



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA INGENIERIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Proyecto de Investigación previo a
la obtención del título de Ingeniera
en Gestión Empresarial

Título del Proyecto de Investigación

**Diseño de un modelo de gestión administrativa para mejorar la
productividad y sostenibilidad de la radiodifusora “Aries Stereo”
ubicada en el cantón Balzar, provincia del Guayas, año 2015**

Autora

Johanna Edicta Luna Cevallos

Director del Proyecto de Investigación

Ing. Máximo Arístides Tovar Pérez, Esp.

Quevedo- Los Ríos- Ecuador

2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Johanna Edicta Luna Cevallos, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Johanna Edicta Luna Cevallos

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El suscrito, Ing. Máximo Arístides Tovar Pérez, Esp. Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la señora egresada Johanna Edicta Luna Cevallos realizó el Proyecto de Investigación titulado: **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LA RADIODIFUSORA ARIES STEREO UBICADA EN EL CANTÓN BALZAR, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2015**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial: bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Máximo Arístides Tovar Pérez, Esp.
DIRECTOR DEL PROYECTO

CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO

Quevedo, Diciembre 16 de 2015

Ingeniera, Msc.
Mariana Reyes Bermeo
Directora de la Unidad de Educación a Distancia
Presente.-

De mi consideración.

Adjunto al presente sirvase encontrar el documento final del proyecto de investigación titulado “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LA RADIODIFUSORA “ARIES STEREO” UBICADA EN EL CANTÓN BALZAR, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2015”. Elaborado por la Egresada JOHANNA EDICTA LUNA CEVALLOS, previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial, asignado bajo mi dirección. El proyecto en mención cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe del URKUND el cual avala los niveles de originalidad en un 100% y de similitud del 7 % del trabajo investigativo.

Atentamente;

Ing. Máximo Aristides Tovar Pérez, Esp.
DIRECTOR PROYECTO INVESTIGATIVO



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL

Proyecto de investigación

Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la Productividad y Sostenibilidad de la Radiodifusora “Aries Stereo” ubicada en el cantón Balzar, Provincia del Guayas, Año 2015

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de
Ingeniera en Gestión Empresarial

Aprobado por:

Ing, Darwin Javier Zamora Mayorga M.sc
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE SUSTENTACION

Lcda. Alexandra Haro Chong, M.Sc
MIEMBRO TRIBUNAL DE SUSTENTACION

Eco. Luciana Vitalina Coello León, M.Sc
MIEMBRO TRIBUNAL DE SUSTENTACION

Quevedo - Los Ríos - Ecuador

2016

AGRADECIMIENTO

Dejo constancia de mi agradecimiento a las siguientes personas e Instituciones que hicieron posible el desarrollo de esta Tesis.

Al Dr. Eduardo Díaz Ocampo, M.Sc. Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por sus valiosas sugerencias y contribuciones para obtener los resultados esperados.

A la Ing. Guadalupe Murillo Campuzano, M.Sc. Vicerrectora Académica de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, a su manera ha sido capaz de ganarse mi lealtad y admiración durante el periodo de mis estudios.

Al Ing. Roberto Pico Saltos, M.Sc. Vicerrector Administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar han sido fundamentales para mi formación.

A la Ing. Mariana Reyes Bermeo, M.Sc, Directora de la Unidad de Estudios a Distancia, por su apoyo constante a través de la dirección.

Al Ing. Máximo Tovar Pérez, Esp., por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos que me ayudaron a formarme como persona e investigadora.

Al Ing. Javier Zamora Mayorga, M.Sc. Coordinador de la Carrera Gestión Empresarial por su apoyo incondicional que me motivo a seguir luchando por este objetivo.

Son muchas personas que han formado parte de mi vida profesional a quienes me encantaría agradecerles por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Johanna Luna Cevallos

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios por ser la luz de mi vida y con todo mi amor y cariño a mi esposo quien jugó un papel importante para que este sueño se haga realidad, a mis hijos Andrés, Adrián, Ariel y Casey, quienes tuvieron que acostumbrarse a mis ausencias y fueron mi motivo para poder alcanzar este anhelo. A mis padres quienes forjaron mi futuro, a mis hermanos y a todos quienes de una u otra manera han contribuido a mi formación profesional.

Johanna

RESUMEN Y PALABRAS CLAVES

En los años recientes las estrategias, juegan un papel muy importante dentro de las funciones que realiza una empresa, debido a la utilización de técnicas que ayuden a la obtención de los objetivos y metas planteadas por sus directivos de manera eficiente y eficaz y así brindar un mejor servicio a los servicios hacia los clientes. Así mismo el mantener buenas relaciones con el cliente representa para la empresa un compromiso que le incentiva a mejorar cada día los procesos que ésta ejecuta, ello trae como consecuencia satisfacción y lealtad del cliente ante los cambios organizacionales que se generen dentro de la empresa. Por consiguiente se presenta el siguiente trabajo de grado que tiene como título “Diseño de un modelo de gestión administrativa para mejorar la productividad y sostenibilidad de la radiodifusora “Aries Stereo” ubicada en el cantón Balzar, provincia del Guayas, 2015, dedicada a la prestación de servicios de publicidad, noticias y programas de entretenimiento. Este trabajo se ha desarrollado de acuerdo a las pautas de la investigación exploratoria, y por tanto, es de tipo cualitativa. La principal fuente de información primaria son las entrevistas a trabajadores y directivos que permitió enfocar y realizar un análisis profundo de la problemática que presenta la empresa radiodifusora en la actualidad. La propuesta del modelo de gestión reconoce que este sistema es el que más se adecúa a la realidad de la empresa; sin embargo se identifican tres factores críticos a mejorar en este modelo: el procesamiento tecnológico, la búsqueda de mercados más desarrollados y la capacitación del personal, finalmente se sugiere considerar la implementación en futuras investigaciones respecto de los tres factores críticos de éxito.

Palabras Claves: Modelo de Gestión - Productividad – Administración- Sostenibilidad.

ABSTRACT AND KEYWORDS

In recent years, strategies play an important role in the functions performed by a company due to the use of techniques that help achieving the targets and goals set by their managers to efficiently and effectively and thus provide better service to customers services. Also maintaining good customer relations for the company represents a compromise that will improve processes encourages it runs every day, this results in customer satisfaction and loyalty to the organizational changes that are generated within the company. Therefore the next job grade which is entitled "Designing a model of administrative management to improve productivity and sustainability of the broadcasting" Aries Stereo "located in the canton Balzar, Guayas province, 2015 presents, dedicated to the provision advertising services, news and entertainment programs. This work has been developed according to the guidelines of the exploratory research, and is therefore qualitative type. The main source of primary information are interviews with workers and managers focus and allowing an in-depth analysis of the issues presented by the broadcasting company today. The proposed management model recognizes that this system is the one that best fits the reality of the company; however improve three critical factors in this model are identified: technological processing, finding more developed markets and staff training, finally it suggested considering implementation in future investigations of the three critical success factors.

Keywords: Model Management - Productivity – Administration - Sustainability.

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	Pág.
PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN.....	
DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL MIEMBRO DE TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN Y PALABRAS CLAVES.....	viii
ABSTRACT AND KEYWORDS.....	ix
TABLA DE CONTENIDO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
TABLA DE FIGURAS.....	xvi
TABLA DE ANEXOS.....	xvii
CÓDIGO DUBLÍN.....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Problema de investigación.	4
1.1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.1.1.1. Diagnóstico.	5
1.1.1.2. Pronóstico.	5
1.1.2. Formulación del problema.....	5
1.1.3. Sistematización del problema.	5
1.2. Objetivo.....	6
1.2.1. General.	6
1.2.2. Específicos.	6
1.3. Justificación.....	6

CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1. Marco conceptual.....	9
2.1.1. Modelos de Gestión administrativa.....	9
2.1.1.1. Características.	9
2.1.1.2. Ventajas.....	9
2.1.1.3. Desventajas.....	9
2.1.1.4. Selección del Modelo.	10
2.1.2. Importancia de un modelo de Gestión Administrativa.....	10
2.1.2.1. Objetivo de un modelo de Gestión Administrativa.....	10
2.1.2.2. Aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa.....	11
2.1.3. Tipo de indicadores de gestión administrativa.....	12
2.1.3.1. Productividad.....	12
2.1.3.2. Eficiencia.	12
2.1.3.3. Eficacia.....	12
2.1.4. Generalidades recursos básicos de empresa.....	13
2.1.4.1. Recurso Humano.....	13
2.1.4.2. Recurso Financiero.....	14
2.1.4.3. Recursos Materiales.....	14
2.1.4.4. Recursos Tecnológicos.....	14
2.1.5. Sostenibilidad en una empresa.	15
2.1.5.1. Metas.	16
2.1.5.2. Objetivos.	16
2.1.6. Foda.....	16
2.1.6.1. Oportunidades.....	17
2.1.6.2. Amenazas.....	17
2.1.6.3. Fortaleza.....	17
2.1.6.4. Debilidades.....	17
2.1.7. Código Deontológico.....	17
2.1.7.1. Código Deontológico Periodístico.	18
2.1.8. Breve Historia de la Radiodifusión Mundial.	19
2.1.8.1. La Radiodifusión en el Ecuador.....	21
2.1.8.2. La Radiodifusión en el cantón Balzar.....	23

2.1.8.3.	Radiodifusora Aries Stereo.....	23
2.2.	Marco referencial.....	23
2.3.	Marco Legal.....	24
2.3.1.	Constitución Política de la República del Ecuador.....	24
2.3.2.	Ley Orgánica de Comunicación.....	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		31
3.1.	Localización.....	32
3.2.	Tipo de investigación.....	32
3.2.1.	Investigación Exploratoria.....	32
3.2.2.	De Campo.....	33
3.2.3.	Descriptiva.....	33
3.2.4.	Bibliográfica.....	33
3.2.5.	Investigación Correlacional.....	33
3.3.	Métodos de investigación.....	33
3.3.1.	Analítico.....	33
3.3.2.	Deductivo.....	34
3.3.3.	Inductivo.....	34
3.4.	Fuentes de recopilación de información.....	34
3.4.1.	Primaria.....	34
3.4.2.	Secundaria.....	34
3.5.	Diseño de la investigación.	34
3.5.1.	Diseño Experimental.....	34
3.5.2.	Población y muestra.....	35
3.5.2.1.	Población.....	35
3.5.2.2.	Muestra.....	35
3.6.	Instrumentos de investigación.....	35
3.6.1.	Entrevistas.....	35
3.6.2.	Encuestas.....	35
3.7.	Tratamiento de los datos.....	35
3.8.	Recursos humanos y materiales.....	36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		37

4.1.	Resultados.....	38
4.1.1.	Resultados de la entrevistas y encuestas.....	38
4.1.1.1.	Resumen de la entrevista realizada al Gerente de Radio Aries.....	38
4.1.1.2.	Resultados de las encuestas efectuadas a los trabajadores de Radio Aries.....	39
4.1.2.	Análisis del funcionamiento del personal que labora en las diferentes áreas administrativas para tener una clara comprensión de las debilidades que presenta la Radiodifusora Aries Stereo.....	45
4.1.2.1.	Objetivos.....	45
4.1.2.2.	Metas.....	45
4.1.2.3.	Estrategias.....	45
4.1.2.4.	Procesos.....	46
4.1.2.5.	Políticas.....	46
4.1.2.6.	Liderazgo.....	46
4.1.2.7.	Motivación.....	47
4.1.2.8.	Trabajo en equipo.....	47
4.1.2.9.	Control de actividades.....	48
4.1.2.10.	Capacitación.....	48
4.1.3.	Análisis FODA de la programación radial de las áreas técnica, auditiva y periodística de la Radiodifusora Aries del cantón Balzar	48
4.1.3.1.	Fortalezas.....	48
4.1.3.2.	Debilidades.....	49
4.1.3.3.	Oportunidades.....	49
4.1.3.4.	Amenazas.....	49
4.1.4.	Modelo de gestión Administrativa para la Radiodifusora Aries del cantón Balzar.....	50
4.1.4.1.	Tipos de Modelo de Gestión Administrativa.....	50
4.1.5.	Factores importantes para el desarrollo del modelo de Gestión Administrativa de Apoyo.....	52
4.1.5.1.	Planeación.....	52
4.1.5.2.	Organización.....	53
4.1.5.3.	División Organizacional.....	54
4.1.5.4.	Dirección.....	54

4.1.5.5.	Control.....	55
4.1.6.	Documentación de Políticas.....	57
4.1.6.1.	Código Deontológico de Radio Aries.....	57
4.2.	Discusión.....	77
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		78
5.1.	Conclusiones.....	79
5.2.	Recomendaciones.....	80
CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA.....		81
6.1.	Literatura Citada.....	82
6.2.	Linkografías.....	83
CAPÍTULO VII: ANEXOS.....		85

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas	Pág.
1. Materiales y equipos utilizados en la investigación.....	36
2. Resumen de las entrevistas realizadas a los administradores de Radiodifusora Aries.....	38
3. Nivel de educación de los trabajadores de Radiodifusora Aries.....	39
4. Determinación de la edad de los colaboradores de la empresa.....	39
5. Calificación del estilo de liderazgo que se practica en la empresa Radiodifusora.....	40
6. Consideración del ambiente de trabajo por los colaboradores.....	40
7. Estrategia que utiliza la empresa para alcanzar los objetivos.....	41
8. Incentivos que los empleados creen que deben tener.....	42
9. Consideración que existe trabajo en equipo en la empresa.....	42
10. Importancia que el personal cuente con un manual de funciones.....	43
11. Importancia de una adecuada capacitación al personal.....	43
12. Importancia de una adecuada aplicación administrativa para el logro de objetivos.....	44

TABLA DE FIGURAS

Figura	Pág.
1. Vista panorámica de localización de Radiodifusora Aries.....	32
2. Modelo de gestión administrativa de Radiodifusora Aries.....	52
3. Factores del modelo de Gestión Empresarial.....	57

TABLA DE ANEXOS

Anexo	Pág.
1. Formato de encuesta aplicada al personal de Radiodifusora Aries para el diseño del modelo de Gestión Administrativa.....	86
2. Formato de entrevista aplicada al gerente general de la Radiodifusora Aries.....	87
3. Fotografías tomadas en el desarrollo de la investigación.....	89

CÓDIGO DUBLIN

Título	Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la Productividad y Sostenibilidad de la Radiodifusora “Aries Stereo” ubicada en el cantón Balzar, Provincia del Guayas, Año 2015.			
Autora	Luna Cevallos Johanna Edicta			
Palabras Claves	Modelo de Gestión	Productividad	Organización	
Fecha de Publicación				
Editorial				
Resumen	<p>Resumen.- En los años recientes las estrategias, juegan un papel muy importante dentro de las funciones que realiza una empresa, debido a la utilización de técnicas que ayuden a la obtención de los objetivos y metas planteadas por sus directivos de manera eficiente y eficaz y así brindar un mejor servicio a los servicios hacia los clientes. Así mismo el mantener buenas relaciones con el cliente representa para la empresa un compromiso que le incentiva a mejorar cada día los procesos que ésta ejecuta, ello trae como consecuencia satisfacción y lealtad del cliente ante los cambios organizacionales que se generen dentro de la empresa.</p> <p>Abstract.- In recent years, strategies, play an important role in the functions performed by a company due to the use of techniques that help achieving the targets and goals set by their managers to efficiently and effectively and thus provide better service to customers services. Also maintaining good customer relations for the company represents a compromise that will improve processes encourages it runs every day, this results in customer satisfaction and loyalty to the organizational changes that are generated within the company.</p>			
Descripción	108 hojas: dimensiones,29x21cm + CD-ROM			
URI:				

Introducción

Las empresas radiofónicas precisan avanzar conforme a las técnicas más actuales de administración, para fortalecer su actividad económica y productiva. Buscan constantemente dinamizar, optimizar cada recurso disponible para lograr cada objetivo planteado, lo que es de vital importancia para generar el desarrollo económico, por lo que buscan mejorar cada uno de los procesos administrativos, funciones que no son independientes, sino que por el contrario se encuentran totalmente interrelacionados.

En el momento que una organización comienza a elaborar un diseño de gestión y administración, debe tener como prioridad ordenar su estructura organizacional para de esta manera lograr hacer posible la ejecución del mismo.

Dentro de los medios de difusión masiva, la televisión, la radio, a través del tiempo han desempeñado un papel fundamental, esto alcanza mayor importancia si se considera que la satisfacción del oyente solo se logra cuando se coordinan de forma armónica los esfuerzos individuales y colectivos de todos los que intervienen en el ciclo completo del servicio.

Este proyecto parte del reconocimiento de los administradores de la empresa, quienes son conscientes que no es conveniente seguir actuando en función a sus rutinas y gestiones diarias lo que conlleva a no satisfacer las necesidades de las empresas. Además con el estudio de los procesos, procedimientos y funciones se propone una estructura organizacional que agrupe a los colaboradores y estén aptos para desempeñar dichas actividades y organizar las diferentes funciones que les permita a los trabajadores mayor compromiso y responsabilidad.

La presente investigación pretende exponer una herramienta necesaria para elevar los niveles de eficiencia y eficacia, a través de la evaluación de los resultados para la consecución de metas relacionadas en torno al modelo de gestión administrativa, además permitió analizar las áreas funcionales de la empresa, las características del administrador así como su entorno y tener las herramientas necesarias para realizar un modelo de gestión administrativa que conlleve a una mejor planeación, organización,

dirección y control de la Radiodifusora Aries Stereo, logrando de esta forma dar solución al problema planteado.

Se realiza la contextualización del problema fenómeno conflictivo, para llegar a la realidad del problema, se construye una posición insegura acerca de cambios futuros en el problema basándose en la realidad pasada y actual, se plantea la formulación del problema, interrogantes, delimitación del objeto de investigación y se formula los objetivos.

Este trabajo contiene la propuesta en donde se desarrollan las estrategias que se van a implementar para cumplir los objetivos de la empresa y en este caso lo que propone para incrementar la productividad es un Diseño de Gestión Administrativa que le permitirá a la empresa Radial Aries Stereo lograr sus objetivos.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación.

1.1.1. Planteamiento del problema.

El desaprovechamiento de la globalización, no consideran los cambios sustanciales en el cambio económico, político y tecnológico que ha tenido lugar en el ámbito internacional y el impacto directo de ellos en la economía, no han transformado el entorno y las condiciones en las que operan las empresas, no les permiten desenvolverse en un entorno cada vez más complejo por lo que dichas empresas deben asumir el enorme desafío de modificar su gestión administrativa para competir con éxito en el mercado. Se puede decir entonces que la mayor parte de las empresas radiofónicas no tienen buena administración y se han visto en la necesidad de diseñar un modelo de gestión administrativa que les permita adaptarse a los cambios y a las nuevas circunstancias venideras.

En el momento que una organización no cuenta con el diseño de un modelo de gestión administrativa, **no puede tener como prioridad ordenar su estructura organizacional**, para de esta manera lograr hacer posible la ejecución del mismo.

Dentro del funcionamiento de estas áreas administrativas se encuentra el área cliente-proveedor, la misma que no presenta una operatividad totalmente eficiente dentro del funcionamiento interno de la empresa. Situación que se puede evidenciar en la deficiente comunicación interna y en la ausencia de programas de capacitación que generan constantes cancelaciones de venta por parte del cliente a causa de equivocaciones humanas en el ofrecimiento y venta de dichos servicios.

Por otro lado, debido a que **no existe una documentación de los lineamientos y políticas de trabajo** dentro de la dirección de programación y departamento de ventas se ocasiona falencias en las actividades asignadas que no siempre se desarrollan conforme a lo establecido en las órdenes de trabajo.

1.1.1.1. Diagnóstico.

El inadecuado modelo de Gestión Administrativa que se aplica en la Radiodifusora Aries Stereo del cantón Balzar ocasiona una deficiente comunicación interna, provocando una mala atención al cliente y la imagen de la empresa vaya decreciendo.

La falta de lineamientos y políticas de trabajo para quienes integran la Radiodifusora Aries Stereo hace que ellos efectúan sus actividades como creen que es mejor, causando un bajo nivel de desempeño laboral, perjudicando no solo a la empresa sino también a la imagen del trabajador ante el público oyente.

El inadecuado estilo de dirección impide que la empresa logre cumplir con los propósitos que el gerente tenga en mente, debido a que se tiene miedo a los cambios, además, todo emprendimiento en las empresas, debería provenir de un proceso racional y no solamente de un acto intuitivo, ser analizado previamente y controlado en su ejecución y resultados.

La administración empresarial requiere hoy más que nunca, contar con una formación actualizada y adecuada, que prepare al empresario para manejar la organización en mercados inestables y dinámicos. La información, en este sentido, se convierte en un recurso estratégico para el proceso de toma de decisiones que al no aplicar esto se tendrá como resultado un bajo nivel de la productividad.

1.1.1.2. Pronóstico.

En la aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa se tendrá un alto nivel de productividad aportando al desarrollo empresarial y facilitando el proceso administrativo; como son el control, la planificación, dirección y organización.

1.1.2. Formulación del problema.

¿Cómo incide el inadecuado Modelo de Gestión Administrativa en la productividad de la Radiodifusora Aries Stereo, en el cantón Balzar?

1.1.3. Sistematización del problema.

¿Qué factores afectan al Modelo de Gestión Administrativa de Radiodifusora Aries Stereo del cantón Balzar?

¿Cómo aportara el Modelo de Gestión Administrativa en la Radiodifusora Aries Stereo del Cantón Balzar?

¿Cómo se logrará el mejoramiento de la productividad en la Radiodifusora Aries Stereo del cantón Balzar?

1.2. Objetivos.

1.2.1 Objetivo General.

Diseñar un Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la productividad y sostenibilidad de la Radiodifusora Aries Stereo.

1.2.2. Objetivos específicos.

- Analizar el funcionamiento del personal que labora en las diferentes áreas administrativas para tener una clara comprensión de las debilidades que presenta la Radiodifusora Aries Stereo
- Realizar un análisis FODA en la programación radial, área técnica, auditiva y periodística de la Radiodifusora Aries del cantón Balzar)
- Plantear el modelo de gestión Administrativa para la Radiodifusora Aries del cantón Balzar.

1.3. Justificación.

El mundo actual por su acelerado proceso de cambio se ha vuelto más competitivo, debido al desarrollo de las nuevas tecnologías de comunicación e información y a la creciente globalización. El desarrollo de nuevas estrategias ha impactado las diferentes formas de administrar una empresa, pues tienen que especializarse en diferentes áreas, para poder satisfacer las necesidades de los clientes.

En la empresa Radial Aries Stereo existe el área de locución, producción y ventas relacionada con la producción de programas familiares, entretenimiento, opinión, noticias y servicios de publicidad a la comunidad Balzareña y a la provincia del Guayas. Está dedicada a la producción, programación y transmisión de programas de radio y tiene la finalidad de brindar a la ciudadanía contenidos radiofónicos que les formen,

informen y entretengan sanamente, fomentando y fortaleciendo los valores familiares, sociales, culturales y la participación ciudadana, aspirando siempre ser un medio de comunicación eficiente, competitivo y moderno.

Es necesario que se aplique un adecuado Modelo de Gestión Administrativa, ya que actualmente se necesita un funcionamiento más eficaz y eficiente de las mismas, al estar en un ambiente competitivo, es indispensable reducir los recursos y mejorar la calidad del servicio y los procesos claves de la empresa, ya que ayuda la aplicación de un modelo de gestión administrativo a establecer metas y objetivos, construir y proyectar una imagen vanguardista y de excelencia ante la ciudadanía y generar credibilidad y confianza en ellos.

El diseño, desarrollo e implemento de un Modelo de Gestión Administrativa, también permite a la empresa proyectarse hacia el futuro y el uso adecuado de los recursos humanos, tecnológicos, económicos y materiales; encamina a lograr que cada trabajador quiera y pueda hacer su trabajo correctamente.

Es de vital importancia lograr que las empresas adquieran conciencia de aplicar un adecuado Modelo de Gestión Administrativa, debido a que este ayuda a incrementar la economía no solo de la empresa como tal si no que también de su entorno, logrando disminuir el índice de desempleo y la migración.

Asimismo, a este tipo de PYMES no se les ha brindado la atención que requieren, para una adecuada gestión administrativa de cada uno de los recursos que posee, a pesar de que el mercado en el cual se desenvuelven lo exige debido a los múltiples cambios y desafío que este presenta, es por esta razón que es necesario e importante la realización de este trabajo de investigación con el único fin de sugerir un cambio en la manera de administrar sus recursos, para el logro de la productividad.

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco conceptual.

2.1.1 Modelos de Gestión administrativa

Representan una herramienta o enfoque que las empresas implementan para su correcto funcionamiento y que en relación a la variedad de los mismos las organizaciones tienen la posibilidad de aplicar el modelo que mejor se adapte a sus necesidades planteadas para así lograr cumplir con los objetivos planteados por la misma. (JAMES, 2008).

2.1.1.1. Características.

- Son aplicados para producir cambios favorables.
- Para su aplicación requiere del uso de distintas herramientas.
- Son modelos que pueden aplicarse a más de un tipo de empresa.
- Generalmente cambian la forma de desempeño del recurso humano de la empresa, a través de las herramientas aplicadas. (JAMES, 2008).

2.1.1.2 Ventajas

- Es diseñado fundamentalmente para que cumpla una meta.
- Mejora la Administración
- Aclara la organización
- Genera compromisos personales (JAMES, 2008).

2.1.1.3 Desventajas

- Si no es ejecutado por personas capacitadas, sus beneficios pueden revertirse.
- Requiere un profundo conocimiento de teorías, métodos y técnicas que representan un gasto muy alto.
- Crea estructuras, obstaculizando el cambio constante que se demanda en la actualidad.
- Obstaculiza la toma de decisiones de contingencia. -Desarrolla líderes con ideas obsoletas. -La gente es renuente a la disciplina, a la sistematización, al control, entre otras cosas (JAMES, 2008).

2.1.1.4. Selección del Modelo.

1. Se debe estudiar las necesidades y características de la empresa considerando las ventajas y desventajas de cada una de ellos, pensando en poder llegar al logro de los objetivos de la empresa; A través de las técnicas, procesos, modelos y sistemas administrativos.
2. El gerente debe centrarse en los intereses y no en las posiciones al momento de tomar una decisión.
3. La toma de decisión de los modelos cambia la forma de desempeño del recurso humano de la empresa, adaptándolos y generalizándolos a las necesidades de las mismas, ya que estos no suelen ser rígidos.
4. Se debe considerar los resultados obtenidos por los modelos aplicados en otras empresas, tratando de llegar lo más cerca al resultado deseado (JAMES, 2008)

2.1.2. Importancia de un modelo de Gestión Administrativa.

En los últimos años muchas empresas han incorporado nuevos sistemas de gestión que permiten la automatización en la ejecución de los procesos con el fin de aumentar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios que realiza. Estos sistemas denominados flujo de trabajo son sistemas informáticos que permiten la integración de los distintos procesos así como, el control automático de los elementos que participan en los mismos, desde personas y ordenadores hasta información y documentación. La aplicación de estos nuevos sistemas de gestión a los procesos administrativos permite agilizar la circulación tanto de información como de documentos, obteniéndose una mayor eficacia en el servicio prestado.

Pero es importante considerar, que la automatización es fácilmente aplicable en instituciones que cuentan con una estructura organizativa funcional y procedimientos administrativos definidos y efectivamente aplicados, así como también, capacidad financiera que les permita invertir en la tecnología requerida. (HELIRIEGEL, 2008).

2.1.2.1 Objetivo de un modelo de Gestión Administrativa.

La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa persigue los objetivos siguientes:

1. **Análisis de la estructura Funcional:** Descripción de las funciones y objetivos de cada una de las unidades administrativas y de servicio, así como de las interrelaciones y os flujos de información entre ellas.
2. **Análisis de las relaciones con terceros:** Identificar y caracterizar las entidades con las que interactúa el servicio y el objeto de dicha interacción.
3. **Identificación de los procesos de la institución:** establecer los circuitos funcionales y los servicios que se prestan.

Esta primera fase requiere una intensa colaboración por parte del personal que interviene en el proceso y permite la identificación de los puntos débiles y de las etapas en que se produce un uso excesivo de recursos. Una de las claves del éxito del Modelo de Gestión Administrativa está en el análisis de la organización y de sus procesos (CHIAVENATO, 2007).

2.1.2.2. Aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa.

Partiendo de los datos obtenidos de la fase de análisis, se definen las siguientes tareas a realizar para la implementación del Modelo de Gestión Administrativa:

- **Homogenización funcional:** atendiendo a criterios de cobertura de funciones similares, de tal forma que se eviten redundancias que provocan un uso excesivo de recursos.
- **Identificación de necesidades de información:** estableciendo las necesidades y requisitos similares de las distintas unidades funcionales. Este proceso nos conduce a las definiciones que serán la base para la implementación del Modelo de Gestión Administrativa.
- **Definición de Modelo de Negocio:** constituye el conjunto de servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal de Cojutepeque, así como la interrelación entre los mismos.
- **Definición de Ajustes Funcionales:** modificaciones necesarias para la implementación de una estructura funcional más adecuada al servicio y que utilice de manera más eficaz los recursos disponibles.

- **Definición de Herramientas de Gestión:** permiten dar cobertura a las necesidades de información requeridas para la prestación de los servicios, incorporados al modelo de negocio. Proporcionan los medios más eficaces para el desarrollo de las tareas (HELIRIEGEL.2008).

2.1.3. Tipo de indicadores de gestión administrativa para mejorar la productividad de la empresa

2.1.3.1. Productividad.

Tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados” (GUTIÉRREZ, 2010).

En la siguiente definición del libro de Productividad.- “Es el índice de entradas y salidas dentro de un periodo determinado con la debida consideración por la calidad”. (KOTLER, 2001).

2.1.3.2. Eficiencia.

Consiste en tener los mejores resultados con la mínima inversión. (ROBBINS, 2005).

Es una medida de que tan productivamente se aprovechan los recursos para alcanzar las metas. (JONES, 2006).

Es el uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. Se trata de la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo. (KOTLER, A 2010).

2.1.3.3. Eficacia

Es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados, implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados, hacer lo planeado (GUTIERREZ, 2010).

Es una medida de la pertinencia de las metas que los administradores decidieron que persiguiera la organización y del grado al que esa organización alcanza tales metas. (HELIRIEGEL, 2010).

Es hacer las cosas de manera correcta asignadas a cada uno, según como este organizado dentro de la empresa, y sobre todo en lograr objetivos, tomando en cuenta la calidad del producto o servicio, logrando así la satisfacción del cliente interno y externo. (JONES, 2008).

2.1.4. Generalidades recursos básicos de empresa

Para el establecimiento de una empresa es imprescindible hacer un proyecto para establecer una estructura adecuada en la cual los recursos cumplen un papel fundamental para la ejecución de las actividades de la empresa.

2.1.4.1. Recurso Humano.

Es uno de los campos más importantes de una empresa. Se encarga de escoger, contratar, formar y retener a los empleados de una organización. (ROBBINS, 2005).

También La administración de Recursos Humanos son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea, los recursos humanos se distribuyen en niveles distintos: en nivel institucional de la organización (dirección), en el nivel intermedio (gerencia y asesoría) y en el nivel operacional (técnicos empleados y obreros junto con los supervisores de la primera línea). Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización además de ser el que decide como manipular los demás recursos que son de por si inertes y estáticos. (JONES, 2008)

Recurso Humano es el eje principal dentro de la organización ya son ellas quienes utilizan, diseñan, transforman y perfeccionan los demás recursos. Las cualidades del elemento humano como las actitudes, habilidades, conocimientos, experiencias y las relaciones tanto individuales como colectivas son muy importantes para el desarrollo de la empresa. (CHIAVENATO, 2007).

2.1.4.2. Recurso Financiero.

Son los activos que tienen algún grado de liquidez. El dinero en efectivo, los créditos, los depósitos en entidades financieras, las divisas y las tenencias de acciones y bonos forman parte de una empresa. Además para otro autor Recurso Financiero “Se refiere al dinero en forma de capital, flujo de caja (entradas y salidas), préstamos financiamiento, créditos, etc., de los que se puede disponer de manera inmediata o a mediana para hacer frente a los compromisos de la organización. Comprende los ingresos derivados de las operaciones de la empresa, inversiones de terceros y de toda de efectivo que pasa por la caja de la organización. (NEWSTRON, 2007).

Son los recursos que necesita para su creación, desarrollo y expansión, pueden diferenciarse los fondos o recursos propios, que asumen el riesgo de la gestión empresarial, constituidos por aportes de los socios, en dinero efectivo o acciones, y por las reservas; y los recursos ajenos, provenientes de terceros, por ejemplo, de proveedores que otorgan mercadería a crédito y préstamos bancarios. (CHIAVENATO, 2007).

2.1.4.3. Recursos Materiales.

Son los recursos necesarios para las operaciones básicas de la organización, ya sea dar servicios especializados o producir bienes y productos. Los recursos materiales están constituidos por el mismo espacio físico, los locales, edificios y terrenos, el proceso productivo la tecnología que lo orienta, los métodos y proceso de trabajo orientados a la producción de los bienes y de los servicios producidos por la organización. (CHIAVENATO, 2007).

Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como: Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. (empresa) y Materia prima que forma parte del producto, productos en proceso, productos terminados (WALPOLE, 2012).

2.1.4.4. Recursos Tecnológicos

Son los que ayudan a crear, un producto o servicio evolucionan las técnicas y mejorar las formas de administrar y comunicarse. En el internet también se encontró la siguiente

definición, los Recursos Tecnológicos “Sirven para optimizar procesos, tiempos, recursos humanos; agilizando el trabajo y tiempos de respuesta que finalmente impactan en la productividad y muchas veces en la preferencia del cliente o consumidor final”. (THOMAS, 2009).

En la actualidad, los Recursos Tecnológicos son una parte imprescindible de las empresas. Es que la tecnología se ha convertido en un aliado clave para la realización de todo tipo de tareas y ayudan a desarrollar las operaciones cotidianas de la empresa, desde la producción hasta la comercialización, pasando por las comunicaciones internas y externas. (MONTAÑO, 2007).

2.1.5. Sostenibilidad en una empresa.

Una empresa sostenible: que es aquella que crea valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, en su entorno general.

El Desarrollo Sostenible en la empresa es, esencialmente, la sostenibilidad económica del negocio, a largo y medio plazo, y para mantener la rentabilidad económica de sus actividades productivas, es necesario contemplar nuevos conceptos de riesgo y de oportunidad, asociados a los aspectos medioambientales y al impacto social de la producción o a la calidad de las relaciones laborales. (BACA, 2008).

En las Estrategias sobre sostenibilidad en la empresa, la sostenibilidad figura como sinónimo de “gestión (del riesgo) ambiental” lo que regula la identificación de los aspectos medioambientales como los principales representantes de la gestión sostenible en la empresa, de lo que se deriva la Responsabilidad social de las empresas.

Las Empresas Socialmente Responsables derivan las distintas escalas de valores sociales, morales o ambientales en diferentes ámbitos formando así la sociedad global. En un mismo entorno, las prioridades en relación con estos aspectos cambian a través del tiempo, es por ello que los recursos naturales se protegen con más énfasis en la actualidad que antes. La sostenibilidad se identifica como una fuente de reducción de costes y aumento de ingresos. Además, muchas compañías consideran la sostenibilidad

como un factor clave para fomentar el crecimiento en nuevos mercados con la vista puesta en la recuperación económica. (NASSIR, 2007).

2.1.5.1. Metas.

Son resultados que hay que conseguir y por tanto, señalan la dirección hacia la que deben orientarse decisiones y acciones para alcanzar los objetivos (HELIRIEGEL, 2008).

Otro autor dice que Metas.- “Son los objetivos cuantificables que todo pequeño empresario desea lograr. Toda meta está formada por las cuantificaciones, los objetivos que representan los resultados que la empresa pretende lograr”. En libro de Administración de la Pequeña Empresa de su autor (BACA, 2008).

2.1.5.2. Objetivos.

Son los resultados que gerentes y otros participantes han elegido que están comprometidos a lograr en función de la supervivencia y el crecimiento a largo plazo de la empresa. (HELIRIEGEL, 2010).

Son los que permiten mantenerse en el mercado y a la vez satisfacer las necesidades de quienes los plantearon, además es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser un ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado (BACA, 2010).

2.1.6. F.O.D.A

La matriz de análisis foda, es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz dafo en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (BACA, 2011).

2.1.6.1. Oportunidades.

Representan una ocasión de mejora de la empresa. Las oportunidades son factores positivos y con posibilidad de ser explotados por parte de la empresa.

2.1.6.2. Amenazas.

Pueden poner en peligro la supervivencia de la empresa o en menor medida afectar a nuestra cuota de mercado. Si identificamos una amenaza con suficiente antelación podremos evitarla o convertirla en oportunidad.

2.1.6.3. Fortalezas.

Son todas aquellas capacidades y recursos con los que cuenta la empresa para explotar oportunidades y conseguir construir ventajas competitivas. Para identificarlas podemos responder a preguntas como: ¿qué ventajas tenemos respecto de la competencia?, ¿qué recursos de bajo coste tenemos disponibles?, ¿cuáles son nuestros puntos fuertes en producto, servicio, distribución o marca?

2.1.6.4. Debilidades.

Son aquellos puntos de los que la empresa carece, de los que se es inferior a la competencia o simplemente de aquellos en los que se puede mejorar. Para identificar las debilidades de la empresa podemos responder a preguntas como: ¿qué perciben nuestros clientes como debilidades?, ¿en qué podemos mejorar?, ¿qué evita que nos compren? (FRED, 2008).

2.1.7. Código Deontológico.

Un código deontológico es un documento que recoge un conjunto más o menos amplio de criterios, apoyados en la deontología con normas y valores que formulan y asumen quienes llevan a cabo correctamente una actividad profesional. Los códigos deontológicos se ocupan de los aspectos éticos del ejercicio de la profesión que regulan. Estos códigos cada vez son más frecuentes en otras actividades. No se debe confundir la deontología con los códigos deontológicos. La deontología tiene un carácter más amplio, y puede incluir normas que no figuren en ningún código particular. El código deontológico es la aplicación de la deontología a un campo concreto.

Los códigos deontológicos son mecanismos de autorregulación en el ámbito de la comunicación cognitiva racista, la psicología, la medicina, entre otras profesiones, pero no son el único instrumento: libros de estilo, estatutos de redacción, convenios, etc. todos contribuyen a que una comunidad profesional fije sus propios límites, en muchos países esta regulación es a través de colegios profesionales.

Toda comunidad profesional trata de mantener determinados niveles de exigencia, de competencia y de calidad en el trabajo. Por ello, controla y supervisa, de alguna manera, la integración de nuevos miembros y el adecuado ejercicio de las tareas propias de su profesión. En este sentido, algunas profesiones elaboran códigos profesionales donde se especifican consideraciones morales acerca de aspectos complejos de la vida profesional y donde, generalmente, se contemplan sanciones para el supuesto caso de que alguien viole abiertamente el espíritu de dicho código deontológico. Por supuesto, los códigos deontológicos no siempre se cumplen, y aunque se respeten, no queda muy claro quién esté encargado de velar por su cumplimiento ni cuáles son las sanciones para quienes los vulneren, ni quién debe imponerlas. (ARJONA, 2009).

2.1.7.1. Código Deontológico Periodístico.

De la variedad de códigos de ética periodísticos, es posible formular una normativa que sintetice lo fundamental de estos principios éticos:

- Informar de manera veraz, exacta, amplia y oportuna.
- Investigar e interpretar y opinar desde el interés público (del pueblo, de la sociedad civil, de los ciudadanos, del bien común de la sociedad).
- Difundir, exigir y defender de manera proactiva los derechos y deberes personales y colectivos.
- Fiscalizar con independencia a los poderes del Estado, del mercado y de la sociedad civil.

Esta síntesis de la ética profesional del periodista, aparentemente tan sencilla de comprender, remite a temas epistemológicos relacionados con las nociones de «verdad» y «objetividad», así como de «información» y de «valor periodístico», exigiendo una reflexión en torno a ellas que no se puede eludir si se quiere precisar a qué se está refiriendo esta regla. Ningún periodista puede adquirir un compromiso ético al respecto

en forma seria, sin reflexionar sobre el preciso significado de dichos conceptos, de hecho se trata de algo imprescindible para estos profesionales.

Hugo Aznar, profesor de Ética Pública y de Periodismo en la Universidad C. Herrera CEU, señala en su artículo «Los códigos éticos no sirven» que pese a que los códigos deontológicos elaborados por distintas entidades y organizaciones son distintos en cuanto a su contenido, tipología y alcance, todos comparten un objetivo común: sirven para mejorar el tratamiento informativo de algunas de las cuestiones sociales de mayor actualidad.

Además, Aznar en su libro *La comunicación responsable. La autorregulación de los medios* expone que la existencia de un código deontológico se debe al cumplimiento de dos requisitos obvios. El primero, la capacidad cultural de codificar normas de conducta. El segundo, la existencia de una actividad profesional que se plantee las normas morales propias de esa actividad.

El mundo de hoy somete a los profesionales a grandes retos, como la inmigración y el racismo, catástrofes y tragedias humanitarias, conflictos armados, violencia de género, etc., y es en estos temas donde el periodista debe estar especialmente atento a las recomendaciones vertidas en los códigos deontológicos. (ARJONA, 2008).

2.1.8. Breve Historia de la Radiodifusión Mundial.

En las Indias Orientales y en el África Occidental se origina la comunicación a través del sonido. Antiguamente las tribus utilizaban el tam-tam, un instrumento parecido al tambor, a través del cual podían transmitir mensajes a larga distancia.

Con el pasar del tiempo y ante la necesidad del hombre de mantenerse comunicado, surgen inventos como el telégrafo y el teléfono, que a través de cables, permitían conectar dos puntos a grandes distancias, sin embargo estas tecnologías estaban limitadas a las áreas de cobertura del cableado.

Era necesario desarrollar una nueva tecnología que pueda prescindir de los cables como medio de transmisión del sonido, es así que surgen las primeras ideas de la comunicación inalámbrica, que más tarde sería conocida como la “Telegrafía sin Hilos” (THS).

En 1867, el inglés James Clerk Maxwell basándose en los estudios de su compatriota Faraday, presenta su teoría sobre las ondas electromagnéticas, demostrando matemáticamente la relación que existe entre los campos eléctricos y magnéticos.

Los primeros experimentos para comprobar esta teoría fueron realizados por el físico alemán Heinrich Rudolf Hertz, quien logra demostrar en 1887, no sólo la existencia de las ondas electromagnéticas, sino que las propiedades de dichas ondas eran similares a las ondas de luz, es decir podían ser reflejadas y refractadas.

Logra además medir algunas de sus propiedades, tales como longitud y velocidad. En honor a sus descubrimientos, las ondas electromagnéticas usadas en radiodifusión, se miden en “hertzios” y fueron bautizadas como ondas “hertzianas”.

En 1890, el físico francés Édouard Branly, construye el primer dispositivo capaz de detectar las ondas electromagnéticas o hertzianas, este dispositivo consistía en un tubo lleno de limaduras de hierro entre dos polos metálicos, conectados a través de un galvanómetro y una pila eléctrica.

Estos descubrimientos e inventos, aunque importantes carecían de aplicaciones prácticas, hasta que en 1894, con tan solo 20 años de edad, el físico italiano Guglielmo Marconi, valiéndose de las teorías de Hertz, logra concretar los primeros intentos de transmitir las ondas electromagnéticas o hertzianas, a través de sencillos experimentos, que le permitieron llevar estas ondas a distancias de hasta 60 metros.

Marconi, además, desarrolla y perfecciona instrumentos que le permitieron alcanzar distancias cada vez más grandes, uno de sus mayores logros fue la creación de una antena, capaz de funcionar como un radiador de ondas electromagnéticas, que eran captadas por otra antena ligada al receptor.

En 1896 consigue transmitir un mensaje telegráfico a una distancia de 1 milla, y en este mismo año obtiene la primera patente de la telegrafía inalámbrica. El siguiente año, logra establecer una comunicación entre Inglaterra y Francia, a una distancia de 16 Km. a través del Canal de la Mancha.

Sin embargo, el momento cumbre de sus experimentos, se dio el 12 de Diciembre de 1901, cuando las primeras ondas electromagnéticas cruzan el Atlántico a 3.300 Km. de

distancia. El mensaje, que contenía las señales del Código Morse correspondientes a la letra “S”, fue transmitido desde la isla de Wighth en Inglaterra y tuvo como destino San Juan, Terranova, en el continente Americano.

Este hecho marcó el nacimiento de la Telegrafía sin Hilos, y los aportes de Marconi, lo hicieron merecedor del Premio Nóbel de Física en 1909, además del reconocimiento mundial como el “Inventor de la Radiocomunicación”.

Los descubrimientos de Marconi, fueron la base para desarrollar, lo que hoy conocemos como radiodifusión sonora o simplemente radio. En el proceso de radiodifusión, una estación de radio utiliza las ondas electromagnéticas a una velocidad de 300.000 Km/s, siguiendo tres fases que son: emisión o transmisión, propagación y recepción.

En la fase de emisión, el mensaje u onda sonora, parte desde los estudios de radio, que son el “*centro de fabricación de la palabra, la música y el sonido*”, hacia el sistema de transmisión. Para que éste, pueda viajar entre estos dos puntos, es necesaria una antena llamada “enlace” o “radioenlace” que estará ubicada en los estudios y será la encargada de llevar el mensaje hacia su destino final. (ARJONA, 2010).

2.1.8.1. La Radiodifusión en el Ecuador.

La Radiodifusión ecuatoriana tiene sus inicios en el año de 1926, en la ciudad de Guayaquil, al crearse la primera estación de radio del Ecuador, que tuvo el nombre de Radio París. En la radio se encontró un medio apropiado para la información, el entretenimiento y la educación, siendo estas las premisas principales de su funcionamiento. Guayaquil fue la ciudad pionera de este medio de comunicación, y sirvió de guía, para que otras ciudades importantes se atrevieran a incursionar en este campo.

En estas etapas iniciales, el estado otorgaba autorización de operación a las estaciones de radio, sin muchas trabas y exigiendo pocos requisitos, es así que los concesionarios de frecuencias empezaron a crecer rápidamente. En el Gobierno del Dr. Isidro Ayora, a finales de 1928, se expidió el “Reglamento de Instalaciones Radioeléctricas Privadas”, lo que se constituye como el primer intento de regular esta actividad.

El 30 de octubre de 1962, la radiodifusión ecuatoriana da un gran paso, cuando el Dr. Carlos Julio Arosemena, expide el decreto ejecutivo, mediante el cual el Estado Ecuatoriano garantiza la libertad de expresión por medio de la radio, gozando de los mismos privilegios de la prensa escrita. Es así como la radiodifusión se afianza en Ecuador, el auge de las radiodifusoras generó gran novedad entre los oyentes, que poco a poco fueron aceptando este nuevo medio de comunicación.

La respuesta del público, llama la atención de diferentes empresas, quienes ven a la radio, como una manera efectiva de publicitar sus productos, así surge el “anuncio radial”, provocando una gran competencia entre la creciente oferta de estaciones de radio de la época, cada vez más preocupados por personalizar sus formatos, para complacer en todos los gustos y preferencias a los diferentes segmentos de oyentes.

Para citar un ejemplo del impacto de la radiodifusión dentro de las masas, podemos señalar el famoso caso de Radio Quito en 1949, cuando el director de arte de la estación decidió hacer una dramatización de la famosa Guerra de los Mundos de Orson Wells.

El pueblo quiteño escuchó atónito, como la programación de la radio era interrumpida para anunciar de última hora, la llegada de marcianos que habían aterrizado cerca de Latacunga. Sin haberse especificado que esta transmisión era una radionovela, poco a poco se iban dando detalles, que ocasionaron la histeria colectiva, y terminó con la quema del edificio donde funcionaba Radio Quito.

En la actualidad, la radiodifusión comercial prevalece frente a la radio comunitaria o sin fines de lucro, existen diferentes formatos que buscan satisfacer los gustos de los diversos grupos de oyentes, sin embargo existe una tendencia general según el tipo de modulación de las ondas sonoras. La radiodifusión en amplitud modulada (A.M.) se caracteriza por la transmisión de programas de diversos géneros, pero casi siempre enfocados hacia el aspecto noticioso o deportivo.

Como habíamos mencionando anteriormente la radiodifusión en frecuencia modulada (F.M.), permite una mayor fidelidad del sonido, es por esto que generalmente para este tipo de emisoras, la tendencia es de carácter musical, con programas de entretenimiento y variedad. Sin embargo el objetivo final de la radiodifusión comercial, es descifrar y complacer los gustos, demandas y preferencias del oyente, independientemente del

formato que se esté utilizando, para poder hacer su medio, más atractivo para la inversión publicitaria. (ORTIZ, 2009).

2.1.8.2. La Radiodifusión en el cantón Balzar.

La Radiodifusión en el Cantón Balzar nace hace aproximadamente 22 años, con el nacimiento de radio son Caribe el cual sin autorización de la Conatel el 2 de octubre de 1983 hasta 4 años más tarde donde la Conatel haciendo prevalecer sus derechos como principal autoridad de los medios masivos de comunicación en el Ecuador realizada la clausura definitiva al dial 105.3.

Un año más tarde el señor Washington Moscoso con el propósito de recuperar la misma frecuencia logro la concesión de radio Aries en el dial 107.1 cuatro meses más tarde al señor Enrique Alvarez Abarrasin le adjudicaron la concesión de radio Burbuja en el dial 89.5. Siendo estas dos radiodifusoras las pioneras en la trasmisión de información en el cantón Balzar.(CHARLES, 2007).

2.1.8.3. Radiodifusora Aries Stereo.

Radiodifusora Aries Stereo fue autorizada por la CONATEL para iniciar sus actividades el día 7 de Septiembre del año 2000 en el cantón Balzar provincia de Guayas en calles Rómulo Rendón y Vinces, iniciando sus emisiones de prueba una semana más tarde con tres locutores y un productor.

Después de 1 año de funcionamiento esta estación se muda a las oficinas del edificio administrativo del Grupo "Aries Balzar" ubicada en las calles 26 de septiembre y 9 de octubre, se solicitó el servicio de profesionales en diferentes áreas para la cual se crearon programas dirigidos a diferentes tipos de oyentes.(CHARLES,2007).

2.2. Marco referencial.

Según la investigación de **P. Campoverde**, las herramientas de un modelo de gestión Empresarial están basadas en la técnica de evaluación interna de la compañía, como el conjunto de recursos, capacidades y actividades que desempeña a lo largo de su cadena de valor. El análisis interno permite que los administradores determinen si su estrategia cuenta con características atractivas que den a la empresa una ventaja competitiva frente

a sus rivales. Considerando también un análisis externo, permite reubicar una empresa para aprovechar nuevas oportunidades y enfrentar amenazas competitivas que surjan. El foco de atención analítico se centra en el análisis de recursos y capacidades, análisis FODA, análisis de la cadena de valor o puntos de referencia y evaluación de la fortaleza competitiva.

En la tesis de **D. Picón** menciona que, modelo de Gestión Administrativa “Es agrupar todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.

2.3. Marco Legal.

2.3.1. Constitución Política de la República del Ecuador.

Art. 35.- De los trabajadores.

El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. Se regirá por las siguientes normas fundamentales:

1. La legislación del trabajo y su aplicación se sujetarán a los principios del derecho social.
2. El Estado propenderá a eliminar la desocupación y la subocupación.
3. El Estado garantizará la intangibilidad de los derechos reconocidos a los trabajadores, y adoptará las medidas para su ampliación y mejoramiento.
4. Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación que implique su renuncia, disminución o alteración. Las acciones para reclamarlos prescribirán en el tiempo señalado por la ley, contado desde la terminación de la relación laboral.
5. Será válida la transacción en materia laboral, siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.
6. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, se aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

7. La remuneración del trabajo será inembargable, salvo para el pago de pensiones alimenticias. Todo lo que deba el empleador por razón del trabajo, constituirá crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun respecto de los hipotecarios.
8. Se garantizará el derecho de organización de trabajadores y empleadores y su libre desenvolvimiento, sin autorización previa y conforme a la ley. Para todos los efectos de las relaciones laborales en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.
9. Se reconoce y garantiza el derecho de los trabajadores a la huelga y el de los empleadores al paro, de conformidad con la ley.
10. Sin perjuicio de la responsabilidad principal del obligado directo y dejando a salvo el derecho de repetición, la persona en cuyo provecho se realice la obra o se preste el servicio será responsable solidaria del cumplimiento de las obligaciones laborales, aunque el contrato de trabajo se efectúe por intermediario.
11. Se garantizará especialmente la contratación colectiva; en consecuencia, el pacto colectivo legalmente celebrado no podrá ser modificado, desconocido o menoscabado en forma unilateral.
12. Los conflictos colectivos de trabajo serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje, integrados por los empleadores y trabajadores, presididos por un funcionario del trabajo. Estos tribunales serán los únicos competentes para la calificación, tramitación y resolución de los conflictos.
13. Para el pago de las indemnizaciones a que tiene derecho el trabajador, se entenderá como remuneración todo lo que éste perciba en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal en la industria o servicio.

Art. 36.- El Estado propiciará la incorporación de las mujeres al trabajo remunerado, en igualdad de derechos y oportunidades, garantizándole idéntica remuneración por trabajo de igual valor.

Velará especialmente por el respeto a los derechos laborales y reproductivos para el mejoramiento de sus condiciones de trabajo y el acceso a los sistemas de seguridad social, especialmente en el caso de la madre gestante y en período de lactancia, de la

mujer trabajadora, la del sector informal, la del sector artesanal, la jefa de hogar y la que se encuentre en estado de viudez. Se prohíbe todo tipo de discriminación laboral contra la mujer.

El trabajo del cónyuge o conviviente en el hogar, será tomado en consideración para compensarle equitativamente, en situaciones especiales en que aquél se encuentre en desventaja económica. Se reconocerá como labor productiva, el trabajo doméstico no remunerado.

Art. 81.- De la comunicación.

El Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información; a buscar, recibir, conocer y difundir información objetiva, veraz, plural, oportuna y sin censura previa, de los acontecimientos de interés general, que preserve los valores de la comunidad, especialmente por parte de periodistas y comunicadores sociales.

Asimismo, garantizará la cláusula de conciencia y el derecho al secreto profesional de los periodistas y comunicadores sociales o de quienes emiten opiniones formales como colaboradores de los medios de comunicación.

No existirá reserva respecto de informaciones que reposen en los archivos públicos, excepto de los documentos para los que tal reserva sea exigida por razones de defensa nacional y por otras causas expresamente establecidas en la ley.

Los medios de comunicación social deberán participar en los procesos educativos, de promoción cultural y preservación de valores éticos. La ley establecerá los alcances y limitaciones de su participación.

Se prohíbe la publicidad que por cualquier medio o modo promueva la violencia, el racismo, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y cuanto afecte a la dignidad del ser humano.

Art. 319. Formas de organización de la producción de la economía

Se reconoce en diversas formas de organización de la producción 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 asegure 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 y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto Internacional.

Art. 320. Principios de la Producción.-

En 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 sistemática, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

2.3.2. Ley Orgánica de Comunicación

Art. 9. Códigos deontológicos.

Los medios de comunicación públicos, privados y comunitarios deberán expedir por sí mismos códigos deontológicos orientados a mejorar sus prácticas de gestión interna y su trabajo comunicacional. Estos códigos deberán considerar las normas establecidas en el artículo 10 de esta Ley. Los códigos deontológicos no pueden suplir a la ley.

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 o avalorativa 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. Impedir la censura en cualquiera de sus formas, independientemente de quien pretenda realizarla;
- f. No aceptar presiones externas en el cumplimiento de la labor periodística;
- g. Ejercer y respetar los derechos a la reserva de fuente y el secreto profesional;
- h. Abstenerse de usar la condición de periodista o comunicador social para obtener beneficios personales;
- i. No utilizar en provecho propio información privilegiada, obtenida en forma confidencial en el ejercicio de su función informativa; y,

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 publi-reportajes 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 o avalorativa, las conductas irresponsables con el medio ambiente;
- 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.

Art. 43.- Composición laboral de los medios de carácter nacional.

Los medios de comunicación social de carácter nacional conformarán su nómina de trabajadores con criterios de equidad y paridad entre hombres y mujeres, interculturalidad, igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y participación intergeneracional.

Art. 44.- Derechos laborales de las y los trabajadores de la comunicación.

Las y los comunicadores; y, las y los trabajadores de la comunicación tienen los siguientes derechos:

- a) A la protección pública en caso de amenazas derivadas de su actividad como comunicadores;
- b) A remuneraciones de acuerdo a las tablas salariales fijadas por la autoridad competente, a la seguridad social y demás derechos laborales, según sus funciones y competencias;
- c) A ser provistos por sus empleadores de los recursos económicos, técnicos y materiales suficientes para el adecuado ejercicio de su profesión y de las tareas periodísticas que les encargan tanto en la ciudad, donde habitualmente trabajan, o fuera de ella;
- d) A contar con los recursos, medios y estímulos para realizar investigación en el campo de la comunicación, necesarios para el ejercicio de sus funciones;
- e) Al desarrollo profesional y capacitación técnica; para lo cual, las entidades públicas y privadas y los medios de comunicación darán las facilidades que fueran del caso; y,
- f) A los demás derechos consagrados en la Constitución de la República y en la ley.

Art. 84.- Medios de comunicación privados

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.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Localización.

Esta investigación se realizó en la avenida Rocafuerte y 26 de septiembre, en el cantón Balzar, provincia del Guayas, donde está ubicada la empresa Radial Aries y el personal que labora en la misma. La duración de la investigación fue de 4 meses.



FIGURA 1: LOCALIZACIÓN DE RADIODIFUSORA ARIES STEREO.
FUENTE: GOOGLE MAPAS 2015

3.2 Tipo de investigación

Las principales características bajo las cuales se desarrolló la investigación, correspondió a la aplicación de los siguientes tipos:

3.2.1 Investigación Exploratoria

Puesto que se obtuvo la información y se analizó, pudo ayudar al planteamiento del problema para posteriormente dar soluciones, de esta forma la empresa dará un cambio con los integrantes de la misma.

3.2.2 De Campo

Se aplicó este tipo de investigación en vivo, en el lugar de los hechos, en contacto directo con los actores del acontecimiento; se utilizó la observación directa, encuestas a los trabajadores de la Radiodifusora Aries cantón Balzar.

3.2.3 Descriptiva

Esta investigación permitió describir, detallar y explicar el problema, objeto o fenómenos sociales, mediante el estudio temporal, con el propósito de determinar las características del problema observado, para luego sugerir los cambios a efectuar.

3.2.4 Bibliográfica

Se aplicó de acuerdo a los textos referentes al tema de investigación, para lo cual se recurrió a fuentes bibliográficas respecto al Modelo de Gestión Administrativa para este medio de comunicación, complementándose con información tomada de internet.

3.2.5 Investigación Correlacional

Esta investigación se verificó la relación existente entre la variable independiente y la variable dependiente en este caso es el modelo de gestión administrativa para la radiodifusora Aries Stereo del cantón Balzar.

3.3 Métodos de investigación.

Con el fin de dar cumplimiento con los objetivos planteados en la presente investigación, se utilizaron los siguientes métodos:

3.3.1 Analítico

Ayudó a examinar el desempeño de los negocios que actualmente ofrecen el servicio de publicidad y marketing. Además permitió realizar un buen trabajo para el diseño de un modelo de gestión administrativa para mejorar la productividad de la empresa Aries Stereo del cantón Balzar.

3.3.2 Deductivo

Se utilizó el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general.

3.3.3 Inductivo

Se elaboró un estudio general acerca de las empresas dedicadas a la difusión de contenidos y servicios de publicidad y marketing, información que se obtuvo por medio de la observación, las encuestas y entrevistas, mismas que permitieron elaborar el proyecto y establecer conclusiones al final del proceso investigativo.

3.4 Fuentes de recopilación de Información.

3.4.1 Primarias.

Están conformadas por las entrevistas a los directivos de la empresa radial además de información suministrada mediante la encuesta realizada a los trabajadores de la Radiodifusora Aries Stereo.

3.4.2 Secundarias.

Están conformadas por documentos, revistas y todo tipo de información escrita y editada por instituciones universitarias e investigadores de la problemática en estudio. Además libros especializados en control de gestión, indicadores de gestión, escritos por varios autores, consultas en internet y documentos especializados en metodología de la investigación.

3.5 Diseño de la investigación.

3.5.1 Diseño Experimental

Se aplicó la investigación experimental de esta manera podré fundamentar todos los datos e información que se necesita, además se utilizará para la recolección de dicha información las técnicas de fichaje y lectura científica siendo este el primer pasó de la

investigación obteniendo así información secundaria que ayudó a la ejecución de la presente investigación.

3.5.2 Población y muestra.

3.5.2.1 Población.

Se consideró como universo el total las 16 personas que son los trabajadores de la Radiodifusora Aries Stereo.

3.5.2.2. Muestra.

Por tratarse de un conjunto finito de datos, se trabajó con el total de la población, no fue necesario obtener muestra alguna.

3.6 Instrumentos de investigación.

En la presente investigación se emplearon los siguientes instrumentos:

3.6.1. Encuestas.

Con la encuesta se obtiene un estudio sistemático ya que la información proviene de la realidad y los hechos que suceden en la Radiodifusora Aries Stereo del cantón Balzar.

3.6.2. Entrevista.

La entrevista personal al propietario del medio de comunicación, se convirtió en la técnica adecuada para obtener toda la información requerida. La entrevista personal previamente programada además de ahorrar tiempo, de alguna manera garantizo la veracidad de los datos obtenidos.

3.7. Tratamientos de los datos

- Para analizar y procesar la información de la presente investigación se la realizó de la siguiente manera:

- Aplicación de encuesta, conforme a las áreas de análisis objeto de la investigación con la ayuda de técnicas de cuestionario.
- La información recolectada, que fue tabulada para su posterior análisis e interpretación de los datos obtenidos.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones, que constituyeron las respuestas a las necesidades que enfoca el problema motivo de la investigación.

3.8. Recursos humanos y materiales.

Para diseñar el modelo de Gestión Administrativa, para la Radiodifusora Aries del cantón Balzar año 2015; se contó con la asesoría del director de proyecto de investigación Ing. Máximo Tovar quien aporó en distintos momentos del proceso de la investigación, también se utilizaron los materiales y equipos detallados en la tabla # 1.

Tabla 1. Materiales y equipos utilizados en el desarrollo de la investigación.

Detalle	Cantidad
Computador	1
Impresora	1
Scanner	1
Pen- drive	1
Resmas Papel A4	4
Cartuchos tinta color negro	3
Cartuchos tinta colores	1
Minutos celular	5
Copias	1100
Lápices	2
Bolígrafos	4
Empastados	3
Discos compactos	7

FUENTE: TRABAJO INVESTIGATIVO

ELABORADO POR: JOHANNA EDICTA LUNA CEVALLOS.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados.

4.1.1. Resultados de las entrevistas y encuestas.

4.1.1.1 Resumen de la entrevista realizada al Gerente de Radio Aries.

En este trabajo investigativo es conocer el punto de vista que tiene la gerencia de la Radiodifusora Aries sobre un diseño de un modelo de gestión administrativa para mejorar la productividad y sostenibilidad. Para ellos se ha llevado a cabo una entrevista individual en profundidad del caso de estudio.

Tabla 2. Resumen de las entrevistas realizadas al gerente de Radiodifusora Aries.

Preguntas	Respuestas	Análisis
¿Considera usted que existe trabajo en equipo en la empresa?	1) no	El gerente cree que es importante el trabajo en equipo y no se está aplicando.
2 ¿Cómo realiza usted un control de las actividades a los trabajadores?	2) controlando hora de llegada y salida, como se desempeñan en el trabajo.	Los trabajadores deberían tener más control en las actividades.
3 ¿Qué tipo de líder se considera usted para los trabajadores?	3) Un líder que se preocupa en las necesidades del colaborador	El gerente se considera un buen líder y si es necesario mejorara la gestión.
4 ¿Cómo considera usted el ambiente de trabajo.	4) bueno.	El gerente cree que es favorable el ambiente en el trabajo.
5 ¿Qué estrategia utiliza la empresa para alcanzar los objetivos de la misma?	5) Buen servicio.	El gerente trata de mantener el buen servicio de la empresa.
6 ¿Qué incentivos cree usted que debería tener para el personal?	6) Estar al día con sus sueldos.	El entrevistado se mantiene al día con el sueldo de los trabajadores.
7 ¿Está de acuerdo que se diseñe un modelo de gestión empresarial en la radio?	7) Si estoy de acuerdo.	Es importante q el gerente colabore con el nuevo diseño de gestión para la empresa.
8. ¿Para una Radiodifusora es importante que el personal cuente con un manual de funciones?	8) Si pienso que es importante	Si es necesario crear códigos y reglamentos para la empresa.
9. ¿considera importante una adecuada capacitación al personal?	9) Sí, claro muy importante.	El gerente está de acuerdo que se capacite al personal.
10. ¿considera importante la participación de los empleados para el logro de los objetivos?	10) Sí, claro.	Una buena participación apoyara en el desempeño en el trabajo.

FUENTE: TRABAJO INVESTIGATIVO
ELABORADO POR: JOHANNA EDICTA LUNA CEVALLOS

4.1.1.2 Resultados de las encuestas efectuadas a los trabajadores de Radio Aries

Pregunta 1 Nivel educativo

Tabla 3. Nivel de educación de los trabajadores de Radiodifusora Aries

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Primaria		0%
Secundaria	11	73%
Superior	4	33%
Total	15	100%

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES.
ELABORADO POR: JOHANNA EDICTA LUNA CEVALLOS

Análisis del nivel de educación de los trabajadores de Radiodifusora Aries.

El 73% de los encuestados que representa a 11 trabajadores, indican que tienen un nivel de educación secundaria y el 33% de los encuestados que representan a 4 trabajadores tienen estudios superiores, ningún trabajador tiene nivel de educación primaria lo que representa al 0% de acuerdo con la tabla #3.

Pregunta 2 Determinación de la edad

Tabla 4. Determinación de la edad de los colaboradores de la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Menor de 20		0%
De 20 a 40	5	33%
Más de 40	10	67%
Total	15	100%

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES.
ELABORADO POR: JOHANNA EDICTA LUNA CEVALLOS

Análisis de la determinación de la edad de los colaboradores de la empresa

El 67% de los encuestados que representa a 10 de los trabajadores indica que tienen más de 40 años y el 33% de los trabajadores que representa a 5 trabajadores tienen entre 20 y 40 años, ningún trabajador tiene menos de 20 años lo que corresponde al 0% de acuerdo a la tabla #4.

La gráfica demuestra que existe un alto índice de trabajadores mayores de 40 años, lo que no ayudaría a la empresa al momento de aplicar un sistema de innovación.

Pregunta 3. Cómo calificaría usted el estilo de liderazgo que se practica en la empresa

Tabla 5 Calificación del estilo de liderazgo que se practica en la empresa.

Alternativas	frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	6	40%
Bueno	4	27%
Malo	5	33%
Total	15	100%

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES.

ELABORADO POR: JOHANNA EDICTA LUNA CEVALLOS

Análisis de la Calificación del estilo de liderazgo que se practica en la empresa

El 40% de los encuestados que corresponde a 6 trabajadores califican que el estilo de liderazgo es muy bueno, el 27% que corresponde a 4 trabajadores califica como bueno y el 33% de los encuestados que corresponde a 5 trabajadores califican el estilo de liderazgo como malo, de acuerdo a la tabla #5.

La encuesta demuestra que existe un alto índice de insatisfacción de los trabajadores en el estilo de liderazgo que se practica en la empresa.

Pregunta 4 ¿Cómo considera usted el ambiente de trabajo?

Tabla 6. Consideración del ambiente de trabajo por los colaboradores

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje
Regular	4	27%
Muy buena	4	27%
Buena	2	13%
Total	15	100%

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES.

ELABORADO POR: JOHANNA EDICTA LUNA CEVALLOS

Análisis de Consideración del ambiente de trabajo por los colaboradores

El 27% de los encuestados corresponde a 4 trabajadores consideran que el ambiente de trabajo es regular, el otro 27% considera que es muy bueno y el 13% de los encuestados que pertenece a 2 trabajadores aseguran que el ambiente de trabajo es regular, de acuerdo con la tabla #6.

La encuesta demuestra que hay una considerable aceptación con el ambiente de trabajo que existe en la empresa.

Pregunta 5. Qué Estrategia utiliza la empresa para alcanzar los objetivos de la misma.

Tabla 7. Estrategias que utiliza la empresa para alcanzar sus objetivos

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje
Puntualidad	4	27%
Buena programación	6	40%
Calidad de servicios	3	20%
Precios	2	13%
Total	15	100%

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES.

ELABORADO POR: JOHANNA EDICTA LUNA CEVALLOS

Análisis de Estrategias que utiliza la empresa para alcanzar sus objetivos.

El 40% de los encuestados que corresponde a 6 trabajadores aseguran que las estrategia que se utiliza en la empresa para alcanzar sus objetivos es la buena programación que ofrecen, , el 27% que corresponde a 4 trabajadores considera que se debe a la puntualidad, 3 trabajadores que corresponden al 20% considera que la empresa usa como estrategia la calidad de sus servicios y el 13% de los encuestados que corresponde a 2 trabajadores creen que la estrategia que se usa son los precios de acuerdo a la tabla #7.

La encuesta demuestra que un alto porcentaje de los trabajadores asegura que la empresa utiliza mantener una buena programación para lograr sus objetivos.

Pregunta 6. Que incentivos cree usted que la empresa debe tener

Tabla 8. Incentivos que los empleados creen que la empresa debe tener.

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje
Económicos	14	93%
No económico	1	7%
No es necesario		0%
Total	15	100%

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES.

ELABORADO POR: JOHANNA EDICTA LUNA CEVALLOS

Análisis Incentivos que los empleados creen que la empresa debe tener.

El 93% de los encuestados que corresponde a 14 trabajadores creen que la empresa debe tener incentivos económicos y el 7% de los encuestados que corresponde a un trabajador cree que necesitan incentivos y no necesariamente económicos y ningún trabajador cree que no es necesario esto corresponde al 0% de acuerdo con la tabla # 8.

La encuesta demuestra que existe un alto porcentaje de los trabajadores cree que debe tener incentivos económicos por parte de la empresa.

Pregunta 7. Considera usted que existe trabajo en equipo en la empresa

Tabla 9. Consideración que existe trabajo en equipo en la empresa.

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje
Si	5	33%
No	10	67%
Total	15	100%

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES.

ELABORADO POR: JOHANNA EDICTA LUNA CEVALLOS

Análisis Consideración de que existe trabajo en equipo en la empresa

El 33% de los encuestados que corresponde a 5 trabajadores consideran que si existe trabajo en equipo en la empresa y el 67% que corresponde a 10 trabajadores asegura que no existe trabajo en equipo, de acuerdo a la tabla # 9.

De acuerdo a la encuesta un alto porcentaje considera que no hay participación en equipo lo que no los motiva a desempeñarse.

Pregunta 8. Para una radiodifusora es importante que el personal cuente con un manual de funciones.

Tabla 10. Importancia que el personal cuente con un manual de funciones.

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje
Si	13	87%
No	2	13%
Total	15	100%

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES.

ELABORADO POR: JOHANNA EDICTA LUNA CEVALLOS

Análisis de la Importancia que el personal cuente con un manual de funciones.

El 87% de los encuestados que corresponde a 13 trabajadores consideran que es importante que el personal cuente con un manual de funciones y el 13% que corresponde a 2 trabajadores consideran que no es necesario, de acuerdo con la tabla #10.

La encuesta demuestra que para un alto porcentaje de los trabajadores es muy importante contar un manual de funciones.

Pregunta 9. Considera importante una adecuada capacitación al personal

Tabla 11. Importancia de una adecuada capacitación al personal

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES.

ELABORADO POR: JOHANNA EDICTA LUNA CEVALLOS

Análisis de la Importancia de una adecuada capacitación al personal

El 100% de los encuestados que corresponde a los 15 trabajadores consideran que es importante una adecuada capacitación al personal, ningún trabajador cree que no es importante lo que corresponde a un 0% de los encuestados de acuerdo con la tabla # 11.

Es importante para todo el personal que la empresa considere una buena capacitación de acuerdo a las actividades que se desempeñan para así brindar un mejor servicio a los clientes y oyentes.

Pregunta 10. Considera importante una adecuada aplicación administrativa para el logro de objetivos.

Tabla 12. Importancia de una adecuada aplicación administrativa

Alternativas	Nº Personas	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%

FUENTE: ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES.
ELABORADO POR: JOHANNA EDICTA LUNA CEVALLOS

Análisis de la Importancia de una adecuada aplicación administrativa para el logro de objetivos.

El 100% de los encuestados que corresponde a los 15 trabajadores creen que es importante una adecuada aplicación administrativa para el logro de objetivos, ninguno cree que no es importante lo que corresponde al 0% de los encuestados, de acuerdo con la tabla # 12.

La encuesta demuestra que todos los colaboradores de la empresa estarían de acuerdo en un nuevo diseño de gestión administrativa y participarían en cada una de las actividades para el logro de objetivos.

4.1.2. Análisis del funcionamiento del personal que labora en las diferentes áreas administrativas para tener una clara comprensión de las debilidades que presenta la Radiodifusora Aries Stereo.

4.1.2.1. Objetivos.

Conclusión: El 100% del personal esta consientes que la institución no cuenta con objetivos claramente definidos los mismos que le ha encaminado a que desarrollen sus actividades de una forma poco eficiente.

Recomendación: Los objetivos son el resultado de la toma de decisiones es por eso que el talento humano tiene conocerlos para sentirse parte de la empresa y colaborar con su cumplimiento es por eso que estos deben partir de un propósito el mismo que debe estar claramente definidos.

4.1.2.2. Metas.

Conclusión: El 83% del personal señala que las metas que la Dirección ha alcanzado están de acorde a las metas establecidas mientras que el 17% señalan que las metas no están de acorde a las necesidades de la Sistema Radial.

Recomendación: El Sistema Radial debe socializar a todos los colaboradores las metas establecidas, para que de esta manera ellos sean una parte clave para el efectivo cumplimiento de las mismas.

4.1.2.3. Estrategias.

Conclusión: El 40% del personal que se constituye en una mayoría señalan que la empresa mantiene sus estrategias con la programación, el 27% con la puntualidad, 20% con la programación y solo un 13% que este se mantiene con sus precios.

Recomendación: Las estrategias son los mecanismos que se utilizan para poder cumplir los objetivos y metas por ende facilitan el desarrollo de las actividades, es por eso que en la institución se debe contar con un plan estratégico que es la herramienta que

permitirá la incorporación de cada una de las áreas contribuyendo de esta manera al cumplimiento efectivo de metas, objetivos.

4.1.2.4. Procesos.

Conclusión: El 13% del personal manifiesta que en Sistema Radial existe procesos de control bien definidos que permite el desarrollo de cada una de las actividades y existe un 87% que no se encuentran identificados de una forma clara.

Recomendación: Los Procesos son los pasos a seguir para tener un buen control de las actividades que se realiza por lo tanto se debe contar con un una estructura de procesos que arroje alternativas de desarrollo tanto internas como externas y permita al personal estar claramente identificado con cada uno de ellos para lo cual debe ser entregado en forma documentada.

4.1.2.5. Políticas.

Conclusión: El 87 % señalan que las políticas aplicadas en el Sistema Radial están de acuerdo con las establecidas mientras que un 13% de los empleados aducen que las políticas no ayudan con el desarrollo de la institución.

Recomendación: Las Políticas son los lineamientos y principios a seguir, para el cumplimiento de los objetivos, metas, estrategias y procesos, por lo tanto deben tener una influencia positiva dentro de la institución y todo el personal le incumbe tener un conocimiento claro de las mismas para de esta forma evitar posibles dificultades que se pueden desarrollar en el desarrollo de cada una de las actividades.

4.1.2.6. Liderazgo.

Conclusión: El 40% del personal señala que está de acuerdo con liderazgo con el que cuenta la Radiodifusora el 27% dice que es bueno, mientras que el 33% del personal no acepta el tipo de liderazgo con que cuenta la institución.

Recomendación: El liderazgo no debe ser confundido con el autoritarismo por lo contrario debe ser percibido desde el punto de vista participativo en donde exista una persona que está a la cabeza y lidere a la empresa, pero siempre permita al resto del

personal actuar y formar parte de la toma de decisiones, con lo cual se evitará que exista una centralización y que el talento humano se desarrolle de una forma eficiente y eficaz dentro de la institución.

4.1.2.7. Motivación.

Conclusión: El 93% del personal señala que en la dirección debe existir incentivos económicos para mejorar el desempeño de los empleados mientras que por otra parte un 7% señala que no es importante.

Recomendación: Un personal motivado hace que la empresa tenga mayor productividad, por lo tanto la institución siempre deberá estar pendiente en cada día mejorar la autoestima de cada uno de sus colaboradores y a la vez premiar de alguna forma las actividades relevantes que estos realicen dentro de la empresa, para de esta forma lograr tener empleados comprometidos que formen parte del crecimiento de la Radiodifusora.

4.1.2.8. Trabajo en equipo.

Conclusión: El 67 % del personal señalan que el trabajo en equipo es deficiente en la empresa y solo el 33% señalan que no existe y esto conlleva a que las actividades no se puedan realizar de una forma rápida.

Recomendación: El trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente genera el entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas.

Es por eso que dentro de empresa es importante que se forme grupos de trabajo a través de la fomentación de un ambiente de armonía y de reglas, que deben cumplir cada una de las personas que forman parte del equipo, esto conllevará a un compartimiento de responsabilidades y que se trabaje con menos tensión evitando así que las actividades encomendadas se tornen difíciles.

4.1.2.9. Control de actividades.

Conclusión: El 75% del personal señala que la dirección cuenta con fases para medir el nivel de desempeño y por otra parte el 25% aducen que no.

Recomendación: Es recomendable que en la Dirección se maneje procesos de control bien definidos ya que estos tienden a mantener una estructura fija y por ende ir definiendo el comportamiento de los empleados y el compromiso que tienen con el desarrollo de la empresa.

4.1.2.10. Capacitación.

Conclusión El 100% del personal señala que la dirección debe considerar una buena capacitación al personal.

Recomendación La capacitación debe ser considerada como un elemento fundamental y prioritario en el cumplimiento de objetivos, ya que tener una buena calidad de los servicios permitirá a la empresa tener reconocimiento a nivel de los clientes y por ende un acelerado crecimiento.

4.1.3. Análisis FODA de la programación radial de las áreas técnica, auditiva y periodística de la Radiodifusora Aries del cantón Balzar.

El análisis de los macro problemas ha sido complementado con el diagnóstico institucional a través de la elaboración de una matriz FODA, en efecto, durante la elaboración del proyecto se desarrolló un análisis de las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta Radiodifusora Aries.

4.1.3.1 Fortalezas

- **Personal técnico y operativo con experiencia en la institución.**
- Goza de excelentes niveles de credibilidad, los oyentes la califican como una radio seria y confiable, que respeta a los oyentes.

- Cuenta con infraestructura propia y equipos con alta tecnología.
- Cuenta con recursos financieros de contratos estatales a largo plazo.

4.1.3.2. Debilidades

- Falta de continuidad en la política de gestión de la institución
- Falta de un sistema integral de capacitación del personal
- Deficiente sistema de seguridad que no garantiza la custodia de los bienes de la institución
- Varios programas de Radio Aries no han sido renovados y no se ajustan a las exigencias y gustos del oyente.

4.1.3.3. Oportunidades

- Con la renovación de su programación, se podrían acaparar nuevos oyentes que pertenezcan a diferentes segmentos de edad que los actuales oyentes.
- Acceso a gran parte de las poblaciones agrícolas de la región, lo que motiva a las empresas de insumos agrícolas a publicar sus productos todo el año.
- Posibilidad de acceder a nuevos mercados a través de internet.
- Posibilidad de publicar durante campañas política.

4.1.3.4. Amenazas

- Desastres naturales y similares
- Daños físicos o robo del equipamiento o sistemas de información.
- Nuevas competencias en el mercado.

4.1.4. Modelo de gestión Administrativa para la Radiodifusora Aries del cantón Balzar

Para aplicar el sistema de gestión Administrativa en Radiodifusora Aries del Cantón Balzar, se tomó en cuenta lo que dice TAMAYO sobre los modelos de Gestión Administrativa y el método científico de KATZ Y KHAN. Este modelo se basa en el uso de las tecnologías, dentro y fuera de la organización, generando la reestructuración en la forma en que se hacen los negocios actualmente (generación de nuevos modelos de negocios) y a causa de esto se están cambiando los modelos administrativos (administración de recursos de capital, financiero, físico, talento humano, etc.), que siguen siendo válidos pero que se han renovado para adaptarse a las demandas y ofertas de las organizaciones en el mercado, que cada vez es más globalizado. Este modelo se reflejara a continuación.

4.1.4.1. Tipos de Modelo de Gestión Administrativa

- Modelo Autocrático
- Modelo de Custodia
- Modelo de Apoyo
- Modelo Colegia

1.- Modelo Autocrático

- Depende del Poder Líder: Autoridad + Ordenar Empleado: Incumple Ordenes = Sanción Aquí Mando Soy Yo!
- La Dirección cree saber que es lo mejor Los empleados deben ser dirigidos y persuadidos siempre limitados a solo cumplir
- Piensa Trabajan bajo controles rígidos Tareas agotadoras + condiciones de insalubridad Solo obedecen mas no respetan.

2.- Modelo de Custodia

- Surge después del Modelo Autocrático.
- Depende de los recursos económicos

- Crea programas de bienestar social
- Brinda seguridad a los trabajadores Desventajas
- No logra la motivación efectiva
- Los trabajadores producen por debajo de sus capacidades
- En el trabajo, existe la complacencia mas no la satisfacción

3.- Modelo de Apoyo

- Depende de Liderazgo Orientación Gerencial
- Apoyo Orientación del Empleado
- Desempeño en el Trabajo Resultado Sicológico
- Participación Necesidades del Empleado
- Autoestima Resultado del desempeño
- Impulsos Despertados

4.- Modelo Colegial

- Depende de Sociedad
- Trabajo en equipo Orientación Gerencial
- Trabajo de Equipo Orientación del Empleado
- Responsabilidad Resultado Sicológico
- Autodisciplina Necesidades del Empleado
- Autorrealización Resultado del desempeño.

Los modelos de gestión administrativa permiten la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios.

La incorporación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario (JAMES, 2008).

4.1.5. Factores importantes para el desarrollo del modelo de Gestión Administrativa de Apoyo

Los factores que se consideraron para el desarrollo de un modelo de gestión administrativa se derivan del proceso administrativo y su relación con los elementos que lo integran.

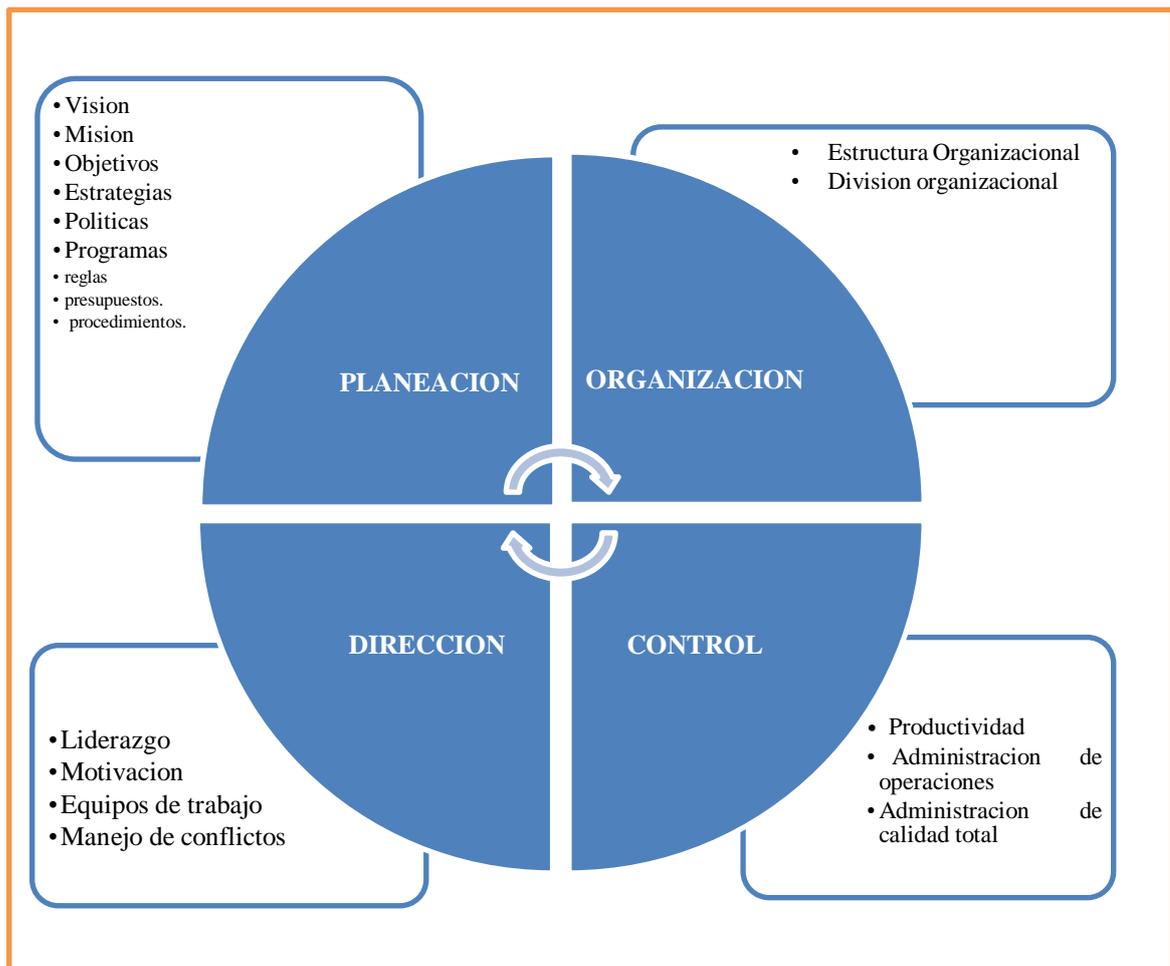


FIGURA 2 FACTORES DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE APOYO.
FUENTE: JAMES 2008
ELABORADO POR: JOHANNA EDICTA LUNA CEVALLOS

4.1.5.1. Planeación.

Procedimiento que implica la selección de misiones y objetivos y de las acciones para llevar a cabo las primeras y alcanzar los segundos. Requiere tomar decisiones, esto es, elegir entre alternativas de futuros cursos de acción.

<

La planeación implica los diferentes planes, los cuales se pueden clasificar en:

- Misión o propósito: se identifica la función, tarea básica de una empresa, institución o de una parte de ésta.
- Objetivos o metas: son los fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índole.
- Estrategia: es la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento.
- Políticas: son enunciados, criterios generales que orientan o encausan el pensamiento en la toma de decisiones.
- Procedimientos: son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras.
- Reglas: en ellas se exponen acciones o prohibiciones específicas, no sujetas a la discrecionalidad de cada persona.
- Programas: son los conjuntos de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado.
- Presupuesto: es la formulación de resultados esperados expresada en términos numéricos.

4.1.5.2. Organización.

La organización consiste en:

- La identificación y clasificación de las actividades requeridas.
- La agrupación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos.
- La asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de la autoridad (delegación) necesaria para supervisarlos y
- La estipulación de coordinación horizontal (en un mismo o similar nivel organizacional) y vertical (entre las oficinas generales, una división y un departamento, por ejemplo) en la estructura organizacional.
- Estructura Organizacional que se entiende, en general, como la estructura intencional de funciones en una empresa organizada formalmente.

4.1.5.3. División Organizacional.

<

El departamento: con el término departamento se asigna a un área, división o sucursal en particular de una organización, sobre la cual un administrador posee autoridad respecto del desempeño de actividades específicas.

- Departamentalización: es la limitación del número de subordinados a las que es posible supervisar directamente, de no ser por el recurso de la departamentalización se restringiría el tamaño de las empresas.

4.1.5.4. Dirección.

Por medio de la función dirección los administradores ayudan a las personas a darse cuenta de que pueden satisfacer sus necesidades y utilizar su potencial, y al mismo tiempo contribuir al cumplimiento de los propósitos de la empresa. Por lo tanto, los administradores deben conocer los papeles que asume la gente, así como la individualidad y personalidad de ésta.

En tal sentido, es importante desarrollar dos términos que facilitan el desarrollo de la dirección: motivación y liderazgo.

- **La motivación** es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares; se basa, en necesidades experimentadas. Algunas de ellas son necesidades primarias, como los requerimientos fisiológicos de agua, aire, alimentos, sueño y abrigo. Otras pueden considerarse secundarias, como la autoestima, el estatus, la asociación con los demás, el afecto, la generosidad, la realización y la afirmación personal.
- **El liderazgo** tiene significados diversos. Harry Truman, ex presidente estadounidense, decía que el liderazgo es la capacidad para conseguir que hombres y mujeres hagan lo que no les gusta y que les guste hacerlo, para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de metas grupales, lo ideal sería que se alentara a los individuos a desarrollar no sólo disposición a trabajar, sino también a hacerlo con empeño y seguridad en sí mismos.

- **Los equipos de trabajo** se componen generalmente de cierto número de personas dotadas de facultades para el cumplimiento de metas grupales. Un equipo es un número reducido de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común, una serie de metas de desempeño y un método de trabajo del cual todas ellas son mutuamente responsables.
- **La comunicación** se aplica a todas las fases de la administración, es particularmente en la función de dirección donde radica su mayor importancia, por constituir la transferencia de información (transmisión de mensajes) a través de un canal seleccionado (memorando, computadora, teléfono, correo electrónico, T.V., etc.) y se da entre un emisor y uno o varios receptores. La comunicación empieza en el emisor, el cual posee una idea que a continuación codifica, de tal manera que pueda ser comprendida tanto por el emisor como por el receptor.

4.1.5.5 Control.

<

La función administrativa de control es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos.

Planeación y control están estrechamente relacionados, por tanto, la medición del desempeño en base a normas debe realizarse idealmente con fundamento en la previsión, a fin de que las desviaciones puedan detectarse antes de que ocurran y evitarse mediante las acciones apropiadas. El administrador alerta y previsor puede predecir en ocasiones incumplimientos probables de las normas definidas. La corrección de desviaciones, respecto a normas y planes definidos, es el punto donde el control puede concebirse como parte del sistema total de administración y ponerse en relación con las demás funciones administrativas.

Aunque la naturaleza y propósito del control administrativo son invariables, los administradores han empleado en el transcurso del tiempo una gran diversidad de instrumentos y técnicas para efectos de control.

Una de las técnicas de control utilizada, de más amplio uso para el control administrativo, es “El Presupuesto”; tiende a suponerse que la presupuestario es el recurso por excelencia para el ejercicio del control, sin embargo, también son esenciales muchos recursos no presupuestales. Dentro del Presupuesto existe un tipo denominado “Presupuestarían de base cero”, la cual se apoya en la técnica de dividir los programas de la empresa en “paquetes” de metas, actividades y recursos necesarios y calcular después “desde cero” los costos de cada paquete. Por otra parte, no es menos importante para la ejecución de control, la “Tecnología de la información”, la cual permite que la comunicación y el sistema de información administrativa ofrezcan el vínculo de comunicación que hace posible la administración.

- **Productividad.** Es sin duda, una de las principales preocupaciones de los administradores del siglo XXI. Es la relación insumos-productos en cierto período, con especial consideración a la calidad. Esta definición puede aplicarse a la productividad de las organizaciones, administradores, personal staff y operarios. La medición del trabajo manual es relativamente fácil, pero se vuelve más difícil en referencia al trabajo intelectual.
- **Administración** de la producción y de operaciones. Antes, administración de la producción era el término usado para hacer referencia a las actividades necesarias para la fabricación de productos. En años recientes, sin embargo, esta área se ha ampliado en general para incluir actividades como compras, almacén, transporte y otras operaciones, desde la adquisición de las materias primas hasta la disponibilidad de un producto para el comprador, pasando por las muy diversas actividades intermedias.
- **Administración de la calidad total (ACT).** Uno de los métodos más conocidos para la mejora de la calidad es la llamada “administración de la calidad total” (ACT), término que tiene varios significados. En general, la ACT supone el compromiso a largo plazo de una organización con la mejora continua de la calidad (en toda la organización y con la activa participación de todos sus miembros, a todo nivel) a fin de cumplir y superar las expectativas de los clientes; para lo cual se forman equipos que analizan y reducen los problemas.

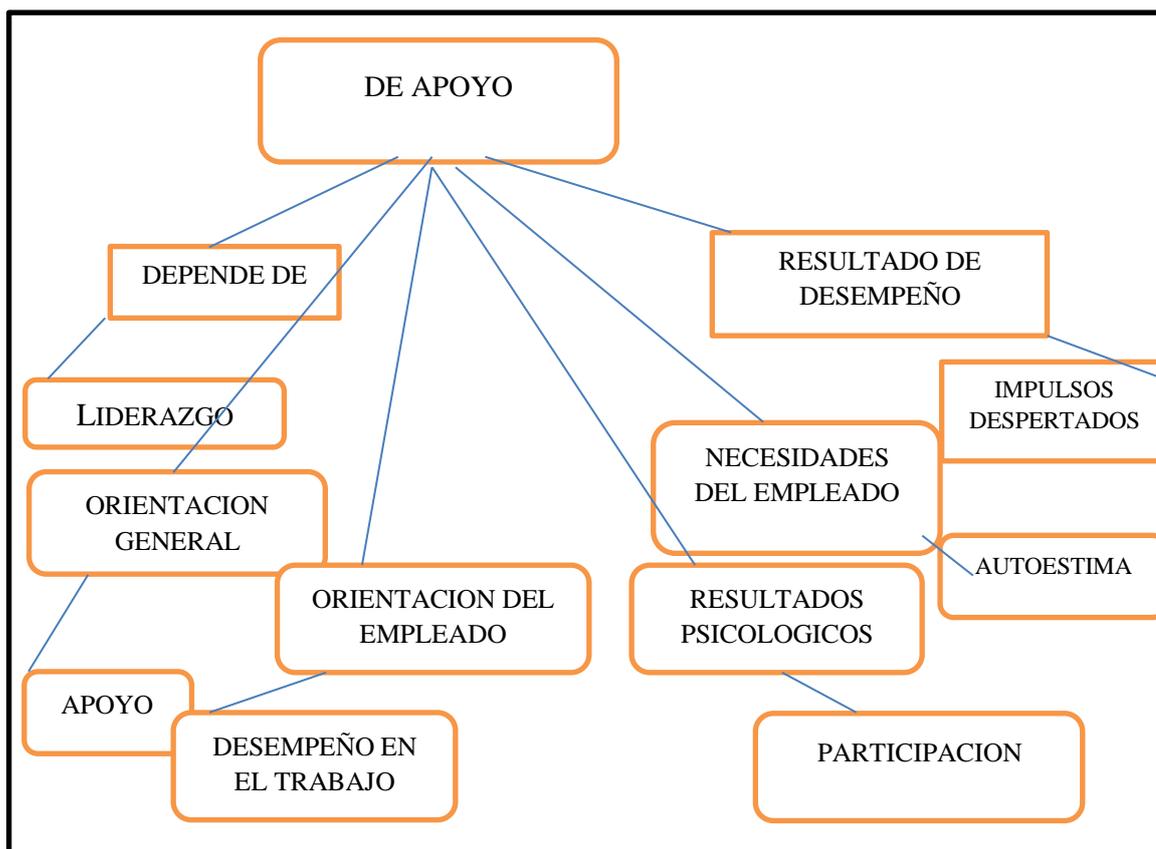


FIGURA 3 ESTRUCTURA DE MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE APOYO
FUENTE: JAMES 2008.
ELABORADO POR: JOHANNA EDICTA LUNA CEVALLOS.

4.1.6. Documentación de Políticas

Debemos tener en cuenta que sin un código y sin una Política de Calidad no podríamos implementar un modelo de Gestión Empresarial. En esta etapa es donde vamos a documentar el código deontológico y el reglamento interno de la Radiodifusora.

4.1.6.1. Código Deontológico de Radio Aries

Radio Aries 107.1 FM en cumplimiento con la Ley Orgánica de Comunicación del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No.22 de martes 25 de junio de 2013, expide el siguiente Código Deontológico o de Conducta , el mismo que servirá para mejorar la práctica y gestión interna y el trabajo comunicacional de manera responsable considerando que la información es un derecho constitucional y la comunicación social que se realiza a través de los medios de comunicación es un servicio que deberá ser prestado con responsabilidad y calidad respetando los derechos de la Comunicación

establecido en la Constitución, los instrumentos internacionales y contribuyendo al buen vivir de las personas.

1.- Objetivo

El Código Deontológico propone garantizar a los radioyentes de esta emisora, contenidos de calidad en los que se respete la dignidad humana, la diversidad de ideas, la libertad de expresión de todos los ciudadanos, el respeto a la vida privada y el derecho a la réplica.

Con la finalidad de preservar la credibilidad y la confianza de los oyentes, la estación asume un compromiso con su público y la obligación de informar con veracidad y responsabilidad sobre todos los asuntos de interés general, acatando los principios de la democracia, la pluralidad, la veracidad, la honestidad, la libertad, el diálogo y la tolerancia.

Así sus tareas serán las de producir con la mejor calidad posible y la mayor cantidad de información todos los contenidos de los programas, la música en todas sus expresiones, los deportes, las noticias, los reportajes y el entretenimiento; buscando la equidad en los temas y propuestas frente a la diversas problemáticas de tipo social, económico y político.

2. Misión

Ser una estación que desarrolle la mejor comunicación posible con excelente servicio, educando y promoviendo valores en programas dinámicos para cautivar nuestra audiencia y apoyar el éxito publicitario a nuestros clientes.

3. Visión

Posicionar y mantener a Radio Aries como una empresa líder e innovadora con programación y servicios de la más alta calidad.

4. Valores

Objetividad

Sostenemos que nuestra labor informativa debe estar regida por principios de veracidad, imparcialidad, independencia y transparencia.

Credibilidad

Actuamos permanentemente para ser dignos de confianza y respaldo ciudadano.

Responsabilidad.

Creemos que todos nuestros actos deben ser la expresión del pleno y cabal cumplimiento de nuestras obligaciones y deberes.

Cooperación

Valoramos el trabajo en equipo, basado en la solidaridad y el compromiso institucional.

Pluralidad

Nos asumimos como un medio de comunicación que practica y promueve la lealtad, tolerancia y el respeto.

Art.1.- Normas Deontológicas

Referidos a la dignidad humana:

- a) Respetar la honra y la reputación de las personas.
- b) Respetar los derechos humanos y promover su plena aplicabilidad.
- c) Abstenerse de realizar y difundir contenidos y comentarios discriminatorios.
- d) Respetar la intimidad personal y familiar.

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 menciones identificativas que atenten contra la dignidad o los derechos de las personas con graves patologías o discapacidades.

- c) Evitar la representación o comentario positivo o avalorativo de escenas donde se haga burla de discapacidades físicas o psíquicas de las personas.
- d) Abstenerse de emitir 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 opinión y privacidad de adolescentes en conflicto con la ley penal, en concordancia con las disposiciones del Código de la Niñez y Adolescencia.
- f) Abstenerse de emitir contenidos que atenten contra la dignidad de los adultos mayores o proyecten una visión negativa del envejecimiento.
- g) Concernientes al ejercicio profesional
- h) Respetar los presupuestos constitucionales de verificación, oportunidad, contextualización y contrastación en la difusión de información de relevancia pública o interés general.
- i) Abstenerse de omitir y tergiversar intencionalmente elementos de la información u opiniones difundidas.
- j) Abstenerse de obtener información o grabaciones con métodos ilícitos.
- k) Evitar un tratamiento morboso a la información sobre crímenes, accidentes, catástrofes u otros eventos similares.
- l) Defender y ejercer el derecho a la cláusula de conciencia.
- m) Impedir la censura en cualquiera de sus formas, independientemente de quien pretenda realizarla.
- n) No aceptar presiones externas en el cumplimiento de la labor periodística.
- o) Ejercer y respetar los derechos a la reserva de fuente y el secreto profesional.
- p) Abstenerse de usar la condición de periodista o comunicador social para obtener beneficios personales.
- q) No utilizar en provecho propio información privilegiada, obtenida en forma confidencial en el ejercicio de su función informativa.
- r) Respetar los derechos de autor y las normas de citas.
- s) Relacionados con las prácticas de los medios de comunicación social.
- t) Respetar la libertad de expresión, de comentario y de crítica.
- u) Acatar y promover la obediencia a la Constitución, a las leyes y a las decisiones legítimas de las autoridades públicas.

- v) Promover espacios de encuentro y diálogo para la resolución de conflictos de interés colectivo.
- w) Contribuir al mantenimiento de la paz y seguridad.
- x) Servir de canal para denunciar el abuso o uso ilegítimo que los funcionarios estatales o personas particulares hagan de los poderes públicos y privados.
- y) Impedir la difusión de publicidad engañosa, discriminatoria, sexista, racista o que atente contra los derechos humanos de las personas.
- z) Promover el diálogo intercultural y las nociones de unidad y de igualdad en la diversidad y en las relaciones interculturales.
- aa) Promover la integración política, económica, cultural de los ciudadanos, pueblos y colectivos humanos.
- bb) Propender a la edu-comunicación.
- cc) Rectificar a la brevedad posible las informaciones que se hayan demostrado como falsas o erróneas.
- dd) Respetar el derecho a la presunción de inocencia.
- ee) Abstenerse de difundir publrreportajes como si fuese material informativo.
- ff) Cuidar que los titulares sean coherentes y consistentes con el contenido de las noticias.
- gg) Distinguir de forma inequívoca entre noticias y opiniones.
- hh) Distinguir claramente entre el material informativo, el material editorial y el material comercial o publicitario.
- ii) Evitar difundir de forma positiva o avalorativa, las conductas irresponsables con el medio ambiente.
- jj) Asumir la responsabilidad de la información y opiniones que se difundan.
- kk) 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.

Relacionados a la programación de la emisora

- a) La programación de la emisora estará destinada a cumplir funciones culturales, informativas, deportivas y de entretenimiento.

- b) Los contenidos de los programas ofrecerán de manera atractiva asuntos de interés general, utilizando un lenguaje claro y expresiones sencillas y directas que sean comprensibles para la generalidad del público.
- c) De acuerdo al perfil de cada programa, se estimulará la identificación con el oyente al que se dirigen los mismos, procurando ser comprensibles para todas las personas.
- d) Todos los programas tendrán como objetivo informar, entretener y culturizar a la sociedad.
- e) Los informativos tendrán un contenido con información objetiva y veraz de sucesos ocurridos en la ciudad, en el territorio nacional, así como en el extranjero, incluirán espacios noticiosos que contengan todos los géneros periodísticos, y en ellos se procurará destacar la información local, provincial y nacional, tratados con total apego a la veracidad previamente consensuados. Si alguna persona considerare que dicha información carece de veracidad y aquella le ocasionare un daño, tendrá oportunidad de aclarar o replicar, para lo cual la estación le proporcionará el espacio correspondiente.
- f) Se garantizará la información con libertad e independencia de posiciones políticas y opciones institucionales.
- g) Los programas deportivos se realizarán con apego a la verdad y a la particular apreciación periodística de lo que se observe en los campos deportivos, no tendrán sesgo de ninguna naturaleza y se evitará las agresiones verbales de tipo personal a los actores deportivos o dirigente alguno.
- h) Los programas de entretenimiento, están referidos a espectáculos, presentaciones artísticas y culturales, variedades, entre otros sean musicales y/o locutados tendrán la finalidad de entretener, divertir y servirán de acompañamiento de nuestros oyentes durante el desarrollo de sus actividades diarias, se tratará de complacer las solicitudes combinadas con nuestra propia propuesta musical.
- i) La locución de la emisora será clara, animada, positiva, evitando cualquier comentario engañoso. Se evitará el uso de lenguaje obsceno así como la discriminación por razones de género, étnico-culturales, opción sexual, credo religioso y otros.
- j) En lo que hace relación a la publicidad comercial, se observará las regulaciones establecidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

- k) En cuanto a la propaganda de difusión o de adoctrinamiento político, se sujetará estrictamente a la Ley Orgánica Electoral o Código de la Democracia; a la Ley de Control del Gasto Electoral; así como a las disposiciones que al efecto dicten los organismos electorales pertinentes.

El incumplimiento de los principios deontológicos establecidos en este artículo podrá ser denunciado por cualquier ciudadano u organización al Consejo de Regulación y Desarrollo de la Comunicación, quien emitirá un pronunciamiento conforme a Derecho.

Art. 2.- Participación

Radio Aries será una estación abierta permanentemente a generar espacios de participación facilitando a los ciudadanos y ciudadanas emitir sus opiniones basados en la ley y la veracidad de la información, desarrollando un sentido crítico de los ciudadanos y promover su participación en los asuntos de interés general. Nuestra radio será inclusiva y no excluyente, en relación con la participación, sin diferenciar credo religioso, opción política, género, raza, con criterio pluralista y propositivo.

Art. 3.- Interés superior de niñas, niños y adolescentes.

Radio Aries promoverá de forma prioritaria el ejercicio de los derechos a la comunicación de los niños, niñas y adolescentes, atendiendo el principio de interés superior establecido en la Constitución y en el Código de la Niñez y Adolescencia.

Art. 4.- Responsabilidad Social

Radio Aries responderá con solidaridad, valor de carácter social y humanitario de la radiodifusión, permaneciendo siempre dispuestos a prestar nuestra ayuda desinteresada en favor de la comunidad, con la realización de eventos, campañas, transmisiones, para motivar la participación solidaria de la audiencia en ayuda de los sectores menos favorecidos o afectados de la población.

Art. 5.- Principio de Transparencia

Radio Aries se compromete a difundir e informar su código deontológico en nuestra página web (www.radioaries.com) para conocimiento de la ciudadanía en general. En

caso de incumplimiento de alguno de los Artículos de este Código, cualquier persona que se sienta afectada puede presentar su queja, sin necesidad de firma de abogado, ante la emisora. Se designará a una persona responsable de la atención de su queja. La emisora atenderá las faltas de cumplimiento al presente Código, tanto si son quejas por escrito o los comunicados por el público oyente.

Art. 6.- De los comunicadores

Los trabajadores de Radio Aries 107.1 están obligados a guardarse respeto y consideración y a ser solidarios en la solución de los problemas inherentes a sus actividades, promoviéndose el bien de todos, la capacitación y formación continua y garantizándose un adecuado ambiente de trabajo. Los comunicadores gozan de los Derechos consagrados en la Constitución de la República y los que define la Ley Orgánica de Comunicación, especialmente el derecho a la cláusula de conciencia, derecho a la reserva de la fuente, el derecho a mantener el secreto profesional, y el libre ejercicio de la comunicación, así como todos y cada uno de los derechos laborales de los trabajadores.

Art. 7.- Responsabilidad de Contenidos.

Radio Aries como responsable de los contenidos que se difundan en su programación, cuidará que los programas no puedan ser considerados como atentatorios contra los principios y valores antes mencionados y las Normas deontológicas determinadas en el Artículo 10 de la Ley Orgánica de Comunicación, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No.22 del 25 de junio del 2013.

Art. 8.- Responsabilidad de las opiniones vertidas en la programación.

Los conductores o locutores de los programas de Radio Aries, no podrán emitir opiniones, o utilizar términos, que impliquen cualquier forma de discriminación; de violación de los derechos y garantías constitucionales; que atenten contra la unidad nacional; o que afecten a la idiosincrasia o identidad cultural de los pueblos o cualquier sector social. La emisora adoptará las medidas necesarias para establecer que el público

conozca si las expresiones vertidas son responsabilidad del medio, de los directores de un determinado programa o de terceros.

Art. 9.- Derecho a la rectificación

Radio Aries atenderá todas las solicitudes por escrito de requerimientos de copias del material difundido en el desarrollo de su programación regular, y de acuerdo con lo determinado en el Artículo 23 de la Ley Orgánica de Comunicación, de tener un sustento real se darán paso a las solicitudes de rectificación.

Art.10.- Derecho a la réplica

De igual manera, de acuerdo con lo que establece el Artículo 24 de la Ley Orgánica de Comunicación, Radio Aries receptorá para su análisis todas las solicitudes de réplica, y serán atendidas todas aquellas que tengan un sustento verídico.

Art. 11.- Clasificación de programas

Radio Aries ajustará su programación a lo determinado en la Ley Orgánica de Comunicación en relación a los tipos de programas y a las franjas horarias establecidas.

Art. 12.- Producción Nacional

Radio Aries destinará a la música de producción nacional los espacios determinados en la Ley Orgánica de la Comunicación.

Art. 13.- Finalidad de los servicios de Radiodifusión.

Radio Aries a través de sus servicios de radiodifusión, tiene por finalidad satisfacer las necesidades del oyente en el campo de la información, la cultura, el conocimiento, la educación y el entretenimiento, así como la difusión de los valores humanos, la democracia y la identidad nacional, dentro de un marco de respeto a los derechos fundamentales de todas las personas.

De igual manera forman parte de este Código Deontológico todas las Normas previstas en el Artículo 10 de la Ley Orgánica de Comunicación, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 22 del 25 de junio del 2013.

Consideraciones finales

RADIO ARIES 107.1 FM, se compromete a crear los mecanismos necesarios para la amplia difusión de este Código entre los trabajadores, colaboradores y audiencia, para que esta pueda exponer sus quejas o sugerencias respecto a su cumplimiento.

De igual manera, para el cumplimiento de lo manifestado en los numerales precedentes, se velará por el desempeño de la programación general dentro de los parámetros de ética profesional cuidando de no cometer faltas; evitando la difusión de informaciones cuya autenticidad no haya sido verificada o que causen alarma o conmoción social injustificada. Identificará con claridad y precisión su origen, para efectos de responsabilidad legal de la Estación. En los programas informativos o de opinión, abiertos al público o interactivos, dentro de los cuales los oyentes o invitados puedan opinar sobre tópicos puestos a discusión, el responsable de conducción advertirá, reiteradamente, que los criterios que emitan los intervinientes, serán de su exclusiva responsabilidad y que, de cualquier manera, utilizarán un lenguaje respetuoso respecto a las autoridades, las instituciones o personas contra las cuales formulen quejas, denuncias o acusaciones.

Por consiguiente, el conductor del programa cortará la comunicación o intervención al participante que no se atenga a estas normas y de no hacerlo, asumirá la responsabilidad que le corresponda de acuerdo con la Ley.

4.1.7.8 Reglamento interno de trabajo de Radiodifusora Aries Stereo.

La Empresa Privada Radio Aries Stereo, de ahora en adelante denominada RADIO ARIES es una empresa creada por Decreto Ejecutivo numero de 7 de Septiembre del 2000, con el objeto principal de instalar, operar y mantener los servicios privados de radiodifusión con uso de la facultad que le concede el artículo del código de trabajo y las disposiciones de los artículos de la ley orgánica de empresas privadas y para los

efectos consignados en esos cuerpos legales, dicta el presente Reglamento Interno de trabajo, que se aplicara, una vez que se encuentre legalmente aprobado.

Título 1

Obligatoriedad y alcance.

El presente Reglamento Interno de Trabajo contiene un conjunto de normas que regularan las relaciones Obrero- Patronales entre RADIO ARIES y el equipo humano de trabajo que le preste sus servicios en todas sus áreas, departamentos y dependencias, fomentando la armonía, cordialidad y cooperación mutuas; para lo cual se demanda de todo el personal el cumplimiento de lo escrito en este documento para la exigencia cabal de sus derechos.

Artículo 1.- RADIO ARIES tendrá su domicilio principal en el cantón Balzar provincia del Guayas.

Constituye una radiodifusora de servicio privado dedicada a proveer servicios de publicidad y brindar a la ciudadanía una programación entretenida y educativa a la vez que permite informar con imparcialidad y ética profesional.

Artículo 2.- Todo el personal de RADIO ARIES amparados en el código de trabajo debe cumplir las disposiciones descritas en este documento, que constituye un instrumento legal para los fines respectivos, sin perjuicio de respetar a acatar las disposiciones legales establecidas en la ley orgánica de empresas privadas, en especial las constantes en el título IV de la mencionada Ley Orgánica

El desconocimiento dichos cuerpos legales y reglamentarios no exime de responsabilidad a ningún trabajador de RADIO ARIES.

Título 2

Clasificación interna y administración del personal

Artículo 3.- Son trabajadores de RADIO ARIES quienes hayan suscrito el respectivo contrato y mientras se halle en vigor durante la relación laboral.

Artículo 4.- Para efectos de orden interno- administrativo RADIO ARIES se encuentra organizado de la siguiente manera:

- La Gerencia General
- El Director de Programación
- Conductores Animadores

Título 3

Confidencialidad y resguardo de la información.

Artículo 5.- Los trabajadores deben tener en cuenta que toda la información, documentos, procedimientos, reportes, estadísticas, registros, expedientes personales de los trabajadores etc, son intereses pertenecientes a RADIO ARIES, por lo tanto se exige de todos los trabajadores la reserva y confidencialidad de los mismos.

Título 4

Requisitos para la admisión y contratación de personal

Artículo 6.- El requerimiento del personal necesario para la empresa es potestad de la Administración y Finanzas la misma que se encargara de realizar la selección y posterior contratación del o la aspirante a través de la aplicación de los mecanismos debidamente aprobados por el Directorio.

El o la seleccionada proporcionara la información y documentación siguiente;

- a.- Nombres y apellidos completos, edad, estado civil, profesión u ocupación, nacionalidad, dirección domiciliaria y cargas familiares.
- b.- Cedula de identidad o ciudadanía.
- c.- Certificado de votación.
- d.- Encontrarse en goce de sus derechos de ciudadanía.
- e.- Certificados de los últimos trabajos en hoja membretada.
- c.- Certificados de Honorabilidad.
- g.- Certificados que acrediten títulos obtenidos
- h.- Certificados de Cursos y seminarios.

El o la aspirante debe reunir adicionalmente los requisitos legales o administrativos solicitados, de acuerdo al cargo que pretenda desempeñar.

Si después de haber adquirido la calidad de trabajador se descubre falsedad o alteración en los datos o documentos presentados, se procederá a la separación de RADIO ARIES, de acuerdo a lo enunciado en el numeral 2 del artículo 310 del Código de trabajo, previo el trámite de visto bueno.

Artículo 7.- Al ingresar a RADIO ARIES todo trabajador deberá suscribir un contrato con inclusión de un periodo de prueba de 90 días al tenor de lo prescrito en el artículo 15 del Código de trabajo, transcurrido este plazo se considerara este contrato prorrogado por el tiempo que faltare para completar un año.

Si al término de un año las partes acuerdan continuar la relación laboral, el contrato se considera por tiempo indefinido.

No se reconocerá como trabajador a aquel o aquella aspirante que no haya firmado el contrato respectivo con RADIO ARIES.

Artículo 8.- Los trabajadores que fueren contratados deberán cumplir con las obligaciones acordadas en sus respectivos contratos en la ley y el presente reglamento Interno de Trabajo.

Título 5

Cumplimiento de la jornada de trabajo y remuneración

Artículo 9.- Ningún trabajador podrá laborar en horas que no sean indicadas por RADIO ARIES a través de la persona que lo represente. Nadie podrá demandar el pago de horas suplementarias o extraordinaria no autorizadas previamente por el jerárquicamente superior y por escrito.

Artículo 10.- Se considera turno de trabajo al periodo en el cual un trabajador debe cumplir las tareas asignadas de acuerdo al cronograma establecido por RADIO ARIES

siendo obligación de RADIO ARIES poner en conocimiento del personal dicho cronograma con anterioridad.

Artículo 11.- Todo trabajador saliente de turno deberá informar a su compañero entrante sobre cualquier irregularidad que hubiere detectado en sus actividades o área de trabajo. Aquel trabajador que no cumpla con esta obligación será amonestado por escrito.

Artículo 12.- Las remuneraciones serán canceladas en forma quincenal, de acuerdo al siguiente porcentaje:

- a) En la primera quincena del mes se cancelará el 40% de la remuneración; y,
- b) En la segunda quincena del mes se cancelara el 60% restante.

La remuneración será depositada directamente a la cuenta del trabajador en unos de los Bancos del sistema financiero nacional o con cheque según lo acordado.

De la remuneración se deducirán todos los descuentos debidamente autorizados, así como las retenciones legales y debidamente solicitadas.

Posteriormente al depósito Bancario o entrega de cheque firmara su rol de pagos, donde se detallan haberes cancelados; una copia será entregada al trabajador.

Artículo 13.- El trabajador al momento de recibir el pago de su remuneración deberá expresar su conformidad o disconformidad con el estipendio devengado.

Artículo 14.- Queda entendido que el presente reglamento interno de trabajo, constituye la necesaria autorización como establece la ley, para no interrumpir las funciones y actividades de RADIO ARIES STEREO, señalando de acuerdo con estas mismas actividades los días de descanso que los trabajadores deban gozar en cualquier otro día de la semana, los cuales serán considerados como jornadas ordinarias de trabajo sin derecho a recargo alguno.

Título 6

Obligaciones y prohibiciones a los trabajadores

Artículo 15.-Todos los trabajadores tendrán los derechos establecidos en las leyes los reglamentos y demás disposiciones legales, en los correspondientes contratos individuales de trabajo y en el presente Reglamento interno.

Artículo 16.- Cada trabajador de la empresa tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Ejecutar el trabajo y presentar los servicios convenidos en los términos del respectivo contrato individual del trabajo.
- b) Ejecutar el trabajo y prestar el servicio convenido con la responsabilidad, intensidad, honestidad y cuidados apropiados con la capacidad exigida y en la forma, tiempo y lugar ordenados.
- c) Cumplir con exactitud las órdenes, instrucciones, disposiciones y orientaciones de la empresa con relación a sus funciones para las que fue contratado, las misma que serán dadas a través del Gerente General y/o de los directores del área correspondiente.
- d) Cumplir con puntualidad y registrarse en el control de ingreso y salida de los turnos de trabajo determinados por la empresa, como cualquier reunión o evento que ha sido convocado el trabajador, se extenderá atraso si el trabajador llegare con más de (5) minutos tarde a la hora fijada de inicio.
- e) En caso de ausencia por enfermedad dar aviso y justificar dentro de los tres primeros días.
- f) Observar celosamente todas las normas de moralidad, cultura corrección, educación, urbanidad y cortesía, especialmente todos los principios de disciplina, orden y jerarquía, inclusive fuera de la empresa.
- g) Concurrir a la empresa correctamente vestido, siendo absolutamente necesario para el personal de uso de uniforme o solo camiseta entregada por la empresa.
- h) Guardar escrupulosamente todos los datos de informaciones confidenciales y todos los secretos técnicos, comerciales, personales, y otros, que por razón de su trabajo conozca o haya conocido, inclusive frente a sus demás compañeros de trabajo.
- i) Cuidar su propia seguridad y la seguridad de sus compañeros.

- j)** Prestar toda la colaboración posible de siniestro o de riesgos inminente que afecte o amanece a la empresa o a las personas que prestan sus servicios a ella.
- k)** Observar permanentemente aseo en su persona y sujetarse estrictamente a las medidas de seguridad, prevención sanitarias e higiénica impuesta por la ley los reglamentos, las autoridades competentes a empresa misma.
- l)** Observar absoluta sobriedad.
- m)** Someterse a los exámenes médicos ordenados por la empresa, que no afecte a la integridad del trabajador, así como cumplir con el tratamiento y/o prescripciones médicas.
- n)** Usar los vehículos, materiales, herramientas, enseres, artefactos, útiles y, general, muebles de la empresa, de manera legal cuando cualquier causa lo maneje en razón de sus funciones, con suma diligencia o cuidado, evitando todo uso indebido o extraño.
- o)** Trasladarse, cuando la empresa así lo disponga, a cualquier otro lugar de la Republica en donde la empresa tenga temas que tramitar, en la forma y bajo las condiciones establecida en la ley, de acuerdo al Art. 42 numeral 22 de código de trabajo.
- p)** Mantener actualizados los datos e información de su registro, principalmente los relacionados con los domicilios, con su número telefónico y su estado civil y de dependiente a su cargo; eventos que, en todo caso, deberán ser acreditados con la documentación legal respectivas.
- q)** Avisar a su jefe inmediato o a cualquier superior jerárquico cuando advierta que algún hecho pueda traer como consecuencia accidentes a las personas o daños a las propiedades o deficiencia interrupciones en los servicios de la empresa.
- r)** Hacer conocer oportunamente a su jefe inmediato o a cualquier superior jerárquico lo que a su juicio este perjudicando o entorpeciendo o pueda perjudicar o entorpecer la normal marcha de trabajo.
- s)** Suministrar a cualquier superior jerárquico las informaciones completas y detalladas que se soliciten; dentro del plazo de calidad solicitada.
- t)** Comunicar de inmediato a su jefe directo a cualquier superior jerárquico de cualquier daño, peligro o novedad que se produzca en los bienes de la empresa aun en aquellos que no se encontraren bajo su cuidado;
- u)** Cumplir las demás normas y obligaciones especiales que señale o dispongan la empresa, a través de su Gerente General o cualquier superior jerárquico, y

observar las demás obligaciones establecidas en las leyes, principalmente en el artículo 45 del código del Trabajo, en los Reglamentos y más disposiciones legales en los contratos individuales de trabajo y en este Reglamento interno.

Artículo 17.- Los trabajadores de la empresa tendrán las siguientes prohibiciones:

- a) Introducir a los sitios de trabajo:
 - Armas de fuego, sin la debida autorización de autoridad competente y comunicación por escrito al Departamento de Talento Humano.
 - Armas corto punzante.
 - Bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes o psicotrópicas.
- b) Presentarse al trabajo en estado de ebriedad o bajo el efecto de sustancias alcohólicas, estupefacientes o psicotrópicas.
- c) Faltar, abandonar o ausentarse de su puesto de trabajo sin conocimiento y autorización del jefe inmediato y/o superior.
- d) Encargar a otra persona la realización del trabajo que le ha sido debidamente ordenado o confiado.
- e) Dar información, por significantes que parezca, a personas ajenas a la empresa (incluyendo parientes) sobre cualquier asunto que competa a los intereses y/o actividades de RADIO ARIES.
- f) Usar el uniforme, o insignias de trabajo o las insignias de RADIO ARIES cuando no se encuentre trabajando.
- g) Dormirse durante los respectivos horarios de trabajo.
- h) Comer en las oficinas, baño o cualquier otro lugar de la empresa no destinado para ello, o fuera del horario predeterminado
- i) Tomar de las oficinas, bodegas o establecimientos de la empresa vehículos, útiles de trabajo, dinero, materiales, herramientas, enseres, del Director o Jefe del Área correspondiente.
- j) Utilizar las instalaciones, equipos documentación y demás bienes de la empresa, sin autorización del Director o Jefe del Área correspondiente.
- k) Sostener conversaciones extrañas al trabajo o dedicarse, durante el mismo, a las lecturas de los libros, periódicos, revistas, panfletos, etc.
- l) Alterar de cualquier forma el orden respeto que siempre debe imperar riñas, gritos, burlas, juegos y cualquier otro acto descompuesto, grosero descortés, etc.

- m)** Utilizar los teléfonos y demás medio de comunicación de la empresa para asuntos personales, recibir visitas y/o sostener charlas de carácter personal o terceros dentro de las instalaciones o jornada de trabajo.
- n)** Intervenir en actividades públicas dentro de la empresa
- o)** Realizar rifas, ventas, colectas, suscripciones o cualquier clase programa en los lugares de trabajo, sin previa autorización, del Gerente General de la empresa.
- p)** Prestar o pedir prestado dinero u otros bienes de cualquier otro trabajador de la empresa.
- q)** Ejercer cualquier actividad que involucre la apuesta de dinero u otros bienes con cualquier otro trabajador de la empresa.
- r)** Participar en otra actividad ajena a su encomendada por su correspondiente Director de Área.
- s)** Tener relación laboral con otro patrón aparte de RADIO ARIES.
- t)** Propicias o ser parte de incidentes que deterioren en buen nombre de RADIO ARIES inclusive fuera del horario de trabajo y en horas laborables.
- u)** Desarrollar sus funciones en la compañía de personas ajenas a la empresa, inclusive durante el traslado dentro de la ciudad o fuera de esta, que estuviere relacionado con sus labores.
- v)** Solicitar y/o aceptar comisiones, gratificaciones, obsequios o donaciones por parte de los clientes de la empresa y/o proveedores.
- w)** Aprovechase de la posición que ocupa en la empresa para obtener ventajas o servicios personales de cualquier naturaleza.
- x)** Mantener relaciones de tipo comercial con los clientes de clientes de la empresa y/o contratista.
- y)** Violar la política o el procedimiento del uso del internet o del correo electrónico de la empresa.
- z)** De acatar de inmediato las medidas preventivas de seguridad física y ocupacional que establezca la empresa.
- aa)** Reportar gastos irreales con la finalidad de obtener el reembolsos de los mismos, ya sea presentando cualquier documentación falsa o en atención a lo indicado por el trabajador respectivos.
- bb)** Compartir con otros trabajadores las claves personales o códigos que la empresa le haya asignado para el desempeño de sus funciones.

cc) Utilizar lenguaje soez, sexual o con doble sentido indistintamente de su género o preferencia sexual al personal clientes y/o proveedores.

dd) No asistir a los cursos de capacitación que la empresa organice o auspicie tanto interna como externa, en los que considere necesaria la participación de los trabajadores.

Artículo 18.- Sin perjuicio de las sanciones previstas en las leyes, en los Reglamentos y demás disposiciones legales y en otros respectivos contratos individuales de trabajo, por virtud de este Reglamento Interno se establecen, como sanciones para los trabajadores de RADIO ARIES que hubieren cometido falta o faltas, las siguientes: la amonestación escrita o verbal, la multa de hasta el 10% de la remuneración y la separación previo trámite de visto bueno. Las dos primeras sanciones las aplicará directamente RADIO ARIES a través de su Gerente General y la última la hará efectiva luego de haber obtenido el correspondiente visto bueno de parte de la autoridad respectiva.

Cuando la empresa despidiera intempestivamente a un trabajador deberá pagarle las indemnizaciones y bonificaciones establecidas en la ley.

Artículo 19.- Se considera que un trabajador ha cometido una falta cuando no ha observado o cumplido uno cualquiera de los deberes u obligaciones que le corresponde de conformidad con los términos de presente Reglamento Interno, cuando ha incurrido en una cualquiera de las prohibiciones establecido en el mismo, o cuando, en fin, no ha obedecido una norma, precepto o disposición de este mismo Reglamento, debidamente comprobado.

Artículo 20.- Las faltas leves serán sancionadas con amonestación; y las graves se sancionarán con multas o juicio de RADIO ARIES.

La amonestación podrá ser verbal o escrita, cualquiera de las cuales será registrada en el expediente personal del trabajador y la multa no podrá exceder el 10% de la respectiva remuneración, de conformidad con la ley.

Artículo 21.- La falta grave será sancionada con multa y su reincidencia será causal, para que RADIO ARIES solicite y obtenga, de parte de la autoridad competente, el correspondiente visto bueno para dar por determinado el respectivo contrato de trabajo.

Constituye falta grave:

- a) Dar información falsa o incompleta en la pertinente solicitud de trabajo, según los requisitos establecidos en el artículo 6 de este reglamento.
- b) La inobservancia o incumplimiento de cualquiera de las obligaciones en los literales b), c), d), i), r), t) del artículo 16 de este Reglamento y,
- c) El incumplimiento de cualquiera de las prohibiciones establecidas en los literales a), b), c), e), f), g), i), j), k), l), m), t), u), w), x), y), Z), dd), hh) del artículo 17 de este Reglamento interno.

Cualquier otra violación al presente Reglamento Interno será considerada falta leve.

Artículo 22.- La reiteración de la falta leve dentro de un mismo periodo mensual de labores, constituirá siempre agravante, conllevar a la aplicación máxima de la multa permitida por la ley de acuerdo a este Reglamento Interno. Y la reiteración de la falta grave dará derecho para que RADIO ARIES solicite y obtenga de la autoridad competente el contrato de trabajo entre las partes.

Artículo 23.- Cuando algún trabajador cometa una falta grave se entenderá que a desobedecido gravemente el presente Reglamento Interno.

Título 7

Disposiciones generales

Artículo 24.- Únicamente RADIO ARIES por intermedio de su Gerente General, podrá contratar trabajadores y podrá solicitar visto bueno ante el inspector de trabajo competente o dar por terminada la relación laboral con uno o más trabajadores de conformidad de la ley.

Artículo 25.- Si por cualquier circunstancia se da por terminado el contrato de trabajo al momento que se efectuó la liquidación, se descontará al trabajador todos los rubros legales que adeude a RADIO ARIES, de acuerdo a los autorizados por los mismos.

A las normas de este reglamento queda sometido tanto RADIO ARIES como sus trabajadores y se considera incorporada a todos los contratos celebrados o por celebrarse.

4.2. Discusión

Esta investigación se basa con los criterios de varios autores entre ellos (**GUTIERREZ, 2010**) que nos comenta sobre la productividad de una empresa y para la Radiodifusora Aries es indispensable que todos sus empleados tengan un pleno conocimiento de los objetivos para que se encaminen y desarrollen sus actividades de una forma más eficiente.

Radiodifusora Aries tiene estructurado cada uno de los departamentos puesto que es indispensable que todas las partes se encuentren correctamente distribuidas contribuyendo de esta manera a una satisfacción recíproca permitiendo que exista un control adecuado del personal.

También se obtuvieron los resultados de las encuestas a los trabajadores de la radio y analizamos la Matriz **FODA**, según (**ESPINOZA, 2012**) y se pudo conocer que con un diseño de modelo de gestión todo el personal de la institución será la beneficiada ya que se realizarán varios correctivos los mismo que permitirá satisfacer una variedad de inconvenientes encontrados en el trabajo cotidiano definido por (**CHIAVENATO, 2007**) realizando de esta manera un correcto y oportuno mejoramiento en el desempeño de todas sus actividades, así proporcionando una interrelación con el desempeño administrativo del ente radial, (**HELIRIEGEL, 2002**).

Al final se elaboró como propuesta el Modelo de Gestión Empresarial considerando el modelo de Apoyo que según la investigación y (**TAMAYO, 2008**) es el apropiado para la Radiodifusora Aries.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

- Se analizó el funcionamiento del personal que labora en las diferentes áreas administrativas a través de encuestas y entrevistas por lo que se obtuvo la información necesaria y la aprobación de la gerencia para aplicar un modelo de gestión administrativa ya que no manejan procesos de control bien definidos por lo que existe centralización y el talento humano no se desarrolla de una forma eficiente y eficaz dentro de la institución, con las encuestas realizadas a los trabajadores obtuvimos una clara comprensión de las debilidades que presenta la Radiodifusora Aries Stereo.
- Se realizó análisis FODA en la programación radial, área técnica, auditiva y periodística, así se logró determinar que en las fortalezas la empresa cuenta con buen personal técnico, goza de excelentes niveles de credibilidad ya que el medio es calificada como una radio confiable, también cuenta con grandes oportunidades por el hecho que tiene acceso a la gran parte de poblaciones agrícolas de la región y su gran debilidad es la falta de continuidad en la política de gestión, las amenazas de la empresa son las nuevas competencias en el mercado, información que facilitó determinar el modelo de Gestión Administrativa adecuado para la Radiodifusora Aries del Cantón Balzar.
- Se planteó el modelo de gestión Administrativa “De Apoyo” ya que se basa en el liderazgo orientado, la participación, apoyo y necesidades del empleado a través de capacitaciones, despertando impulsos y autoestima, lo que mejorara la productividad y sostenibilidad de la Radiodifusora Aries Stereo.

5.2. Recomendaciones.

- Los objetivos son el resultado de la toma de decisiones es por eso que el Talento Humano tiene que conocerlos para sentirse parte de la empresa y colaborar con su cumplimiento es por eso que estos deben partir de un propósito el mismo que debe estar claramente definidos.
- La capacitación a los trabajadores en las diferentes áreas de la comunicación y atención al cliente debe ser considerada como un elemento fundamental y prioritario en el cumplimiento de objetivos, ya que tener una buena calidad de los servicios permitirá a la empresa tener reconocimiento a nivel de los clientes y por ende un acelerado crecimiento.
- Es recomendable que en la dirección se maneje procesos de control bien definidos ya que con estos se mide y se corrige el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten al modelo de gestión administrativa y alcanzar los resultados inicialmente para el desarrollo de la empresa.
- Un personal motivado hace que la empresa tenga mayor productividad, por lo tanto la Institución siempre deberá estar pendiente en cada día mejorar la autoestima de cada uno de sus colaboradores y a la vez premiar de alguna forma las actividades relevantes que estos realicen dentro de la Empresa, para de esta forma lograr tener empleados comprometidos que formen parte del crecimiento de la Radiodifusora.
- Las Políticas son los lineamientos y principios a seguir, para el cumplimiento de los objetivos, metas, estrategias y procesos, por lo tanto deben tener una influencia positiva dentro de la Institución y todo el personal le incumbe tener un conocimiento claro de las mismas para de esta forma evitar posibles dificultades que se pueden desarrollar en cada una de las actividades.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura Citada

- ARJONA, A (1993).** Inventario de medios de comunicación en América Latina.
Departamento de Investigación de CIESPAL
- BENJAMIN, E (2009).** Organización de Empresas. Tercera edición. McGraw – Hill.
México
- BACA, U (2001).** Evaluación de Proyectos, Cuarta Edición, Casa Editorial Prentice
- CHEIVENATO, I (2007).** Administración de Recursos Humanos. Octava edición.
McGraw – Hill. D.F. México.
- CONSUELO, T (2012),** Responsabilidad Social Empresarial, Primera edición,
Pearson Educación, México
- FRED, D. (2008).** Conceptos de Administración Estratégica. Decimoprimera edición.
Pearson educación. México
- GUTIÉRREZ, P. (2010).** Calidad total y productividad. Tercera Edición. McGraw
Hill. D. F. México.
- HELIRIEGEL, J. (2002).** Administración un Enfoque Basado en Competencias.
Novena edición. D.F. México.
- HURTADO, D. (2008).** Principios de Administración. Primera Edición. McGraw
Hill. D.F. México
- JIMENES, P (1998)** Metodología de la Investigación: Elementos básicos para la
Investigación clínica, Primera edición, Editorial Ciencias Médicas. Medellín -
Colombia

JAMES, R. (2008). Administración y control de la calidad. Séptima Edición. Cengage Learningh. D.F. México.

JONES, G. (2006). Administración Contemporánea. McGraw Hill. México.

KOTLER, A (2001). Marketing, Octava Edición, Casa Editorial Prentice Hall.

NEWSTRON, J. (2007). Dirección. Novena Edición. McGraw – Hill. D.F. México.

NASSIR, S (2007), Proyectos de Inversión. Formulación y Evaluación, Primera edición, Pearson. México

RICHARD, B. (2005). Administración de la Producción y operaciones para una ventaja competitiva. Décima Edición. McGraw Hill interamericana. México.

RICHARD I. (2010), Estadística para Administración y Economía, Séptima edición revisada, Pearson educación México.

ROBBINS, S. (2005). Administración. Octava Edición. Person Educación. México.

THOMAS L. (2007, p. 14.). Administración estratégica y Política de negocios. Novena Edición. McGraw – Hill. D.F. México.

VAN, H. (1997). Administración Financiera, Décima Edición, Prentice.

WALPOLE (2012), Probabilidad y Estadística para Ingeniería y Ciencias, Novena edición, Pearson. México

6.2. Linkografía

MARKER,G.(2010).<http://www.informatica-hoy.com.ar/aprenderinformatica/Queson-los-sistemas-de-gestion-empresarial.php>

MONTAÑO,M(2006). <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/admon/02.htm>

PELAYO, M. (2006). <http://dictionary.cambridge.org> 23/01/2011

VENEGAS, C. (2010). <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indg.htm>
23/01/2011

VILLAMZAR, T. (2011). http://senagempresarial.blogspot.com/2011/05/gestionempresarial_11.html

ORTIZ, F. (2009). <http://fer-ortiz.lacoctelera.net/post/2009/05/29/historia-la-radio-fernando-ortiz-vizuite-mayo-2009>

Leyes:

La Constitución de la República del Ecuador, Aprobada en referéndum el 28 de Septiembre de 2008

Ley Orgánica de Comunicación Aprobada en Quito, 24 de junio de 2013.

Código del trabajo Última modificación: 20-abril-2015 (Vigente en 2015)

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexo 1. Formato de encuesta aplicada al personal de la Radiodifusora Aries para el Diseño de un Modelo de Gestión Administrativo



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA: INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL

ENCUESTA PARA EL DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA EN LA RADIOADIFUSORA ARIES EN LA CIUDAD DE BALZAR PROVINCIA DEL GUAYAS

1.- Especificación de Género

Femenino Masculino

2.- Determinación de la Edad

Menor de 20 De 20 a 40 Más de 40

3.- ¿Qué clase de objetivos la empresa cumple para su buen funcionamiento?

Estratégicos Tácticos Operacionales

4.- ¿Cómo considera usted el ambiente de trabajo?

Excelente Muy buena buena
Regular

5.- ¿Qué estrategia utiliza la empresa para alcanzar los objetivos de la misma?

Puntualidad Calidad de servicio Precios
Buena programación

6.- ¿Qué incentivos cree usted que la empresa debería tener?

Económicos No económicos No es necesario

7.- ¿Está de acuerdo que se realice un control de actividades en la empresa?

Si No

8.- ¿Para una Radiodifusora es importante que el personal cuente con un manual de funciones?

Si No

9.- ¿Considera importante una adecuada capacitación al personal?

Si No

10.- ¿Considera importante una adecuada aplicación administrativa para el logro de objetivos?

Sí No

Anexo 2. Formato de entrevista aplicada al Gerente General de la Radiodifusora Aries para el Diseño de un Modelo de Gestión Administrativo



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA: INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL

ENTREVISTA PARA EL DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA EN LA RADIOADIFUSORA ARIES EN LA CIUDAD DE BALZAR PROVINCIA DEL GUAYAS

NOMBRE : _____

FECHA : _____

1. ¿Considera usted que existe trabajo en equipo en la empresa?

2. ¿Cómo realiza usted un control de las actividades a los trabajadores?

3. ¿Qué tipo de líder se considera usted para sus trabajadores?

4. ¿Cómo considera usted el ambiente de trabajo?

5. ¿Qué estrategia utiliza la empresa para alcanzar los objetivos de la misma?

6. ¿Qué incentivos cree usted que la empresa debería tener para el personal?

7. ¿Está de acuerdo que se diseñe un modelo de Gestión Empresarial para el personal?

8. ¿Para una Radiodifusora es importante que el personal cuente con un manual de funciones?

9. ¿Considera importante una adecuada capacitación al personal?

10. ¿Considera importante la participación de los empleados para el logro de los objetivos?

Anexo 3 Fotografías tomadas en el desarrollo de la investigación



Foto 1 Entrevista realizada al gerente de Radio Aries Stereo.



Foto2 Encuesta realizada a los trabajadores de Radio Aries Stereo.