



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MARZO 2018 – OCTUBRE 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE

CARRERA PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

Ingeniero Comercial

TEMA:

**“GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA COSTACOMTV S.A. DEL
CANTÓN VENTANAS”**

EGRESADA:

Emma Cristina Vera Rodríguez

TUTOR:

C.P.A. Diana Caicedo Monserrate, MAI

AÑO 201

INTRODUCCIÓN

La empresa COSTACOMTV S.A dedicada a la prestación de servicios de trasmisión de sonido, imágenes, datos u otro tipo de información de cable desde el año 2004. Está situada en la Provincia de los Ríos del Cantón Ventanas en la calle Sucre e intersección Ernesto Briones, frente la tienda Rosita, actualmente incorpora la nueva función del internet factor indispensable y necesario para cada una de las familias; brindando más de 71 canales nacionales e internacionales a un costo de \$20,00 dólares americanos mensual para 2 televisores de cada familia. La empresa antes mencionada está realizando el acondicionamiento respectivo de la fibra óptica extendida por cada poste de alumbrado público para brindar la asistencia a otros sectores del país.

El estudio de caso se desarrolló en la empresa Costacontv ;siendo uno de los problemas principales la inexistencia de una estructura organizacional para realizar las distintas actividades, en su función de establecer autoridad y jerarquía, además carece de la designación de un departamento de talento humano para la correcta evaluación y selección del personal, de la misma manera al momento de contratar trabajadores no cuenta con una capacitación para la ejecución de los diferentes cargos, esto no es favorable y repercute con deficiencia en el rendimiento, motivación de los colaboradores y por ende en los objetivos de la institución.

De tal manera el presente caso de estudio, se encuentra relacionado con la sub línea de investigación de “Modelo de Gestión Administrativa”, debido a que es un tema enfocado a los procesos administrativos que se está desarrollando en la empresa Costacomtv, se utilizó la

metodología cualitativa para identificar las profundas realidades determinando el problema por medio de la observación. El tipo de investigación fue el descriptivo en virtud de que se detallan hechos y circunstancia del objeto de estudio, el método que se utilizó inductivo que permitió recaudar toda la información requerida realizando entrevistas y encuestas haciendo énfasis en todos los involucrados, tantos miembros de la empresa y usuarios, además se llevó a cabo las técnicas de observación con la finalidad de analizar cada una de las problemáticas que presenta la empresa para una excelente mejora en todas las funciones de su gestión administrativa.

DESARROLLO

COSTACOMTV S.A es considerada una de las primeras empresas en la provincia de Los Ríos, nace como una iniciativa del Dr. Publio Eduardo Ibarra Ibarra y su esposa, siendo reconocida con su primera razón social como: TV SAT VENTANAS S.A, hasta que el 2015 cambio su nombre a COSTACOMTV S.A; el 17 de agosto de ese mismo año, proporcionando un mejor servicio calificado en televisión por cable, con canales nacionales e internacionales que son de satisfacción para sus usuarios. Tiene cinco sucursales distribuidas en diversos sectores del Ecuador tales como: Urdaneta, Quinsaloma, Moraspungo, El Empalme y San Carlos, la empresa antes mencionada lleva en el mercado más de 14 años y la cual desea mantener su trayectoria es por eso que considero brindar mejor servicio a la ciudadanía con la fibra óptica.

Sin embargo, hace dos años atrás se ha suscitado varios problemas e inconvenientes en la gestión administrativa, donde se puede determinar que no se aplica correctamente el proceso administrativo; la planeación, organización, dirección y control el cual es una secuencia de actos regidos a actividades que son establecidas por la empresa. A continuación, se presentan las causas y efectos de las problemáticas que inciden de manera directa toda la realización de sus tareas.

Una de las causas por la cual se genera este problema en la empresa es no contar con una estructura organizada que ayude a las divisiones de las actividades, para formar departamentos y definir autoridades para alcanzar las metas establecidas. Por lo cual desde un principio el Dr. Publio Eduardo Ibarra Ibarra y su esposa son llamados administrados por ser los dueños; esta es una empresa familiar en donde no se definen adecuadamente los roles de mando de manera clara.

Esta deficiencia en la gestión no permite controlar y estar al tanto de todo lo que acontece, por ejemplo: la CPA. Jully Vaca Farías contadora de la empresa realiza muchas funciones, es un miembro que no permanece siempre en la empresa Costacomtv S.A, esta es una falencia que al no tener independencia en la gestión es propensa a desviaciones, porque una misma persona realiza varias funciones. El Contador normalmente labora en la ciudad de Guayaquil, Hace presencia en la organización cada fin de mes para culminar la auditoria e informar a sus superiores. Vale aludir que en el procedimiento de contabilidad le ayuda la secretaria, en enviar la información requerida vía correo para la realización de los procesos contables de la institución para así verificar que todo este conforme a lo establecido por el gerente de no estar todo bien acordado, se manifiesta lo correspondiente de lo negativo a la máxima autoridad como es el Dr. Publio Ibarra, actualmente la empresa cuenta con 30 empleados involucrados en dicha cantidad los recaudadores y los técnicos.

“Organigrama como una representación de la estructura organizativa de la empresa, esto es, las diferentes áreas funcionales de la empresa y de sus funciones, de los niveles de autoridad y de los canales de trasmisión de información, (LACALLE.G, 2016, pág. 11).

La máxima autoridad debe establecer una estructura organizada que atienda el compromiso de su misión y visión, que apoye justamente el logro de los objetivos organizacionales propuestos, para la ejecución de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes para su determinado fin.

Este aspecto mencionado se relaciona con las problemáticas debido a las debilidades que son evidentes entre ellas la que mayor importancia es la designación de un departamento de talento humano, que es un factor primordial en toda organización, parte el en se realiza la selección correspondiente a diversos cargos dentro de la entidad, considerando títulos académicos, experiencias y recomendaciones para poder formar parte de la empresa, si bien es cierto COSTACOMTV no evalúa los perfiles de acuerdo a la vacante que la institución disponga, pues actualmente el proceso de selección de personal se lo realiza mediante indicaciones de ciertos colaboradores de la empresa, ya sea por afinidad o por ser sus familiares, amigos o conocidos lo que genera que en ciertas ocasiones los nuevos colaboradores no aporten con conocimientos y experiencia a la empresa.

En otra instancia, cuando desea aceptar nuevo personal, asisten distintos solicitantes a dejar su currículum de vida con su debida información a las instalaciones de esta institución, alrededor de 150 son seleccionadas para la ocupación del trabajo, no obstante, las otras son reservadas o en otros casos descartadas, ya que siempre no toman en cuenta esa documentación. “las pruebas cara a cara como su propio nombre lo indica se trata de técnicas que pretenden examinar al candidato para observar las reacciones, la aptitud y la actitud que una persona tiene para optar por un trabajo.” (Ramirez Mendez, 2018, pág. 158)

Es importante hacerle un autoanálisis al candidato para el cargo, validando todos sus conocimientos correspondiendo al puesto a redimir, es necesario evidenciar si es adaptable como lo indica su currículum vitae entregada, además se debe conocer de manera clara las políticas de trabajo que establece la organización, lo que resulta que el desempeño y cumplimiento de los

objetivos de la empresa no sean válidos, los empleados tienen que estar bien ligados con el acatamiento de las políticas y metas de la entidad.

“Los dueños de las empresas se encargan que los empleados de la organización se tomen muy en serio como piensan el quien y su objetivo. En ellos se verá reflejado una correcta actitud en el desempeño de las actividades”. (Ramirez Mendez, 2018)

Según (Chávez, 2015, pág. 16) manifestó que:

La gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, además formar una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos.

El desempeño siempre se verá reflejado con la asignación correcta de cargos de acuerdo a los conocimientos requeridos para dicho departamento, cada miembro de la empresa tiene que tener su puesto correspondiente para así poder realizar con responsabilidad sus actividades. Si bien es importante que toda organización debe pensar en la proyección y en el posicionamiento, es por eso que se debe considerar que, para el éxito de esta influye mucho el personal que la conforma, de tal manera que se debe realizar una rigurosa examinación de cada uno de los aspirantes que desean integrar la organización considerando que se cumpla con cada uno de los parámetros establecidos para ocupar determinado cargo y este a su vez se sienta comprometido con la entidad a la que van a pertenecer y de la misma manera especificar cada una de las funciones que este vaya a desempeñar.

Otro factor que se destaca como causa, es que el personal que labora dentro de ella no posea el perfil adecuado para desempeñar actividades concernientes a la empresa, es así que varios de sus colaboradores desempeñan cargos diferentes a sus perfiles académicos y en determinadas ocasiones muchos de ellos no poseen el perfil y la experiencia necesaria para desempeñar los cargos que poseen.

Es así COSTACOMTV mantiene aplazamientos en cuanto a sus actividades, esto se genera debido a que en reiteradas ocasiones por ejemplo; los recaudadores tienen que hacer de técnico y a veces deben desempeñar roles que le competen a una persona encargada del aseo de las oficinas como es el oficio de limpiar la institución ,siendo así que deben abandonar sus puestos de trabajo para realizar actividades que generalmente es la responsabilidad de otros, generando los mencionados cuellos de botella en los procesos de la empresa, siendo los afectados principalmente los usuarios que al palpar estas dificultades provoca que no le brinden el adecuado reconocimiento a la institución. Así mismo (Mondy & Noe, 2005, pág. 86) afirma que “Un puesto consiste en un conjunto de tareas que se deben llevar a cabo para que una organización logre sus metas”.

Fundamentalmente cada puesto de trabajo tiene su rol y desempeño que son de gran necesidad y ventaja vital para la empresa u organización, por lo tanto, cada puesto de trabajo, su área tiene que ser adecuada para la función que realiza, este a su vez tiene que vivir en armonía con sus demás miembros que la conforman por ende cada habilidad que realice beneficia a la empresa, a su independencia laboral y la satisfacción del cliente. Según (Chávez, 2015, pág. 74), “El análisis de los puestos busca determinar cuáles son los requisitos físicos y mentales que el

ocupante debe cumplir, las responsabilidades que el puesto le impone y las condiciones en que debe desempeñar el trabajo”.

El análisis de puesto es considerado de vital importancia de tal manera que mediante este se puede realizar el control correspondiente a la asignación de las tareas , facilitándole desarrollar las habilidades necesarias para la realización de cada uno de colaboradores de la institución, así mismo se lo considera desde el momento del reclutamiento que se le realiza al aspirante, a partir de eso se ejecuta la respectiva capacitación para que este tenga conocimiento en general de cada una de las tareas y manteniendo en consideración los riesgos e inconvenientes que se le puedan presentar al momento de sus actividades.

Otras de las causas que impiden el buen funcionamiento de COSTACONTV S.A es las falencias en cuanto a la capacitación de sus empleados, de tal manera que hasta la actualidad no se les ha brindado la oportunidad a sus colaboradores de adquirir conocimientos para que de esta manera puedan desempeñar bien las funciones que les corresponde , provocando un desequilibrio a todos los que conforman la organización sino también la inconformidad de sus clientes pues sin una formación adecuada, los empleados, tanto antiguos como los actuales no reciben la información y no desarrollan el conjunto de habilidades necesarias para llevar a cabo sus tareas en su máximo potencial. “La necesidad de personal capacitado o profesional crea problemas en el reclutamiento o selección y los supervisores y empleados operativos requieren de capacitación considerable”. (Ramirez Mendez, 2018)

La mayoría de las empresas considera a la capacitación como un gasto, algo en la cual va a generar costos al momento de capacitar a sus empleados, creando la inconformidad ante los usuarios y entre ellos mismos, por lo que a veces el aprendizaje que no obtienen no es considerable para ellos, permitiéndoles aquello no adquirir conocimientos y estresarse por una enseñanza que no sea factible para el personal. Los colaboradores que se sienten involucrados y comprometidos con la empresa no llegan a sentir incomodidad al desempeñar su función porque más allá de recibir un sueldo tienen la responsabilidad de que si ellos cumplen sus funciones alcanzaran objetivos que la empresa se ha planteado y su meta será de beneficios para ellos también.

Según (Morillo A. D., 2015) La motivación en el entorno laboral es el tema estrella de las organizaciones modernas, porque el factor humano es tan importante o más que el técnico y el buen clima laboral es el factor de competitividad, si los individuos no tienen razones para trabajar el rendimiento será bajo y los resultados pobres.

No obstante, lo mencionado por el autor, es un aspecto que se relaciona con la problemática, ya que se señala que los empleados de la entidad COSTACOMTV no sienten estar comprometidos con la organización, por lo que no tienen incentivos de motivación, esta deficiencia en la que se encuentran los trabajadores insatisfechos cuando realizan sus actividades, se sienten desmotivado ejemplo; los empleados por lo general en el mes no cumple con la meta propuesta, por lo que esto genera un bajo rendimiento laboral.

“Expertos en motivación humana dicen que para alcanzar las metas y los objetivos propuestos se debe activar la fuerza motivacional siempre y cuando los objetivos a lograr sean claros” (Ramirez Mendez, 2018)

Toda organización siempre necesita que su personal trabaje de una forma óptima es por ello que para que su desenvolvimiento sea excelente tiene que tener motivación, que es la herramienta que necesita para que llegue al éxito, por lo que sus empleados son la parte fundamental de la empresa, cuando ellos se llegan a sentir desmotivado todo afecta tanto interno como externo, su bajo rendimiento jamás tiene que decaer, es por eso que la organización tiene que estar a las expectativas de sus empleados, ellos tienen una parte de conducirlos al éxito de acuerdo a su desempeño. La motivación y rendimiento tiene que estar sujeto a las buenas remuneraciones, como la capacitación y buena relación con todos para que así su labor en su empleo sea factible. “El rendimiento y bienestar depende de que la carga de trabajo sea justa entre los trabajadores dentro de un equipo. Esto requiere una estrecha cooperación entre los mandos y los trabajadores”.

(Graphics, 2013, pág. 33) todo rendimiento en una empresa va en conjunto a la cooperación de trabajo en equipo, jamás la carga de trabajo para un empleado debe de ser sobrecargada siempre tiene que se ajuste a un balance normal y la buena relación entre todos permitirá un buen funcionamiento para esforzarse cada día para la competitividad.

La competitividad que existe en este mundo es cambiante actualmente, es por ende que la empresa COSTACONTV cuenta con una amenaza fuerte de competencia como son las empresas Directv, Cnt, Antenas y Claro; que están en un posicionamiento alto en el mercado, de acuerdo a

la calidad que ofrecen sus servicios. De tal manera que cuando la empresa brinda sus servicios al mercado tiene que ser bien definido, en este caso la competencia es una amenaza a corto o largo plazo que puede aumentar o disminuir frente a cada cambio que exista , esto hace que esta empresa tome fuerza para seguir innovando ,como es la implementación de la fibra óptica un servicio en el cual no constaba y ha hecho que se innoven cada día ,gracias a la competencia que existe con las otras empresas, aunque cabe destacar que todavía no sobresale ya que no implementan más sistemas tecnológicos tales como: más canales de tv por cable y esto dificulta que los usuarios tomen las opciones de otros servicios .

Según (Gabriel Dutrénit, 2013), afirma que

“La competitividad se relaciona con la generación de conocimiento, las capacidades tecnológicas que han construido las empresas, los sectores y las regiones, y las actividades de innovación desarrolladas por las empresas”.

La competitividad es una fuente primordial en toda organización por lo que va de la mano con la innovación, por ende, al mantener tecnologías avanzadas dentro de las empresas desarrolla grandes conocimientos y habilidades para los empleados; los cambios siempre les permitirán sobresalir, ayudándoles a obtener un mejor rendimiento observando cuáles son sus debilidades y fortalezas y poder así innovar e incrementar su productividad o servicio. (Catalano.A.Avolio, 2014, pág. 9)afirma que: “La competencia es la capacidad de actuar y de tomar decisiones en contextos determinados. a través de un contexto reflexivo que integra conocimientos, destrezas y actitudes”.

De tal manera refiriéndose a lo que dice el autor es el modo de buscar estrategias con visión al futuro de implementar mecanismos que sean apto para los distintos cambios que vengán al momento de competir, incorporando conocimientos, actitudes e innovación para una toma de decisiones, la puesta en marcha de una nueva toma de decisiones se involucra mucho con los resultados de la competencia es ahí que las adquisiciones de los nuevos conocimientos darán un realce frente a la competitividad beneficiándose la empresa.

Otras de las causas que se identifican es un inadecuado departamento interno para la atención al cliente ,existen inconvenientes frecuentes en dicha entidad por no poseer una apropiada oficina, para que atienda los diferentes problemas o inquietudes que los usuarios desean comunicar, La falta de esta deficiencia departamental de reclamos crea conflictos al momento de que ellos llaman a la secretaria o algún colaborador y no contesta a sus dificultades y se encuentran obligados a dirigirse a la empresa generando molestia en ellos por el retraso de sus actividades y también ocasiona demora en el puesto de la secretaria dejando a un lado su responsabilidad de su cargo. En el departamento de secretaría sus funciones están dividido por tres miembros que la conforman, dos entes cumplen las mismas labores básicas las cuales podría realizar una persona, mientras la tercera se encarga de otra actividad casi parecida lo cual no logra atender a los consumidores. Los usuarios son la prioridad por el cual se incrementa la liquidez en la institución, en donde se les debe brindar una atención excelente, ´´él usuario debe recibir una atención apropiada con el fin que satisfaga sus necesidades y además cree nuevas expectativas y un valor futuro para nuestra empresa (Ramirez Mendez, 2018)

“Como principios de la atención al cliente se establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe. Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora. Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente. (ELVIRA, 2013, pág. 8)

Cada mejora para la empresa requiere de la satisfacción del cliente, es por ello que los empleados deben tratar y dar la mejor atención a cada uno de los usuarios, es de vital importancia realizar las actividades con un buen rendimiento para que así se vea reflejado en la satisfacción de los usuarios.

(BARCELO, 2013, pág. 96)manifiesta que: atención al cliente no debería destinarse a otro departamento que no sea el de atención al cliente. Cada empleado dentro de la empresa tiene que tener su departamento de acuerdo al cargo que obtiene, principalmente debe existir el departamento de atención al cliente que es el de mucha importancia para los usuarios, es la satisfacción que ellos requieren para así realizar sus reclamos y que le den soluciones.

El desequilibrio por la insuficiencia de procesos de la evaluación del desempeño en la empresa COSTACONTV es otra de las causas que forma parte del problema debido a que no realiza de una forma adecuada todas las obligaciones reglamentarias. Ahora con el sistema de recaudación los mismos empleados tienen que ingresar el informe de los pagos diarios, obviamente esto hace que le genere retrasos al momento de seguir cobrando por lo que tienen una limitación de hora esto a veces ocasiona problemas con los gerentes de la empresa por lo que muchos colaboradores no cumplen con la cantidad acordada de sus recaudaciones. “La

evolución del desempeño debe verse como una estrategia para fomentar y favorecer el perfeccionamiento del profesorado. Puede utilizarse como mecanismo para impulsar el desarrollo y actualización profesional y para generar indicadores de desempeño´´. (RIVERO, 2013, pág. 13).

La evaluación de desempeño es la herramienta que toda empresa debe tener, es la manera más adecuada para que el funcionamiento de la empresa sea factible y desarrolle grandes resultados mejora la calidad de servicio, atención al cliente y así superar los distintos deslices que se presente. (Serres,2013, pag.26) ´La administración del desempeño es un proceso integrado y secuencial que requiere de la realización de las fases iniciales del proceso para poder continuar con las posteriores, por lo que es inviable llevar a cabo una evaluación del desempeño eficiente sin haber gestionado previamente las fases iniciales del proceso de administración del desempeño. La administración de desempeño es importante ya que es un proceso que tiene un inicio y final, es un procedimiento en el cual va encaminado al éxito a realizar bien las funciones para así demostrar un excelente resultado debe ser eficiente y eficaz, es por eso que en las empresas se deben revisar constantemente el desempeño de los empleados por medios de evaluaciones y realimentando sus conocimientos.

De acuerdo a lo expuesto con anterioridad, estas son las causas por la cual se produce una deficiencia en el manejo de la gestión administrativa, información que se pudo concretar a través de la investigación y observación en la empresa, en donde las situaciones incurren de manera negativa, estas surgen por no llevar los procesos administrativos bien fundamentados y organizados para la mejora de la empresa

CONCLUSIONES

Una vez realizado el presente caso de estudio se puede establecer que la gestión administrativa en la empresa Costacomtv en el Cantón Ventanas es deficiente en los procesos administrativos como: planificar, dirigir y controlar, por lo que es importante coordinar apropiadamente cada uno de ellos, para que así la entidad incremente su rendimiento conjuntamente con sus colaboradores, permitiéndoles poder trabajar de manera apropiada todas las actividades concernientes de la organización con la debida eficacia y eficiencia para así permanecer y llegar al éxito.

Por otra parte, en la empresa no existe una estructura organizacional que los oriente a tener un departamento de talento humano para la contratación del mismo con adecuados perfiles para desempeñar las funciones de la institución de forma precisa, por lo que puestos deben estar sujetos a sus habilidades y capacidades que posee el empleado y al no contar con estas ejecuciones existe repercusiones que afectan a la gestión administrativa de la empresa.

Se puede concluir que sufre de carencia de un personal no capacitado y comprometido para el desarrollo de sus actividades diarias, en cuanto al cargo que desempeña, de manera que afecta a la ejecución de las labores; por la falta de conocimiento y baja productividad que interfiere al crecimiento de la empresa faltando a sus objetivos. Además, el deficiente liderazgo por parte del gerente de la empresa Costacomtv del Cantón Ventanas, no da paso a la motivación para la realización efectiva de las actividades de la institución, todo esto conlleva a que se produzca un bajo rendimiento en el personal.



BIBLIOGRAFIA

- Gonzales. (2015). *Proceso administrativo*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Lacalle.G. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Mexico.Editex.
- Garcia, I. (2013). *Gestión de recursos humanos en empresas turísticas*. Madrid, España
- Moreno, G., Zea, M., & Molina, J. (2017). *¿Yo? Como Gerente*. Área De Innovación Y Desarrollo,S.L
- Chávez, L. M. (2015). *Gestion del talento humano*. Riobamba, Ecuador: La Caracola Editores
- Mondy & Noe, W. &. (2015). *Adimistracion de recursos humanos*. Mexico: Pearson Educacion.
- Graphics, M. (2013). *La prevencion del estres en el trabajo*. Ginebra- Suiza: Centro Internacional, De Formacion De La Oit.
- Gabriel Dutrénit, J. C. (2013). Impulso para la productividad para la competitividad . *Ciclo De Conferencia Foros Y Talleres* (Pág. 18). Mexico: Talleres De Imagen Maestra.
- (Ramirez Mendez, 2018) <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/3707/1/-E-UTB-FAFI-INGCOM-000114.pdf>
- Catalano.A.Avolio. (2014). *Modelo pedagogico*. Buenos Aires: Coordinacion General De Aprendizaje Para El Trabajo.

Elvira, L. M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Mexico: Ebba
Isabela Escareño.

Barcelo, P. (2013). *La excelencia en el customer service*. Barcelona: Mst Holding.

Rivero, D. J. (2013). *Evaluacion del desempeno*. Guayaquil: Universidad Ecotec.

Serres, A. (2013). *Diseno de un sistema de evaluacion*. Valencia



ANEXO 1
ENCUESTA ENCAMINADA A LOS EMPLEADOS QUE ELABORAN EN
LA EMPRESA COSTACONTV S.A. DEL CANTON VENTANAS.



1. ¿Se encuentra satisfecho trabajando en la empresa Costacontv S.A.? y por que

Si

No

Porque:

2. ¿Sus conocimientos y su grado académico esta de acorde al cargo que desempeña en la empresa?

Si

No

3. ¿Cada cuánto tiempo usted recibe capacitaciones?

Mensual

Cada medio año

Cada año

4. ¿usted qué piensa de la gestión administrativa que lleva la empres

Si

No

5. ¿está de acuerdo con los beneficios extras a su salario que le otorgan?



ANEXO 2
ENCUESTA ENCAMINADA A LOS EMPLEADOS QUE ELABORAN
EN LA EMPRESA COSTACONTV S.A. DEL CANTON VENTANAS.



1. ¿Está conforme con el servicio que le brinda los empleados??

Si

No

2. ¿Piensa usted que el cobro del servicio que le brindan esta accesible??

Si

No

3. ¿En qué nivel considera usted que se encuentra la empresa Costacontv S.A.?

A

B

C

4. ¿Ha sufrido de malos tratos por parte del personal de Costacontv S.A.?

A veces

Nunca

5. ¿Cuándo va hacer algún reclamo o pedir una sugerencia en la oficina, cuánto tiempo tarda en ser atendido por la secretaria de la empresa Costacontv S.A.?

1 – 3horas

4 – 6 horas

Más de 24 horas