



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

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**LICENCIADO EN COMERCIO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN**  
**COMERCIO**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA RADIO SUPREMA DEL**  
**CANTÓN VINCES**

**EGRESADO:**

**NICOLLE ALEXANDRA BAJAÑA GARCIA**

**TUTOR:**

**ING. GEORGINA ENCALADA TENORIO**

**AÑO 2022**

## Contenido

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
JUSTIFICACIÓN.....	4
OBJETIVOS.....	5
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN .....	6
MARCO CONCEPTUAL.....	8
MARCO METODOLÓGICO .....	18
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	24
CONCLUSIONES.....	26
RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS.....	30

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Radio Suprema ubicada en las calles Sucre, entre Olmedo y Ricaurte de la ciudad de Vinces, Provincia de los Ríos, es un medio de comunicación hablado, fundada por

una profesional en ciencias de la educación y su hijo que es profesional de la comunicación social como lo son la Lcda. Sara Acosta Sandoya y el Lcdo. Werner Yela Acosta quien decidieron crear la Radio Suprema un 10 de Noviembre del 2005 y primero fue instalada en el cantón Ventanas ya que no contaba con un medio hablado que informe a la comunidad lo que acontece en la ciudad y además que vele por los intereses y recursos que llegan al municipio para que sean utilizados en las obras del cantón, es allí donde este grupo humano de profesionales forman la Radio Suprema, tiempo después por problemas económicos decidieron cerrar la Radio en Ventanas para reinstalarla en el Cantón Vinces.

En la actualidad muchas organizaciones no se mantienen en el mercado debido a la mala toma de decisiones que se ejecutan dentro de una compañía; estas decisiones van de la mano a la mala administración que se presenta dentro de ellas; ya que muchas veces no se miden las consecuencias de las resoluciones inadecuadas lo que ocasiona el declive de una empresa; es por ello que el presente caso de estudio se enfoca en conocer los verdaderos problemas que ocurren en la Radio Suprema del cantón Vinces en cuanto a su administración, considerando que: “La administración es un proceso muy particular, consiste en las actividades de la planeación, organización, ejecución y control para determinar y alcanzar los objetivos señalados, el uso de seres humanos y otros recursos” (Gonzales, 2015); dada esta teoría se aprecia que si existe una mala administración no se podrían alcanzar los objetivos planteado en una entidad. Por tal razón la problemática aplica la siguiente pregunta: ¿De qué manera influye la Gestión Administrativa en la Radio Suprema del Cantón Vinces?

## **JUSTIFICACIÓN**

Una de las principales razones por lo que es importante el estudio de la Gestión Administrativa de la Radio suprema del Cantón Vinces es porque mediante este vamos a conocer cuáles son los verdaderos problemas que están afectando a este medio de comunicación en cuanto a su administración, ya que en muchas ocasiones no se miden cuáles serán las consecuencias de las malas toma de decisiones lo que puede llevar a ocasionar el declive o cierre de una empresa.

Actualmente no cuentan con una programación que cumplan con los programas elaborados a los principios básicos para producir y crear contenido, ya que tampoco cuenta con una persona que tenga conocimiento de la Radio.

Es por esto la importancia de tener conocimiento y experiencia sobre temas administrativos para de esta manera aplicar las debidas estrategias y tomar las decisiones correctas para no hacer que la organización empiece a tener serios problemas administrativos como lo es el caso de este medio de comunicación que ha empezado a tener problemas con empleados, deudas, mal manejo de los ingresos entre otros.

## OBJETIVOS

### **General:**

Determinar cómo se maneja la Gestión Administrativa en la Radio Suprema de Vinces.

### **Específicos:**

- Investigar el proceso de Gestión Administrativa que maneja la Radio Suprema de Vinces.
- Analizar las actividades contables que realiza este medio de comunicación.
- Desarrollar planes de capacitación a empleados.

## LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo investigativo, se lo realizó bajo la línea de investigación Gestión financiera administrativa, tributaria, auditoría y control, siguiendo la sublínea de Marketing y comercialización, perteneciente a la carrera de Licenciatura en comercio de la Universidad Técnica de Babahoyo, ya que precisamente se está investigando cuales son los problemas que afectan a este medio de comunicación en cuanto a su administración.

El proceso administrativo consta de cuatro fases; Planeación, Organización, dirección y control; en la etapa de la planeación se diseña lo que se quiere a futuro para la empresa, donde se hacen una variedad de preguntas fundamentales para llevar a cabo una buena planeación; como: ¿cuáles serán mis metas y objetivos? ¿Qué quiero hacer con mi empresa? ¿Cómo lo voy a hacer? Y ¿Cuál será el costo para hacerlo?

En la etapa de la organización determinaremos qué tareas se llevarán a cabo, como serán realizadas y quien las ejecutará; la organización no es más que la distribución y disposición de los recursos organizacionales para alcanzar nuestros objetivos estratégicos, esta distribución se refleja en la división del trabajo en unidades organizacionales y definición de jerarquías; la dirección es el acto de llevar el día con día de la empresa, tomar las decisiones oportunas para lograr las metas y objetivos propuestos en la planeación; y en el control, una vez que tenemos las metas y objetivos de la empresa, hemos definido un orden estructural para hacerlo y tenemos en cuenta quienes estarán al frente de las decisiones, necesitamos vigilar que las cosas marchen como es debido, comparar el desempeño real con las metas establecidas.

En el caso de la radio Suprema de Vinces no se está llevando a cabo estas cuatro fases de la gestión administrativa, ya que no hay un correcto control, lo que ocasiona que no se cumplan las metas y objetivos que dicha empresa se ha planteado

## MARCO CONCEPTUAL

Como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. Esta parte de la gestión administrativa es la base fundamental de las empresas ya sean públicas o privadas, tanto así que, garantizan el correcto funcionamiento de la organización, garantizando el cumplimiento de metas y objetivos.

La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control.

- ❖ **Planificación:** es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado.

En la administración de la empresa radial es importante contar y poder darle un correcto uso a la planificación ya que si no se planea es imposible que la empresa se pueda desarrollar ya que no tendría un rumbo fijo.

- ❖ **Organización:** consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados, la organización surge desde la creación para llegar a ser un mundo globalizado tiene que tener una buena dirección para llegar a un fin común



- ❖ **Dirección:** Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.

Es importante establecer el rumbo marcar un sendero por donde la empresa va a llegar a sus objetivos, y por ende lograr la satisfacción de los clientes ya que esto se logrará desde el nivel más alto hasta el más bajo.

- ❖ **Control:** Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones.

Es importante poder desde los niveles jerárquicos, controlar cada uno de los procesos administrativos hasta los más últimos niveles hasta llegar al consumidor, de la empresa.

Desde el tiempo prehistórico ha surgido los procesos de gestión administrativa para las diversas actividades de sustentos, pero eran los líderes de las tribus quienes distribuían los trabajos de acuerdo a su edad o sexo. Es así como en esta época “la administración no sería otra cosa que la unión de esfuerzos de personas para lograr un fin específico”.

Por otra parte, en las antiguas civilizaciones en el siglo X a C, surgió la necesidad de crear un sistema de dirección y administración dirigido a la población, donde se elaboró acuerdos, normas constitucionales para mejorar la dirección de la población con el inicio de la organización gubernamental, que plasmó el inicio de la civilización donde se originó la religión, ciencia, política, escritura y las clases sociales culturales entre otros.

Según Duque la gestión administrativa se da desde la antigüedad, que cada persona tiene que ejercer la administración desde su casa, su trabajo, y en la antigüedad para que los pueblos puedan surgir se necesitó sistemas administrativos que ayuden a mejorar la calidad d vida de las personas de esa época. (Duque, 2018)

La transformación i dirección de los niveles jerárquicos de una empresa para luchar por su supervivencia ante la intensa competencia a nivel global, requiere, entre otros elementos, un sistema que le permita aprender de forma continua y más rápida que sus competidores. Ese sistema se denomina sistema de gestión. Este ensayo trata sobre el sistema de gestión y sus componentes estratégico, táctico y operacional.

Antes de desarrollar las para generar una conciencia administrativa, se hace necesario comentar sobre los fines y medios organizacionales. De una forma simple se definen fines organizacionales como “La dirección hacia donde se ejecutan cosas” los fine organizacionales a dónde quiere llegar y que objetivos quiere lograr para que la empresa crezca cada día. (Torres, 2019)

De esta manera, cuando se habla de fines en una organización, se trata de la misión, visión, los objetivos, los problemas, las metas, entre otros. Así mismo, se puede afirmar que los medios organizacionales son, en general, “Los recursos, técnicas y herramientas que utilizamos para cumplir o alcanzar los fines propuestos”. Hasta donde se puede llegar y cuál es el fin que persigue la organización, La gran dificultad está, en centrarse sólo en los medios y olvidarse de los fines asignados (Torres, 2019)

De acuerdo a varios historiadores en el siglo V y XC de C, al caer el imperio romano, los pueblos necesitaban asegurar su protección pagando al feudalismo, en esta época la administración era la supervisión del trabajo y por consiguiente se castigaba con latigazos como modo de sanción. Cuya sanción estaba enmarcada en los planes ya descritos por los dirigentes de esa época los faraones y reyes de una organización feudal.

En esta época los feudos eran administrados por la autoridad máxima que era el señor feudal, quien controlaba la producción, el esclavismo. Posteriormente, al caer el imperio Romano “la Iglesia Católica y la organización militar, influyeron en la concepción del proceso administrativo”. (Duque, 2018)

En la edad media algunos miembros de la iglesia fueron llamados señores feudales, ministros asesores de los reyes. Durante esta época la administración toma un avance progresivo cuando se origina en Italia la contabilidad moderna y las transacciones comerciales, he aquí aparecen, planes, estrategias, organización entre otros, que van orientados al desarrollo teórico del proceso administrativo que va cogiendo fuerza con el pasar del tiempo hasta convertirse en el desarrollo administrativo de las organizaciones (Duque, 2018)

La gestión es el grupo de procesos que se realizan en una organización para llevar a cabo una actividad con el fin de poder cumplir un objetivo propuesto con anterioridad, la sucesión de pasos se debe de cumplir de manera correcta para que se obtengan los resultados deseados. Se puede decir que una junta, empresa, institución o cualquier otra organización de servicios depende de una gestión, la cual debe ser aplicada de la manera correcta para que se puedan realizar las actividades de la mejor manera, y de una forma eficaz y eficiente. (Chungata, 2017)

Menciona que se debe realizar un cambio en las estrategias que estas juntas emplean para el abastecimiento de los servicios, que aplico entrevistas para recolectar información, mismo que en algunos de los testimonios se menciona que los tramites deberían de ser más rápidos, que los precios aplicados no cubren los presupuestos y que incluso existe falta de personal y personal sin capacitación y con falta de conocimientos que laboran en las juntas.

En conclusión, analizó y comentó que es necesario un cambio en los sectores mencionados de las juntas: empleados, tácticas de trabajo, y otros. También que hace falta un sistema de indicadores de operaciones, de finanzas, de comercio y administrativos. (Chungata, 2017)

El punto crucial de una junta está en la directiva, por ende, es necesario que la administración pueda tener una idea clara y concisa de lo que se quiera llevar a cabo, teniendo en claro que la gestión administrativa es llevada de un sin numero de pasos que ayudan a que las organizaciones lleguen a realizarse, dejándose llevar por cierta sucesión de pasos que se deben seguir de la manera correcta y ordenada, ya que incluye consigo cierta toma de decisiones de suma importancia que son cruciales al momento de querer realizar una gestión, (Chungata, 2017)

La gestión se encarga de poder solucionar los problemas que se puedan presentar en las juntas, se plantean en la administración y esta se encarga de resolverlos, dado que los riesgos se crean por la toma de malas decisiones y estos pueden ser evadidos gracias a la gestión

Modelo de gestión Según Chungata se le conoce al plan, o las herramientas que serán aplicadas para mejorar los procesos de trabajo dentro de una organización, de tal

forma que tiene una prevención de los errores que se puedan cometer, el modelo de gestión trata del aplique de estrategias y tácticas dentro de una junta, empresa, institución, entre otros, con el fin de mejorar sus servicios. Esta se cumple siempre y cuando estén bien planteadas y definidas las ideas de lo que se quiere realizar, siguiendo las fases y etapas que son necesarias para cumplir el objetivo deseado. (Chungata, 2017)

Las características más conocidas o comunes en un plan de gestión son las siguientes:

- Segura eficiencia y eficacia
- Muestra mejoría en la estructura de la organización
- Propone una capacitación a los trabajadores
- Es adaptable a distintas organizaciones
- Evalúa
- Orienta
- Capacita
- Estudia un proceso de mejoramiento
- Propone mejoramiento en las actividades que se realizan dentro de la empresa

(Chungata, 2017)

Administración: es una técnica que consiste en la planificación, estrategia u organización del total de los recursos con los que cuenta un ente, organismo, sociedad con el objetivo de extraer de ellos el máximo de beneficios posible según los fines deseados (Concepto, 2018)

Visión: es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen un marco de referencia de lo que una organización quiere conseguir y espera alcanzar en el futuro. Permite además el trabajo conjunto de todo el equipo de colaboradores y le da el rumbo a la organización.

Misión: Se entiende por misión de una organización al motivo, propósito, fin o razón de ser, y el objetivo principal bajo el cual se constituye una entidad 15 sin fines de lucro. Es una declaración del objetivo central de la organización, de su razón de ser. Es una enunciación a largo plazo que debe distinguir y diferenciar a la organización de las demás e identificar los valores que guían su accionar

Según Gonzalez el desarrollo organizacional está estrechamente relacionado al talento humano, sin los seres humanos las organizaciones dejan de existir, son estos los que finalmente las hacen funcionar, en ellos los valores, motivaciones, aspiraciones, actitudes, y comunicación son aspectos que buscan la interacción entre los individuos de la organización; en el proceso además es importante que estén definidos factores como: visión, misión, objetivos, políticas, aspectos financieros y económicos, con este enfoque se puede lograr la eficacia y eficiencia asegurando el crecimiento tanto de la organización como de las personas que la conforman. ((2019, 2019)

Se puede decir que el desarrollo organizacional hace referencia a una manera diferente de trabajar destacando el impulso 12 dinámico y funcional de cada uno de los sistemas que lo conforman al incrementar el nivel de confianza y apoyo entre los miembros de la organización

Según Parra un cliente satisfecho se convierte en una fortaleza para la organización, se beneficia en términos de compra de productos y servicios, además de las buenas referencias. La satisfacción del cliente es el resultado favorable que se genera cuando las expectativas del cliente y los productos, servicios o resultan similares, es ahí cuando se relaciona cliente - empresa. (Parra, 2018)

Aunque la ecuación no es tan sencilla, debido a que está influenciada por las creencias, intereses y deseos particulares de cada cliente, hay dimensiones que están relacionadas de manera directa con la satisfacción del cliente: una labor que comparte la administración de una empresa ya sea de servicio o de ventas de productos siempre estará enmarcada por la gerencia administrativa ver cómo y que tan buenos resultados está dando los planes administrativos para desarrollarse como organización.

respuesta a necesidades y peticiones particulares del cliente, tales como: prestar el servicio fuera del horario, facilidades de pago y otros comportamientos; disponibilidad: ofreciendo variedad de bienes o servicios; trato al cliente: calidad de atención al cliente; nivel de precios: precio justo. Por ello, el propósito de toda organización debe ser lograr la satisfacción de sus clientes en todas sus interacciones.

Para Izquierdo se define como el nivel de conformidad de cliente cuando realiza su compra o utiliza un servicio. Los clientes advierten tres niveles de satisfacción: Insatisfacción como el desempeño percibido del producto que no alcanza las expectativas del cliente. Satisfacción: como el desempeño percibido del producto que concuerda con las expectativas del cliente. Complacencia: el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. (Izquierdo, 2019)

Según Izquierdo La gestión administrativa tiene que tomar los correctivos para poder capacitar y tener actos a los miembros de la organización y atraer más clientes, esto es una obra de mucho tacto que se necesita para crecer y cada día atraer más clientes, la gestión administrativa es de vital importancia.

Depende cual es la experiencia se puede medir el nivel de satisfacción, el objetivo de toda empresa u organización es generar lealtad de cliente hacia una marca, un cliente insatisfecho cambiará inmediatamente de marca o proveedor, en cambio el cliente satisfecho se mantendrá leal pero solo hasta que otro proveedor le ofrezca una mejor oferta. A diferencia de los anteriores el cliente complacido será leal ya que tendrá una afinidad emocional que destaca a una simple preferencia. La calidad en el trato al cliente es un factor importante que genera una diferenciación con la competencia

Para Vázquez, Ramos y Pérez es importante conocer la satisfacción del cliente y su relación directa su fidelidad, si los clientes están satisfechos, serán fieles y por tanto permitirá obtener mayores ingresos y durante un largo periodo de tiempo. Las organizaciones deben tener valor agregado para que los clientes obtengan beneficios adicionales siendo sobre todo eficientes, estos valores son buscados e implantados por parte de la gestión d la administración y todo el equipo de trabajo de la empresa. (Vázquez, 2018)

Por el contrario, los clientes insatisfechos transmiten su insatisfacción a otros usuarios, reemplazar su pérdida y conseguir otros nuevos tendrá sus consecuencias a nivel empresarial. La norma ISO 9001 hace especial hincapié en la orientación al cliente



para conseguir su satisfacción y permite que la organización mida la satisfacción y haga su seguimiento. La satisfacción depende de la percepción del cliente cuando se cumplen sus requisitos o de sus necesidades y expectativas.

Según Mendoza Briones, la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, que busca un fin en común de la organización al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos que llevaran a lo más alto a las empresas a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (Mendoza, 2017)

Se detalla la importancia del recurso humano en la gestión administrativa pues es el componente principal para que la gestión se formalice, ya que de las capacidades y características que posee el personal dependerá del logro de las metas y objetivos tanto individuales como grupales. (Hurtado, 2017)

Según Hurtado La importancia de la gestión administrativa radica en el compromiso que tiene cada colaborador en la empresa para efectuar o cumplir los objetivos que se ha planteado la organización. El comercial Los Laureles debe enfocarse en el grado de responsabilidad que tienen los trabajadores y empleados con la empresa, conocer el uso de los recursos, como los maneja, hacia donde los direcciona, para conocer si se cumple o no con lo deseado por la entidad.

## MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico del presente caso de estudio es mixto, ya que se consideraron datos cualitativos y cuantitativos para la realización de su respectivo análisis, con el objetivo de tener correcta información que permitan fortalecer el proceso investigativo y con argumentaciones coherente del caso de la radio Suprema de Vinces.

Se empleó el método Analítico ya que para llevarlo a cabo se tuvo que realizar un análisis de todos los problemas que están afectando a este medio de comunicación en cuanto a su administración.

Se da énfasis en la metodología descriptiva ya que este es un estudio enfocado en conocer cuáles son los problemas que causan que radio Suprema no pueda cumplir las metas y objetivos que se ha planteado, es decir se va a describir cuales son los aspectos que causan obstáculos en el cumplimiento de metas.

Estas metodologías fueron acompañadas bajo el instrumento de recolección de información como lo son las encuestas, que será dirigida a trabajadores y administración trabajadores de la radio Suprema

La encuesta como instrumento de investigación se la realizo a los 4 empleados que trabajan en Radio Suprema, quienes fueron muy amables y brindaron información muy valiosa y necesaria para poder definir de una manera correcta los aspectos que permitan precisar la gestión administrativa de dicha institución.

## RESULTADOS

Preguntas	Datos relevantes encontrados
<p>1. ¿Crece que al aplicar las herramientas de la gestión administrativas podrá mejorar su capacidad radiofónica?</p>	<p>Charlas con todo el personal</p>
<p>2. ¿Cree usted que aplicando este proyecto a la gestión administrativa mejoraría su calidad?</p>	<p>Utilizaríamos todas las herramientas de los procesos.</p>
<p>3. ¿Cree usted que cuenta con el personal totalmente capacitado para que la radio mejore su sintonía?</p>	<p>Mejorar la cantidad de capacitaciones buscando los mecanismos que ayuden a que tanto charlas como capacitaciones surjan efectos.</p>
<p>4. ¿Cómo podrá ayudar su un empleado presenta problemas al realizar sus labores cotidianas?</p>	<p>Generar ese grado de confianza y amistad para poder tener una relación de familia para poder ayudar y ser todos beneficiados</p>
<p>5. ¿cree usted que al aplicar la gestión administrativa correctamente puede tener ventajas comparativas?</p>	<p>La radio fue acogida con mucha esperanza de mejorar y poder mantener comunicada la ciudad y sus recintos.</p>

6. ¿Cómo gerencia están aplicando correctamente los procesos de la administración para incrementar su capacidad de expansión??	Si desde el último de la escala jerárquica hasta el primero todas las ayudas cuentan.
--	---

¿Crece que al aplicar las herramientas de la gestión administrativas podrá mejorar su capacidad radiofónica?

Opciones	Frecuencia	Porcentajes %
Nada satisfecho	0	0%
Un poco de acuerdo	0	0%
Medianamente de acuerdo	3	75%
Muy satisfecho	1	25%

**Fuente:** se le realizó a os trabajadores de la empresa radio Suprema del cantón Vines

**Elaborador por:** Nicolle Alexandra Bajaña Garcia

Cree usted que aplicando este proyecto a la gestión administrativa mejoraría su calidad

Opciones	Frecuencia	Porcentajes %
Nada satisfecho	0	0%
Un poco de acuerdo	0	0%
Medianamente de acuerdo	1	25%
Muy satisfecho	3	75%

**Fuente:** realizada a los administradores se nota que si se aplican las herramientas de la gestión administrativa.

**Elaborado por:** Nicolle Alexandra Bajaña Garcia

¿cree usted que al aplicar la gestión administrativa correctamente puede tener ventajas comparativas?

Opciones	Frecuencia	Porcentajes %
Si estoy de acuerdo	1	25 %
Un poco de acuerdo	2	50 %
Totalmente en desacuerdo	1	25%

**Fuente:** se le realizo a los trabajadores de la empresa radiofónica y sus administraciones para poder mejorar los procesos.

**Elaborado por:** Nicolle Alexandra Bajaña Garcia

¿Cree usted que en la radio cuenta con el personal totalmente capacitado para que la radio mejore su sintonía?

Opciones	Frecuencia	Porcentajes %
Si estoy de acuerdo	1	25 %
Un poco de acuerdo	3	75 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %

**Fuente:** se le realizo a los clientes de la radio que pueden ayudar a tomar las decisiones correctas

**Elaborado por:** Nicolle Alexandra Bajaña Garcia

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Esta empresa de radio conocida como radio Suprema del cantón Vinces de gran trayectoria radiofónica, a la cual se realiza una investigación para conocer cómo se está aplicando los procesos administrativos, por lo cual se realizó una encuesta pensando en mejorar la capacidad de manejo de los las áreas de administración según la primera pregunta esta empresa aplica los procesos administrativos de manera coordinada que ayuda a el trabajo en equipo e cada una de las persona que están vinculadas a la radio por lo cual en una gran mayoría dijeron que la empresa si aplica de manera acertada las herramientas necesarias para crecer y poder incrementar su espacio de radio, además al aplicarlas se puede ver que la gerencia si está apostando todo su trabajo a mejoras continuas y estar capacitados para la competencia.

La aplicación de este proyecto tiene consigo muchos beneficios a la compra de trabajo de radio, uno de ellos es captar más oyentes para poder expandirse como empresa, y luego poder ir abarcando cada día a sus competencias a hasta poder ganar un espacio del pastel de las frecuencias, las personas dijeron 75% que están muy satisfechos con esta aplicación del proyecto y el 25% dijo que medianamente ven como esto ayudara a tomar las medidas para mejorar.

Al poder realizar un trabajo correcto y de manera eficaz tiene sus beneficios por encima de la competencia, ya que si el competidor está fallando en los procesos podemos tomar una ventaja comparativa frente a ellos, y eso sería nuestra ventaja competitiva , pues poder garantizar un crecimiento viendo la falencia de los demás del mercado, los clientes siempre quieren ser mejor tratados de manera correcta y eficaz, el 25 % de las personas estuvieron de acuerdo a esta pregunta y que es importante tener una ventaja en el mercado y el 50% están de acuerdo a los procesos administrativos.



Según esta pregunta las personas como clientes de la radio dijeron que no, una de las falencias que siempre muestra las empresas es tener al personal muy capacitado en su totalidad lo que o hacen muchas es tener a personas que abecés no conocen cual es la visión de la compañía, hacia donde se dirige y que beneficios tienen los clientes, es importante tener a todo el personal muy al día de lo que se hace, sin desmejorar y estar distraídos de la competencia, por lo cual las respuesta fueron que el 25% y el 75% dijeron un poco de acuerdo y que si les falta capacitación a los trabajadores de la radio Suprema Vines.

## CONCLUSIONES

Una de las partes más importantes es que la empresa necesita que los personales administrativos se sientan identificados y conozcan los objetivos ya que es la única manera de poder crecer y desarrollarse, además de conocer muy bien que se planean a corto y largo plazo, para que sean parte activa de la realización de los mismos en base a los valores institucionales, que se han generado con el paso del tiempo, es importante decir que esta empresa de radio cumple con comunicar y está mejorando día tras día pero aún se necesita el compromiso de todos.

Suprema tiene un problema que causa el no contar con un programa de capacitación que les brinde a los colaboradores herramientas para mejorar el trato al cliente, ya que se trata de una empresa que brinda un servicio a la comunidad, que a su vez brinda un producto que es llevar a cada hogar noticias, o programas de música, además se debe implementar capacitaciones para el área administrativa y operacional para de esta forma mejorar su gestión en los recursos, de cómo mejorar el trato y las relaciones interpersonales entre trabajadores y la administración, ya que una empresa funciona encaminada a conseguir las metas planteadas, y la única manera es trabajando en equipo con la ayuda de todos.

Una de sus falencias principales es que La empresa necesita establecer convenios estratégicos con empresas que puedan proveer de una u otra forma premios especiales que

Para poder, mejorar su estatus frente al gran mercado de consumidores, que siempre buscan incrementar sus gustos y satisfacción por lo cual el buscar ayuda para mejorar la audiencia ya que en radio la suprema tiene, pero es imprescindible incrementar.

## RECOMENDACIONES

Definir procesos administrativos que establezcan actividades planificadas y controles que ayuden a la administración e identificar las falencias en los procedimientos donde se puede encontrar problemas y donde hay que mejorar cada uno de los procesos, si se cumplen las metas y si es posible que por falta de controles se pueda poner en riesgo la inversión realizada, es muy importante hacer conciencia de cómo trabajar encaminados al éxito si se toman todas las medidas y cada ir cumpliendo cada una de los objetivos de la empresa.

Establecer un direccionamiento estratégico mediante la difusión de los objetivos, misión, visión, y valores institucionales, que serán el punto de partida que agrandará y pondrá mayor énfasis a la hora de cumplir metas, que engrandezcan a la empresa y ofrecerán mayores beneficios a los consumidores u oyentes, que son quienes impulsarán el crecimiento y desarrollo exponencial de la empresa.

Es importante realizar capacitaciones periódicas, que puedan ayudar a que Radio Suprema cumpla los objetivos planteados por parte de la dirección, se recomienda hacer que las personas o colaboradores puedan realizarse encaminado a la realización empresarial, que cada día es más complicado encontrar personas que están con ganas de luchar por un proyecto en común donde encierre a más personas, de distintos estatus social por lo cual es importante que todos puedan trabajar para empujar a la empresa así el futuro.

Implementar la planeación estratégica en Radio Suprema para lograr la eficiencia y eficacia deseada para atraer clientes y ganar radio oyente además de fortalecer la gestión

empresarial para constituir su liderazgo en el cantón Vinces y poder lograr una expansión a otros territorios Fluminenses.

## REFERENCIAS

- Chungata, A. (2017). Modelo de Gestión Administrativa para el sector de Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- “Concepto de Administración” [en línea]. Fecha [9 de Septiembre de 2018] disponible en: (<https://concepto.de/administracion/#ixzz5PxPltVQ1>)
- ¿Cómo se definen la misión, visión y objetivos de una organización social [en línea]? Fecha [9 de septiembre de 2018] disponible en: (<https://guiaosc.org/como-se-definen-mision-vision-objetivos-organizacionsocial/>).
- “Significado de Objetivo” [en línea]. Fecha [9 de septiembre de 2018] disponible en: (<https://www.significados.com/objetivo/>).
- Gonzalez-Cornejo, A. (2019). Desarrollo Organizacional de la A a la Z . México: PACJ.
- Parra, J. (2018). El servicio innovador. Bogotá: Oveja Negra.
- Izquierdo, F. (2019). Atención al cliente en el proceso comercial. IC.
- Vázquez, F., Ramos, Z., & Pérez, M. (2018). La gestión de la calidad en los servicios, contribución a las Ciencias Sociales. Eumed. Obtenido de [www.eumed.net/rev/cccss](http://www.eumed.net/rev/cccss)
- Hurtado, D. (2017). Principios de la administración. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA8&dq=definicion+de+gestion+administrativa+concepto&hl=es&s a=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=definicion%20de%20gestion%20administrativa%20concepto&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA8&dq=definicion+de+gestion+administrativa+concepto&hl=es&s a=X&redir_esc=y#v=onepage&q=definicion%20de%20gestion%20administrativa%20concepto&f=false)

## ANEXOS

### Anexo 1: Entrevista

1. ¿Cree que al aplicar las herramientas de la gestión administrativas podrá mejorar su capacidad radiofónica?

2. ¿Cree usted que aplicando este proyecto a la gestión administrativa mejoraría su calidad?

3. ¿Cree usted que cuenta con el personal totalmente capacitado para que la radio mejore su sintonía?

4. ¿Cómo podrá ayudar su un empleado presenta problemas al realizar sus labores cotidianas?

5. ¿cree usted que al aplicar la gestión administrativa correctamente puede tener ventajas comparativas?

6. ¿Cómo gerencia están aplicando correctamente los procesos de la administración para incrementar su capacidad de expansión?

**Anexo 2: Encuesta**

1. ¿Crece que al aplicar las herramientas de la gestión administrativas podrá mejorar su capacidad radiofónica

Nada satisfecho

Un poco de acuerdo

Mediantemente de acuerdo

Muy satisfecho

2. ¿Cree usted que en la radio cuenta con el personal totalmente capacitado para que la radio mejore su sintonía

Nada satisfecho

Un poco de acuerdo

Mediantemente de acuerdo

Muy satisfecho

3. ¿Cree usted que al aplicar la gestión administrativa correctamente puede tener ventajas comparativas?

Si estoy de acuerdo

Un poco de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

4. ¿Cree usted que en la radio cuenta con el personal totalmente capacitado para que la radio mejore su sintonía?

Si estoy de acuerdo

Un poco de acuerdo

Totalmente de acuerdo

## Anexo 3

Lunes, 7 de Marzo del 2022

Leda.

Sara Clotilde Acosta Sandoya

**Gerente General de la Radio Suprema de Vinces**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **Bajaña Garcia Nicolle Alexandra**, con cédula de identidad 120747616-7, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado Gestión Administrativa en la Radio Suprema del Cantón Vinces el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

*Sara Acosta Sandoya*  
C.I.: 1200402624  
Telef. 0992-22-62-12

Nicolle Bajaña G.  
Nicolle Alexandra Bajaña Garcia

1207476167

*Autorizado*



## Anexo 4



## Document Information

---

Analyzed document	ESTUDIO DE CASO - BAJAÑA GARCIA NICOLLE ALEXANDRA...docx (D131116471)
Submitted	2022-03-22T01:00:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	nbajana167@fafi.utb.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	gencalada.utb@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

---

<b>SA</b>	<b>Tesis MAESTRIA SIPUAE Andrés Vera REV NOV.docx</b> Document Tesis MAESTRIA SIPUAE Andrés Vera REV NOV.docx (D86103048)		1
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / ESTUDIO DE CASO.docx</b> Document ESTUDIO DE CASO.docx (D112849794) Submitted by: riverav@fafi.utb.edu.ec Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com		1
<b>SA</b>	<b>Tesis Final.docx</b> Document Tesis Final.docx (D116080894)		3
<b>SA</b>	<b>DISEÑO DE UN MODELO ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MEGACURSOS ECUADOR DEL CANTÓN QUEVEDO 19-10-2021.docx</b> Document DISEÑO DE UN MODELO ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MEGACURSOS ECUADOR DEL CANTÓN QUEVEDO 19-10-2021.docx (D116120422)		1

---