



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2017 – MARZO 2018**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**Ingeniería Comercial**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**“DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA  
COSTACONTV S.A. DEL CANTÓN VENTANAS”**

**EGRESADA:**

**GUISELA JANINE RAMÍREZ MENDEZ**

**TUTOR:**

**ING. LUIS ALBERTO LOZANO CHAGUAY**

**AÑO 2018**

## INTRODUCCIÓN

Costacontv S.A es una empresa dedicada a la prestación de servicios de televisión por cable, su matriz está ubicada en el cantón Ventanas y tiene cinco sucursales distribuidas en diversos sectores del Ecuador, inició sus actividades llamándose Tv Sat Ventanas S.A hasta el año 2015 en donde cambio su razón social por el nombre con el que ahora es reconocida, Costa comunicación y televisión S.A (Costacontv S.A). Actualmente la empresa lleva funcionando 14 años en el mercado, con la finalidad de brindar servicios de televisión por cable de calidad, ofreciendo al público 71 canales nacionales e internacionales, de películas, novelas, música, deportes, entretenimiento para niños, jóvenes y adultos.

En los últimos años, se han recibido quejas por parte de los usuarios, quienes alegan que el costo del servicio es excesivo, cabe resaltar que anteriormente este estaba valorado en \$10 dólares americanos y en la actualidad ellos pagan \$18 dólares americanos, además los usuarios se quejan por la atención recibida por los colaboradores de la empresa, dado que en algunos casos no atienden sus solicitudes de atención. Por otra parte, los colaboradores de la organización de los diferentes departamentos no están desarrollando de manera correcta sus actividades.

Este estudio de caso está relacionado a la sub línea de investigación de producción y competitividad. Para recaudar información se utilizó el método inductivo ya que este permitió la recolección de información, implementando entrevistas y encuestas a los usuarios y a algunos miembros de la empresa, quienes colaboraron para el análisis de este estudio de caso.

El propósito de este estudio de caso es analizar los diversos factores que impiden el buen desempeño laboral de los empleados de la empresa Costacontv S.A y cómo repercute en los usuarios de la misma.

## DESARROLLO

Costa comunicación y televisión S.A (Costacontv S.A) cuya matriz está ubicada en las calles Sucre entre Ernesto Briones y Serapio Villamar en el cantón Ventanas, provincia de Los Ríos. Esta empresa se dedica a la prestación de servicio de televisión por cable desde el 2004. En sus inicios la empresa tenía el nombre de Tv Sat Ventanas S.A con el cual laboró hasta el año 2015, desde entonces cambio su razón social por Costacontv S.A. “Televisión por cable físico es la distribución de señales que se conoce como televisión por cable, y transmite por línea física (fibra óptica/ cobre) señales de audio, video y datos destinados a los suscriptores del sistema (...).” (Vanegas, Barraqueta, González, & Coronel, 2012, pág. 128), la empresa lleva varios años brindando este servicio a diversos sectores de la provincia de Los Rios, siendo reconocida por la calidad de su servicio.

La empresa está extendiendo cada vez más la red de fibra óptica, para brindar el servicio a otros sectores del país como: Urdaneta, Quinsaloma, Moraspungo, El Empalme y San Carlos, el tipo de cable que extiende la entidad por cada poste de alumbrado público es de fibra óptica. Este estudio de caso, dará seguimiento a las actividades realizadas en la matriz ubicada en el cantón Ventanas, debido a que los usuarios han presentado diversas quejas en las que se han visto involucrados los colaboradores de la empresa.

Análisis FODA:

Fortalezas

- Infraestructura adecuada
- Personal capacitado en el área técnica

### Oportunidades

- Sector de proveedores en crecimiento
- Crecimiento poblacional

### Debilidades

- Falta de planificación
- Inexistencia de un manual de procesos y de atención al usuario
- Falta de estructura organizacional
- Relaciones laborales deterioradas

### Amenazas

- Cambios en la ley de comunicación nacional
- Crecimiento de la competencia

La empresa Costacontv S.A cumple con todos los requisitos solicitados por la ley en cuanto a los permisos correspondientes y sus pagos al día en lo que respecta a lo establecido por el estado. La empresa desde sus inicios ha sido dirigida por el Dr. Publio Eduardo Ibarra Ibarra y su esposa, esta empresa no se encuentra organizada estructuralmente, debido a que el Sr. Publio Ibarra cumple varias funciones lo cual repercute en el buen funcionamiento de esta, ya que él no puede controlar y estar al tanto de todo lo que sucede en la empresa. Actualmente la empresa cuenta con 25 personas que laboran en cargos administrativos, técnicos, etc. la falta de un departamento de talento humano en la empresa ha causado que no haya una selección adecuada del personal, por lo cual no se realiza un adecuado control de quienes ingresan a laborar en esta empresa, ya que no se evalúan los perfiles de acuerdo a la vacante disponible, lo que causa que este nuevo colaborador no pueda desarrollar sus

capacidades intelectuales y aportar con conocimientos para mejorar el rendimiento de la empresa, esta falta de evaluación en cuanto a los perfiles profesionales ha ocurrido desde inicios de la empresa, desde su creación no se ha establecido un departamento que controle y supervise al personal de Costacontv S.A.

La empresa Costacontv S.A mantiene a sus colaboradores afiliados al Instituto Ecuatoriano de seguridad social (IESS) aportando todo lo establecido por la ley, además se rige a lo determinado por el Ministerio de trabajo referente a los pagos de decimos tercero, décimo cuarto y liquidaciones, la empresa les provee uniformes para cada día laboral respectivamente, al terminar el año reciben bonos y canastas familiares. “las prestaciones son los pagos en efectivo (aguinaldo, prima vacacional, fondo de ahorro) adicional al sueldo que recibe el personal, así como los beneficios de seguridad social, médicos o de vida” (Juárez & Carrillo, 2014, pág. 9).

Costacontv S.A. realiza el pago del sueldo a su personal de recaudación basado por medio de porcentajes, es decir si un colaborador recauda en el mes \$8.000 dólares americanos se le calcula el 5% del monto recaudado en conclusión el valor a recibir por el trabajo realizado es de \$400 dólares americanos, divididos equitativamente en quincena y fin de mes, esto refleja en el personal que \$200 dólares americanos cada quincena no les alcanza debido a que todos los colaboradores tienen cargas familiares y deben esperar hasta fin de mes para poder obtener el otro 50% del sueldo que la empresa le está adeudando. El resto del personal es remunerado con sueldo fijo.

Además, la empresa les brinda a sus colaboradores la facilidad de préstamos a corto plazo para cubrir cualquier necesidad, sin embargo, los trámites para solicitar dichos

préstamos requieren de mucha documentación para asegurar el retorno del mismo, al tratarse de un préstamo a corto plazo la empresa a estipulado un interés del 20%, este porcentaje es considerado alto por algunos de los colaboradores de dicha empresa. Los empleados tienen la opción de elegir si las cuotas a cancelar se debitaran del sueldo o lo realizan por medio de depósitos independientes a su salario. “Los préstamos que las empresas realizan a sus trabajadores pueden ser por múltiples motivos o formas, por ejemplo, préstamo personal que se refiere a préstamos en efectivos, por crédito hipotecario, préstamo navideño o para la adquisición de un bien.” (Orozco, 2017, pág. 269)

Algunos autores mencionan la importancia de que el personal tengan presente los objetivos de la empresa, “Los dueños de las empresas se encargan que los empleados de la organización se tomen muy en serio como piensa el quien y su objetivo. En ellos se verá reflejado una correcta actitud en el desempeño de las actividades.” (Moreno, Zea, & Molina, 2017, pág. 17). Esto no ocurre en la empresa Costacontv S.A. debido a que los propietarios de esta empresa realizan una visita por semana a la matriz debido a que tienen la responsabilidad de realizar la misma visita a las demás sucursales, ocasionando que no se informen a tiempo de otras quejas o situaciones que generan algún tipo de problema en el ambiente laboral, ellos realizan las visitas de manera conjunta, no se distribuyen las tareas para poder coordinar una mejor revisión de todas las sucursales en un tiempo adecuado.

La administración está desarrollada por una persona que no cuenta con conocimientos adecuados para el buen manejo de la empresa “la necesidad de personal capacitado o profesional crea problemas en el reclutamiento o selección y los supervisores y empleados operativos requieren de capacitación considerable” (Hoy, Longenecker, Petty, & Palich,

2012, pág. 605). No contar con un personal que haya sido preparado en un puesto de trabajo crea inconvenientes en la organización para desempeñarse de manera adecuada.

Por otra parte, al momento de reclutar personal asisten varios aspirantes a dejar sus carpetas a las instalaciones de la empresa, alrededor de 200 carpetas son las que se obtienen en un llamamiento de trabajo, sin embargo, estas carpetas son guardadas o en otros casos desechadas ya que siempre existen personas que son recomendadas por familiares o amigos de los colaboradores, quienes son contratados sin contar con los conocimientos ni experiencia necesaria para ejercer el puesto de trabajo. “las pruebas cara a cara como su propio nombre lo indica se trata de técnicas que pretenden examinar in situ al candidato para observar las reacciones, la aptitud y la actitud que una persona tiene para optar por un trabajo.” (Garcia, 2013, pág. 158)

Es necesario realizar un buen análisis al aspirante al puesto de trabajo por lo que es importante conocer cuáles son sus competencias y si son acordes a la tarea a desempeñar, se requiere comprobar si está preparado y capacitado como lo proporciona su hoja de vida, además establecerles bien las políticas de trabajo ya que se demanda cumplir con los objetivos que tiene la organización, sin embargo Costacontv S.A no comprueba ni analiza los conocimientos que poseen los aspirantes al puesto de trabajo que ellos solicitan, lo que repercute en el desempeño y cumplimiento de los objetivos de la empresa. Los colaboradores tienen que estar bien comprometidos con el cumplimiento de las políticas, metas, objetivos, misión y visión de la entidad.



Por lo general los administradores se encargan de planificar nuevas ideas de trabajo, establecer estrategias, monitorear continuamente a los colaboradores y asignar nuevas tareas cada día. El administrador de Costacontv S.A está encargado de realizar seguimientos a las sucursales por lo que la mayor parte de los días se encuentra fuera de la ciudad monitoreando a los demás empleados, pese a esto los esfuerzos que realiza el administrador por regular las funciones de los empleados es fallida ya que no logra mantener orden en el funcionamiento de las actividades en todas las sucursales en conjunto, es decir, si una de estas funciona bien por un determinado tiempo, hay otra que presenta inconvenientes, ya sea con los usuarios, empleados o servicio. “La planificación es el proceso continuo de fortalecer lo que funciona y de abandonar lo que no funciona, de asumir riesgos, de tomar decisiones, valorar el rendimiento, los resultados y hacer ajustes a medida que cambian las condiciones.” (Drucker, Hesselbein, & Snyder, 2016, pág. 107).

La contabilidad está a cargo de la CPA. Jully Vaca Farías, trabaja ocasionalmente con la empresa Costacontv S.A ya que normalmente labora en la ciudad de Guayaquil, la secretaria envía la información necesaria vía correo para realizar la contabilidad de la empresa y constatar que todo esté en orden de no ser así, se notificará cualquier irregularidad al gerente o al asistente de gerencia, la CPA. Hace presencia en la empresa Costacontv S.A. cada fin de mes para terminar de realizar su trabajo y reunirse con los superiores para realizar el respectivo informe.

El departamento de compras, se encarga de la adquisición de materiales faltantes en la bodega para que no se detenga el trabajo por falta de material, además deben realizar el pago puntual de las facturas con sus respectivas retenciones, esto se hace a través de transacciones bancarias. Por lo general la empresa no realiza compras en efectivo para evitar

desfinanciamiento, a veces no realiza a tiempo los pagos de las facturas debido a que las cuentas de la entidad se encuentran en déficit. “se puede solicitar al proveedor que facture los suministros agrupando los de cada mes o establecer días fijos de pago al mes, pero retrasar el pago sin el acuerdo del proveedor deteriora la imagen y la posición de la empresa” (Pérez, 2015, pág. 434) por este motivo es necesario cumplir con nuestros proveedores ya que esto repercute con la imagen de la empresa. Este departamento también se encarga de llevar un inventario y control de la mercadería y de las facturas. “en el área de compras se desarrollan una serie de actividades organizadas, la que está subordinada al área administrativa, y tiene coordinados a varios departamentos.” (Sangri, 2014, pág. 7).

El jefe del departamento de compras tiene la facultad de llevar un registro en las compras, en el manejo de inventarios, la recepción de materiales, control de los proveedores y todas estas actividades enlazadas con el área administrativa, pese a esto en algunas auditorías realizadas a la empresa, no se han presentado respaldos de algunos gastos registrados, es decir no se presentan facturas o registros de pagos realizados por la empresa. El jefe del departamento de compras no tiene paciencia para entregar los materiales al personal técnico “la paciencia es la capacidad de mostrarse calmado ante situaciones delicadas. Es muy útil para el trato con usuarios y venta de productos” (Sánchez, 2014, pág. 34). Todos los colaboradores de la empresa deberían desempeñar su labor con amor, paciencia y responsabilidad ya que hay que valorar el puesto de trabajo que se tiene porque existen muchos que lo necesitan y lo pueden hacer mejor.

En el departamento de secretaría se han dividido funciones entre los tres miembros que la conforman, existen dos personas que cumplen funciones básicas las cuales podría realizar una persona, mientras otra se encarga de atención al usuario la cual no logra atender

al número de usuarios que asisten a solicitar información o a realizar trámites referentes a los servicios que ofrece esta empresa, el gran número de usuarios que se presentan diariamente en la empresa causa que las actividades en el departamento de secretaria sean extensos ante esto “el 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” (Villa, 2014, pág. 98). Los usuarios son el factor primordial por el cual se genera ingresos a la empresa por este motivo necesitan una buena atención.

Por otra parte este departamento se encarga de receiptar el dinero del departamento de recaudación quienes previamente adjuntan las facturas correspondientes de los respectivos pagos para ingresarlos a la base de datos, también las secretarias se encargan de ingresar a los nuevos usuarios que adquieren el servicio cada día, también de tomar datos de las personas a las que el servicio haya presentado fallas mediante una orden de trabajo para luego asignar tareas a los técnicos quienes son encargados de realizar esta actividad. En el caso de la revisión técnica de los servicios que presentan fallas, el encargado de atención al usuario atiende los requerimiento de este y registra su solicitud de revisión y alega que la revisión se realizara inmediatamente, el problema en este proceso radica en que las visitas por parte de los técnicos no se realizan en el momento acordado debido a que la persona que receipto la información no notifico a tiempo la orden de trabajo a los técnicos por este motivo los usuarios deben acercarse nuevamente a las instalaciones de la empresa para indagar que ocurrió con la revisión que debía haberse realizado, esto ha creado insatisfacción y desconfianza en los usuarios en cuanto a los procesos de esta empresa.

La empresa ha establecido otorgar descuentos a las personas de la tercera edad o con capacidades especiales y a quienes cancelan anticipadamente el servicio “los descuentos por

pronto pago se realiza cuando el usuario paga al contado o adelanta el pago con respecto al plazo acordado inicialmente” (Rey, 2013, pág. 164), lo cual no se ve reflejado en proceso de cobro ya que la persona que está en atención al usuario cobra la cantidad normal es decir no efectúa ningún tipo de descuentos al tratarse de los casos antes mencionados.

La función del jefe de personal es asignar tareas, monitorear e inspeccionar que el trabajo de los técnicos y recaudadores se realice con normalidad y se cumplan a cabalidad con lo establecido, él recibe órdenes de los superiores para que posteriormente divida el trabajo al personal que le corresponda, sin embargo el jefe de personal en ocasiones delega funciones que él considera que son las adecuadas y no se rige a lo encomendado por los superiores “El área de talento humano tiene como función la dirección, gerencia o división responsable de todas las funciones organizacionales relacionadas con las personas” (Alles, 2012, pág. 198).

El área técnica está a cargo de ocho personas las cuales se encargan de verificar y mantener el servicio en buen estado, ya que se reciben constantes quejas referentes a la señal de algunos canales, ellos reciben las ordenes de trabajo que dejaron con anticipación los usuarios en oficina y también las órdenes del jefe de personal para luego cumplirlas con exactitud, el trabajo que realizan los técnicos comprende ya sea dentro del domicilio en lo que corresponde al cable dañado, cambio del mismo, de conector o esplitters, en el televisor si se encuentra desprogramado o si el usuario desea adquirir el servicio en otro televisor adicional, cabe resaltar la falta de comunicación que existe entre el departamento de secretaria y el área técnica ya que a esto se debe el retraso de las visitas para la revisión del servicio y repercute en la satisfacción de los usuarios. También realizan fuera del domicilio es decir en el poste de alumbrado público, si existe algún daño en los equipos, ellos son

encargados de realizar los respectivos cortes del servicio a los usuarios que adeudan a la empresa, así también como de realizar las respectivas conexiones una vez que éste sea cancelado, la reconexión tiene un valor de \$2. Este valor es receptado en oficina ya que ellos no pueden realizar ningún cobro extra por el servicio, sin embargo, cuando acuden a realizar la reconexión del servicio, ellos cobran un dinero adicional por el trabajo realizado, cabe resaltar que la empresa desconoce este tipo de cobro adicional realizado por los técnicos. La empresa les brinda vehículos para su movilidad hacia el lugar de destino, este puede ser en carros o motos y cuentan cada uno con sus propias herramientas de trabajo como escalera, rollos de cables y todo lo que necesitan para desempeñar su labor. “los recursos materiales corresponden a las existencias consumibles que se utilizan para realizar una tarea” (Daburon, 2012, pág. 231).

Los técnicos no realizan a tiempo las ordenes de trabajo, en oficina pasan el reporte que ya hicieron la labor, pero el usuario al día siguiente llega a comunicar que aún no lo han atendido. Analizando la situación creo que la falta de motivación los lleva a estar despreocupados en realizar su labor “motivar es inducir a la gente a continuar de modo deseado” (Cano C. , 2017, pág. 227) por esta razón es necesario contar con un personal motivado para desarrollar sus actividades y así conseguir una buena satisfacción ante el usuario.

Costacontv S.A capacita solo a su personal técnico una o dos veces al año, sin embargo, a esta capacitación asisten todos los colaboradores de la empresa, lo cual no debería ser así, la empresa debe ofrecer capacitaciones si bien es cierto a todo su personal, sin embargo, se debe tener en cuenta el área y las funciones que desempeñan los departamentos para conforme a eso sean capacitados “No siempre la inversión en

capacitación está bien direccionada, y a veces los muchos o pocos recursos que se disponen se utilizan de manera inadecuada.” (Alles, 2015, pág. 78) es necesario contratar personal que cuente con habilidades y conocimiento acorde al puesto que vaya a desempeñar, es desventaja para la organización contratar personal sin previo conocimiento en lo requerido y capacitar desde cero a una persona genera gastos innecesarios para la empresa, es menester de cada colaborador cumplir con los requisitos intelectuales o invertir en su auto educación.

Los técnicos desperdician material de trabajo o solicitan en exceso para vender al usuario, el restante de lo que utilizan. “Para mejorar un trabajo hay que preferir la operación con mayor efecto de mejoramiento como los desperdicios, cuellos de botella, manipulaciones, diferencias en cargas de trabajo” (Palacios, 2016, pág. 124) el desperdicio de materiales genera gastos innecesarios para la empresa.

El personal de cobranza se encarga de la recaudación de los pagos efectuados, realizan visitas en los domicilios de los usuarios diariamente para realizar el respectivo cobro del servicio o llegar a un acuerdo con ellos para acordar un día en el que dispongan del dinero para cancelar el servicio, los recaudadores no tiene hora de salida exacta, debido a que algunos usuarios acuerdan cancelar el valor de su factura en horas de la noche, además tienen la responsabilidad de informar acerca de algún daño que tenga un usuario en el servicio y de promocionar el mismo para así añadir más usuarios a la empresa, por cada nuevo usuario que uno de los recaudadores adicione, estos ganan una comisión extra.

La empresa no les brinda un vehículo a los recaudadores para realizar los recorridos de cobro, depende de cada uno el medio de transporte que utilicen para realizar su trabajo, todos utilizan su propio vehículo sea moto o carro, la empresa aporta con dinero para el

combustible, cada recaudador recibe una base de datos con 400 usuarios para visitar durante el mes. Los recaudadores tienen establecido ingresar a las 8:00 a.m. pero unos llegan atrasados a laborar “la puntualidad comunica que la persona está interesada en el trabajo y expresa responsabilidad, con esto demuestra que es capaz de honrar su palabra y ayuda a proyectar un sentido de profesionalidad y compromiso” (Buqueras & Cagigas, 2017, pág. 87) si los trabajadores no asisten a la hora establecida a realizar sus actividades, están ocasionando que no se cumpla con la meta diaria establecida, en caso de los recaudadores, si en el día debían visitar a 40 usuarios en las horas establecidas, al momento que estos se retrasan ya no podrán cumplir con ese número de visitas sino con menos. Al momento de realizar las visitas de recaudación, el personal no cuenta con supervisión que controle sus actividades fuera de la empresa, debido a esto algunos empleados toman el tiempo que están fuera de la empresa para realizar actividades personales y no cumplen con las actividades laborales previamente establecidas.

Existen usuarios que no constan en la base de datos de la empresa y tienen el servicio, así también usuarios que reflejan como cortado el servicio en la base, pero a la realidad si lo tienen; es decir los recaudadores reciben coimas y tienen usuarios con el servicio. En ciertas ocasiones se han encontrado anomalías en los recibos que posee el usuario, lo que indica que el proceder de algunos recaudadores no es el adecuado “el uso indebido de los recibos de la compañía, eso constituirá ya una señal, un indicio de que se podría estar cometiendo un fraude, esto reflejaría cambios en la conducta y en la forma de vida de los empleados” (Cano D. , 2011, pág. 125). La falta de ética conlleva a que estas personas (recaudadores y técnicos) realicen este tipo de actividades fraudulentas aprovechándose del desconocimiento que tiene la empresa en cuanto a sus actividades “es necesario que un buen profesional posea una formación ética verdadera y bien fundamentada que le ayude a enfrentar situación

concretas” (Gómez, Pareda, & Franco, 2014, pág. 27) por tal motivo la ética fundamenta en los empleados, deben estar ligados íntimamente en los profesionales y persona en general, esto les permitirá trabajar adecuadamente y de manera virtuosa con profesionalismo, honestidad, respeto, prudencia y compromiso laboral.

Uno de los recaudadores siempre tiene problemas para cumplir con la meta establecida al finalizar el mes. “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” (Blanco, 2014, pág. 157), es necesario evaluar a cada colaborador para saber cuánto está dispuesto a aportar para el cumplimiento de los objetivos, ya que al finalizar todos serán beneficiados tanto superiores, subordinados y usuarios debido a que todos estarán satisfechos con los resultados obtenidos.

Usuarios inconformes con el costo del servicio, ya que este ha incrementado en los últimos años, sin embargo, el servicio no presenta mejoras, en temporada de lluvias el servicio es pésimo por lo que los usuarios no están dispuestos a cancelar el valor completo de la mensualidad ya que éste presenta problemas continuamente, los cuales tardan en resolverse e incluso en ocasiones es necesaria la visita de los técnicos. Los usuarios no respetan el día de pago que ellos mismos establecieron el día que recibieron el servicio, por ello el recaudador debe realizar visitas consecutivas hasta conseguir el pago de la mensualidad. “Las empresas de mayor éxito son aquellas que tienen conocimiento de las condiciones del entorno, mercado, usuarios, competencia y la propia organización, permitiéndoles ser creativas e innovadoras para satisfacer en mejor forma las verdaderas necesidades y expectativas de sus usuarios” (Schnarch, 2011, pág. 99).



La organización no se preocupa en mejorar la calidad del servicio que ofrece, para que así no haya problemas con los usuarios al momento de cancelar por el servicio, se debe tener presente que la competencia aumenta cada vez más y no es conveniente para ninguna organización perder los usuarios sino esto significaría su declive. Otro de los problemas con los usuarios es que éste comparte el servicio con personas cercanas a su hogar, vecinos o amigos, esto es considerado ilegal por parte de la empresa, ya que en el contrato previo a la instalación del servicio, se estipula el número de equipos para los que está destinado el servicio.

## CONCLUSIONES

El desempeño laboral observado por algunos integrantes de la organización no es el adecuado para el correcto funcionamiento de la empresa, ya que constantemente se presentan inconvenientes relacionados al modo de desempeñar las actividades que corresponden a las principales áreas de la empresa. El personal con el que cuenta la empresa no posee conocimientos de acuerdo al cargo que desempeña, razón por la cual algunos de los colaboradores están desorientados en cuanto a las actividades que deben realizar y como ejecutarlas, la empresa no brinda capacitaciones a su personal administrativo y estos no se preocupan por adquirir conocimiento de manera independiente.

La falta de ética que poseen algunos empleados ha repercutido de manera evidente en la empresa, ya que los usuarios han perdido la confianza en la empresa y sus procesos, puesto que no hay un control sobre las actividades que se realizan dentro y fuera de la misma. Los empleados se comprometen con su trabajo, en la mínima oportunidad se dedican a realizar otras actividades indiferentes a la empresa, por ello no se ha logrado cumplir a cabalidad con el objetivo de la empresa y cada vez se ve más lejos llegar a esa meta.

La empresa no cuenta con un manual de procesos ni de atención al usuario, por ello los trabajadores realizan sus funciones como ellos las consideren convenientes, el administrador de la empresa no supervisa que se cumplan las funciones que el asigna, no hay un control con el que se pueda evidenciar el modo en que se están llevando a cabo las actividades dentro de la empresa.



## **BIBLIOGRAFÍA**

- Alles, M. (2012). *diccionario de términos recursos humanos*. Buenos Aires.
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos; gestión por competencias*. Buenos Aires; Granica.
- Blanco, A. (2014). *las claves de la motivación*. Barcelona España: ediciones B, S.A.
- Buqueras, I., & Cagigas, J. (2017). *dejemos de perder el tiempo; los beneficios de optimizar los horarios*. Madrid: Lid.
- Cano, C. (2017). *la administración y el proceso administrativo*. bogotá d.c.
- Cano, D. (2011). *contra el fraude prevención e investigación en América Latina*. Buenos Aires-México-Santiago: ediciones granica s.a.
- Daburon, B. (2012). *microsoft project 2010*. Barcelona: copyright editions eni.
- Drucker, P., Hesselbein, F., & Snyder, J. (2016). *las 5 claves de perter drucker el liderazgo que marca la diferencia*. profit editorial.
- Garcia, I. (2013). *Gestión de recursos humanos en empresas turísticas*. Madrid, España.
- Gómez, M., Pareda, T., & Franco, L. (2014). *fundamentación tomista de la ética profesional*. Santiago de Chile: ril editores.
- Hoy, F., Longenecker, J., Petty, W., & Palich, L. (2012). *administración de pequeñas empresas lanzamiento y crecimiento de iniciativas de emprendimiento*. México.
- Juárez, J., & Carrillo, E. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. México: grupo editorial patria s.a. de c.v.



- Moreno, G., Zea, M., & Molina, J. (2017). *¿yo? como gerente*. área de innovación y desarrollo,s.l.
- Orozco, L. (2017). *estudio integral de la nómina*.
- Palacios, L. (2016). *ingeniería en métodos, movimientos y tiempos*. ecoe ediciones.
- Pérez, J. (2015). *la gestión financiera de la empresa*. Madrid: esic editorial.
- Rey, J. (2013). *proceso integral de la actividad comercial*. Madrid, España: copyright, 2012 ediciones paraninfo, sa.
- Sánchez, P. (2014). *dirección de equipos comerciales*. Madrid: editorial cep s.l.
- Sangri, A. (2014). *Administración de compras adquisiciones y abastecimiento*. México: grupo editorial patria.
- Schnarch, A. (2011). *marketing de fidelización*. Bogotá: ecoe ediciones.
- Vanegas, D., Barraqueta, P., González, V., & Coronel, G. (2012). *Anuario de la empresas de comunicación del Ecuador*. San Cayetano, Loja, Ecuador: ediloja.
- Villa, J. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. Barcelona: profit editorial I., S.L.



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y GESTION EMPRESARIAL**



**ANEXOS**



**ANEXO 1: ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA  
COSTACONTV S.A.**

**Objetivo:** recaudar información por parte del personal de la empresa Costacontv para el correcto análisis del caso de estudio.

1. ¿Se encuentra conforme laborando en la empresa Costacontv S.A.?

Si

No

2. ¿Su título académico está de acuerdo al cargo que desempeña en la empresa?

Si

No

3. ¿Ha recibido llamados de atención por parte de sus superiores a causa de desempeñar mal sus labores?

Si

No

4. ¿Considera que el administrador realiza las gestiones pertinentes para el buen funcionamiento de la empresa?

Si

No

5. ¿Qué beneficios adicionales a su sueldo recibe por parte de la empresa?

---

---

---



**ANEXO 2: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA  
COSTACONTV S.A.**

**Objetivo:** recaudar información por parte de los usuarios de Costacontv para el correcto análisis del caso de estudio.

1. ¿Está conforme con la calidad del servicio que ofrece Costacontv S.A.?  
Si   
No
2. ¿Está conforme con el costo del servicio que ofrece Costacontv S.A.?  
Si   
No
3. ¿Cómo califica la atención que recibe por parte del personal de la empresa Costacontv S.A.?  
Regular   
Buena   
Excelente
4. ¿Ha tenido inconvenientes con los empleados de Costacontv S.A.?  
Si   
No
5. ¿Cuánto tiempo tarda en ser atendido por parte de los colaboradores de la empresa Costacontv S.A.?  
1 – 4 horas   
4 – 8 horas   
Más de 24 horas
6. ¿En alguna ocasión los técnicos de la empresa Costacontv S.A. le han vendido materiales útiles para la reconexión o instalación del servicio?  

---

---



**ANEXO 3: ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA COSTACONTV S.A.**

**Objetivo:** recaudar información por parte del administrador de la empresa Costacontv para el correcto análisis del caso de estudio.

1. ¿Cuánto tiempo lleva a cargo de la administración de la empresa Costacontv S.A.?

---

---

2. ¿Quién y cómo evalúan los perfiles de los aspirantes a un cargo en la empresa Costacontv S.A.?

---

---

---

3. ¿La empresa capacita a los empleados de la empresa Costacontv S.A.?

---

---

4. ¿Cómo realiza el monitoreo de las funciones desempeñadas dentro de la empresa?

---

---

---

5. ¿Cómo controla y verifica las actividades realizadas fuera de la empresa por parte de los empleados de Costacontv S.A.?

---

---

---

6. ¿La empresa cuenta con políticas establecidas para el correcto desempeño de las actividades realizadas por los empleados?

---

---

---

7. ¿Cómo está estructurada la empresa Costacontv S.A.?

---

---

---