



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL

Trabajo de investigación Previo a la
obtención del Título de Ingeniero en
Gestión Empresarial.

TEMA:

**“CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA
EMPRESA MANA TV CANAL 45, DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2012.”**

AUTORA:

EGDA. VIVIANA ELIZABETH BOLAÑOS VACA

TUTOR:

ING. EDGAR MUÑOZ MURILLO, MGE.

Quevedo –Los Ríos - Ecuador

2012



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL

**“CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA
EMPRESA MANA TV CANAL 45, EN EL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2012.”**

Presentado al Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión Empresarial.

Aprobado:

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO-LOS RIOS-ECUADOR

2012

CERTIFICACIÓN

Ing. Edgar Muñoz Murillo, MGE. Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifico que la Egresada Viviana Elizabeth Bolaños Vaca, realizó la tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión Empresarial titulada **“CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA EMPRESA MANA TV CANAL 45, EN EL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2012”**, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Edgar Muñoz Murillo, MGE.

TUTOR DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

AUTORÍA

El autor certifica que los criterios y opiniones vertidas en la presente investigación **“CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PARA LA EMPRESA MANA TV CANAL 45, EN EL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2012”** son de exclusiva responsabilidad del autor.

Viviana Elizabeth Bolaños Vaca.

DEDICATORIA

A Dios, por darme vida, concederme salud, firmeza y perseverancia.

A mis queridos padres Jorge y Bricilda quienes han sido mi apoyo permanente y con su esfuerzo, humildad y confianza me indujeron a ver reflejado mí más anhelado sueño.

A mi esposo por su comprensión y apoyo para alcanzar una más de mis metas.

A mis hermanos, mi adorado hijo y a todas aquellas personas que influyeron para culminar con éxitos esta etapa profesional.

Viviana Bolaños.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Campus La Maná por haberme permitido adquirir nuevos y valiosos conocimientos, para formarme en el ámbito profesional.

Al Ing. M.Sc Roque Vivas, Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por su valioso aporte en la Educación Superior.

Al Lic. M.Sc Edgar Pastrano Quintana, Coordinador de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Campus La Maná, por las gestiones realizadas.

Al Ing. Washington Carreño, Director de la Escuela de Gestión Empresarial, por su contribución en la Educación Superior.

Al Ing. Edgar Muñoz Murillo, MGE. Tutor del trabajo de Investigación, por haberme guiado y brindado todo su apoyo incondicional.

Al Dr. Ramiro Huertas Medina, Gerente de MANA TV Canal 45 del cantón La Maná por permitir desarrollar el Trabajo Investigativo.

A los docentes de la Escuela de Gestión Empresarial, por haber impartido en las aulas sus mejores conocimientos durante todo el tiempo de estudio.

A los docentes del Séptimo Seminario de Graduación, por compartir sus conocimientos y experiencias.

Viviana Bolaños.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
Portada	i
Tribunal de Tesis	iii
Certificación	iv
Autoría	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento	vii
Índice	viii
Índice de cuadros.....	xii
Índice de gráficos.....	xiii
Índice de anexos.....	xv
Resumen Ejecutivo	xvi
Summary.....	xvii
(dublin core) Esquemas de codificación	xviii
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. INTRODUCCIÓN	2
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3. PROBLEMATIZACIÓN	4
1.3.1. Diagnóstico del Problema	4
1.3.2. Formulación del Problema	4
1.3.3. Sistematización del Problema.....	5
1.4. OBJETIVOS.....	6
1.4.1. General	6
1.4.2. Específicos.....	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	8
2.1.1. Comunicación	8
2.1.2. Funciones de la Comunicación	8
2.1.3. Proceso de la Comunicación y sus elementos básicos.....	9

2.1.4. Tipos de Comunicación.....	9
2.1.4.1. Comunicación Lateral	9
2.1.4.2. Comunicación Recíproca	9
2.1.5. Medios de Comunicación.....	10
2.1.5.1. Propósito.....	10
2.1.5.2. Características	10
a) Positivas	10
b) Negativas.....	11
2.1.6. Tipos de Medios de Comunicación	11
2.1.6.1. Medios Masivos	11
2.1.6.2. Medios Auxiliares o Complementarios	11
2.1.6.3. Medios Alternativos.....	12
2.1.7. Recursos Humanos.....	12
2.1.7.1. Definición	12
2.1.7.2. Objetivo.....	13
2.1.7.2. Importancia	13
2.1.7.4. Demanda	13
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	14
2.2.1. Administración de Recursos Humanos	14
2.2.1.1. Definición	14
2.2.1.2. Objetivos	14
2.2.1.2.1. Objetivos Sociales.....	14
2.2.1.2.2. Objetivos Corporativos.....	15
2.2.1.2.3. Objetivos Funcionales.....	15
2.2.1.2.4. Objetivos Personales	15
2.2.2. Selección de personal.....	16
2.2.2.1. Instrumentos de Selección	16
2.2.2.2. Proceso de Selección	17
2.2.2.2.1. Determinación de los Aspectos Básicos del Proceso de Selección	17
2.2.2.3. Descripción del puesto.....	17
2.2.2.4. Reclutamiento	17

2.2.2.4.1. Clases de Reclutamiento	18
2.2.2.4.1.1. Reclutamiento Interno	18
a) Ventajas.....	18
b) Desventajas	19
2.2.2.4.1.2. Reclutamiento Externo	20
a) Ventajas.....	20
b) Desventajas	20
2.2.2.5. Recepción de Solicitudes.....	21
2.2.2.6. Realización de Pruebas	21
2.2.2.7. Entrevistas de Selección.....	21
2.2.2.8. Oferta de Precontrato.....	21
2.2.2.9. Revisión Médica.....	21
2.2.2.10. Contratación.....	22
2.2.2.11. Incorporación, Acogida y Adaptación.....	22
2.2.2.12. Capacitación y Desarrollo	22
2.2.2.13. Motivación.....	22
2.2.2.14. Evaluación del Desempeño	23
2.2.2.15. Planeación de los Recursos Humanos	23
2.2.2.15.1. Definición	23
2.2.2.15.2. Importancia	23
2.2.2.16. Factores que intervienen en la Planeación	24
2.2.2.16.1. Ausentismo	24
2.2.2.16.2. Rotación del personal.....	24
2.2.2.16.3. Elementos de la Planificación.....	24
2.2.2.16.4. Pronóstico de la Demanda de Empleados.....	24
2.2.2.16.5. Planificación de la demanda de Recursos Humanos.....	24
a) Ventajas.....	25
2.2.2.17. Causas que afectan la demanda futura de personal.....	25
a) Causa externas.....	25
b) Causas Internas.....	25
c) Fuerza de Trabajo.....	26

2.2.2.18. Pronostico de Oferta de Empleados	26
2.2.2.19. Organización.....	26
2.2.2.19.1. Participantes de la Organización.....	26
2.3. FUNDAMNETACIÓN LEGAL.....	27
2.3.1. Ley de Régimen Tributario Interno.....	27
2.3.2. Reglamento de la Ley de Régimen Tributario.....	28
2.3.3. Ley de comunicación	30
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.1. Métodos	34
3.2. Materiales y Equipos.....	34
3.3. Tipos de Investigación	35
3.2.1. Investigación Documental	35
3.2.2. Investigación de Campo.....	35
3.4. Fuentes de Referencia.....	35
3.4.1. Primarias.....	35
3.4.2. Secundarias	35
3.5. Población y Muestra.....	36
CAPÍTULO IV INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
4.1. Resultados	39
4.1.1. Interpretación de encuestas realizadas a clientes	39
4.1.2. Interpretación de las encuestas realizadas a televidentes	44
4.1.2. Interpretación de las encuestas realizadas a empleados de la empresa	50
4.1.3. Análisis de la entrevista realizada al gerente de la empresa MANA TV Canal 45	53
4.2. Discusión	55
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
5.1. Conclusiones	58
5.2. Recomendaciones	59
CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFÍA.....	60
6.1. Literatura Citada	61
CAPÍTULO VII ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadros	Pág.
1. ¿Cómo considera el servicio que brinda la empresa MANA TV Canal 45?	39
2. ¿Cómo considera la atención brindada por los empleados de la empresa MANA TV Canal 45?	40
3. ¿La empresa MANA TV Canal 45, cumple en su totalidad con los contratos realizados?	41
4. ¿Cree usted que los precios están acorde con el servicio?	42
5. ¿Utiliza usted frecuentemente estos servicios?	43
6. ¿Con que frecuencia observa usted la programación de la empresa MANA TV Canal 45?	44
7. ¿Normalmente en que horario usted observa la programación del canal?	45
8. ¿Qué tipo de programación prefiere?	46
9. ¿Cómo considera usted la programación?.....	47
10. ¿Qué opinión tiene acerca de la cobertura del canal que es?	48
11. ¿Con que frecuencia considera usted que la señal se interrumpe?	49
12. ¿Qué tipo de programación prefiere?	50
13. ¿Cómo considera usted la programación?.....	51
14. ¿Dispone de un manual de funciones la empresa?	52
15. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?	53
16. ¿Que le parece el ambiente laboral de la empresa?	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras	Pág.
1. Grado de consideración del servicio brindado por la empresa Maná TV Canal 45.....	39
2. Grado de consideración de la atención brindado por la empresa Maná TV Canal 45.....	40
3. Grado de confiabilidad del servicio brindado por la empresa Maná TV Canal 45.....	41
4. Grado de conformidad de los clientes respecto a los precios de los servicios prestados por la empresa Maná TV Canal 45.	42
5. Grado de utilización del servicio brindado por la empresa Maná TV Canal 45.....	43
6. Grado de observación de la programación de la empresa Maná TV Canal 45 por parte de los televidentes.....	44
7. Grado de consideración de mayor observación de la empresa Maná TV Canal 45 por parte de televidentes.....	45
8. Grado de preferencias de la programación del servicio Brindado por la empresa Maná TV Canal 45 por parte de televidentes.	46
9. Grado de consideración de la aceptación de la programación de la empresa Maná TV Canal 45 por parte de televidentes.	47
10. Grado de aceptación de la cobertura de la empresa Maná TV Canal 45 parte de televidentes.	48
11. Grado de conformidad con respecto a la estabilidad de la señal de la empresa Maná TV Canal 45.....	49
12. Grado de preferencia acerca de la programación de la empresa Maná TV Canal 45.	50

13.	Grado de aceptación de la programación de la empresa Maná TV Canal 45.	51
14.	Grado de conocimiento por parte de los empleados acerca del Manual de Funciones de la empresa Maná TV Canal 45.	52
15.	Grado de conocimiento por parte de los empleados acerca de la Misión y Visión de la empresa Maná TV Canal 45.	53
16.	Grado de consideración por parte de los empleados acerca del ambiente laboral de la empresa Maná TV Canal 45.	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos	Pág.
1. Organigrama de la empresa MANA TV Canal 45 (Propuesta).....	66
2. Árbol de problemas	67
3. Manual de Funciones	68
4. Formato de encuesta dirigida a los clientes de la Empresa MANA TV Canal 45.	78
5. Formato de encuesta dirigida a los televidentes.	79
6. Formato de preguntas de la encuesta dirigidas a los empleados de la empresa MANA TV Canal 45.	81
7. Formulario de preguntas de la entrevista realizada al gerente de la empresa MANA TV Canal 45.	82
8. Cálculo de la muestra para televidentes.....	83

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como finalidad la Creación del Departamento de Recursos Humanos en la empresa MANA TV Canal 45, en el cantón La Maná considerando que este departamento tiene la función de asesorar al gerente en lo referente (reclutamiento, selección, contratación, introducción, e inducción), logrando mejorar las contribuciones productivas del personal a la empresa, de forma que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social.

El departamento de Recursos Humanos comprende las actividades encaminadas a obtener y coordinar el recurso humano, los mismos que representan la mayor inversión, por lo que el propósito de esta investigación es su creación, para obtener un adecuado funcionamiento en los procesos.

Es necesario introducir cambios organizacionales en la empresa MANA TV Canal 45, que permitan adecuar la capacidad humana, la tecnología adaptar las herramientas, los procesos la manera de pensar y trabajar, a los propósitos y resultados que anhela la empresa y que estén contenidos en el modelo de la Gestión de Recursos Humanos, en respuesta a la demanda de clientes.

El universo de estudio en la empresa MANA TV Canal 45 es un gerente, dos en control sonido máster, tres presentadores, dos editores, tres camarógrafos, tres reporteros, un contador, una secretaria, 15 clientes y 89 personas en calidad de televidentes.

Analizando la importancia que tiene un Departamento de Recursos Humanos es necesario que se cree en la empresa MANA TV Canal 45.

SUMMARY

The present work aims at the creation of the Department of Human Resources at the company MANA TV Channel 45, in the city Maná considering that this department is responsible for advising the manager regarding (recruitment, selection, recruitment, introduction, and induction), thus improving the productive contributions of staff to the company, so they are responsible from the strategic point of view, ethical and social.

The Human Resources Department includes activities aimed at obtaining and coordinating human resources, they represent the largest investment, so the purpose of this research is his creation, for the proper functioning of the processes.

Organizational changes are needed in the company MANA TV Channel 45, to adequate human capacity to adapt technology tools, processes, ways of thinking and working, to the purposes and results that yearns for company and are contained in the model of the Human Resources Management, in response to customer demand.

The study group in the company MANA TV Channel 45 is a manager, two master sound in control, three speakers, two editors, three cameramen, three journalists, an accountant, a secretary, 15 clients and 89 persons as viewers.

Analyzing the importance of a Human Resources Department is required to be created in the company MANA TV Channel 45.

(DUBLIN CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN			
1.	Título / Title	M	Creación de un departamento de Recursos Humanos para la empresa MANA TV Canal 45, en el Cantón La Maná año 2012.”
2.	Creador / Creator	M	Bolaños, V; Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
3.	Materia / Subject	M	Ciencias Empresariales; Gestión Empresarial; Creación de un departamento de Recursos Humanos.
4.	Descripción / Description	M	<p>El presente trabajo tiene como finalidad la Creación del Departamento de Recursos Humanos en la empresa MANA TV Canal 45, en el cantón La Maná considerando que este departamento tiene la función de asesorar al gerente en lo referente (reclutamiento, selección, contratación, introducción, e inducción), logrando mejorar las contribuciones productivas del personal a la empresa, de forma que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos comprende las actividades encaminadas a obtener y coordinar el recurso humano, los mismos que representan la mayor inversión, por lo que el propósito de esta investigación es su creación, para obtener un adecuado funcionamiento en los procesos.</p> <p>Es necesario introducir cambios organizacionales en la empresa MANA TV Canal 45, que permitan adecuar la capacidad humana, la tecnología adaptar las herramientas, los procesos la manera de pensar y</p>

			trabajar, a los propósitos y resultados que anhela la empresa y que estén contenidos en el modelo de la Gestión de Recursos
5.	Editor / Publisher	M	Facultad de Ciencias Empresariales; Carrera Gestión Empresarial; Bolaños, V.
6.	Colaborador / Contributor	O	Ninguno.
7.	Fecha / Date	M	31-05-2012.
8.	Tipo / Type	M	Trabajo de Investigación; Artículo.
9.	Formato / Format	R	.doc MS Word 2010; .pdf
10.	Identificador / Identifier	M	http://biblioteca.uteq.ec
11.	Fuente / source	O	Departamento de Recursos Humanos. (2012).
12.	Lenguaje / Language	M	Español
13.	Relación / Relation	O	Ninguno
14.	Cobertura / Coverage	O	Av. 19 de Mayo 580 y Eugenio Espejo, cantón La Maná.
15.	Derechos / Rights	M	Ninguno
16.	Audiencia / Audience	O	Trabajo de Investigación/ work research

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA
INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

La administración de Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado al crecimiento y la conservación del esfuerzo, las experiencias, los conocimientos, las habilidades de los integrantes de la organización en beneficio de ellos, la empresa y del país.

En vista del crecimiento que ha logrado tener la empresa en cuanto al personal, el Dr. Ramiro Huertas Medina (gerente), se encuentra en la necesidad de contar con un área especializada en ciertas funciones que se van haciendo progresivamente complicadas.

Reconociendo que la administración de Recursos Humanos permite una adecuada planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. La creación del departamento de personal es cada vez más urgente.

La administración de Recursos Humanos pone énfasis en la función de integración, es decir se ocupa del reclutamiento, selección, introducción, inducción, entrenamiento y desarrollo de los recursos humanos de una empresa.

Al enfocarme en la creación del Departamento de Recursos Humanos en la empresa MANA TV Canal 45, se basa en entenderlo como un conjunto de actividades sistemáticas cuya función primaria es coordinar con los demás departamentos. Se trata básicamente de un departamento que desempeñe sobre todo un papel consultivo, además de asesorar a los jefes departamentales, el objetivo principal que persigue la investigación es la creación del Departamento de Recursos Humanos en la empresa MANA TV Canal 45.

1.2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad la organización interna de cualquier empresa, es un punto muy importante para el éxito de la misma, pues de dicha organización, es de donde más dependen todas sus fortalezas y al mismo tiempo sus debilidades, razón por la cual es necesario crear el Departamento de Recursos Humanos el mismo que será de gran beneficio para la empresa.

Todas las acciones realizadas dentro de un ente son importantes para el crecimiento del mismo, pero como bien sabemos cada acción es realizada por una persona, es por ello que el factor humano ha tomado cada vez más, un papel y posición muy importantes dentro de una organización.

Al no existir un Departamento de Recursos Humanos, se evidencia un desfase en la organización y desaprovechamiento de Recursos Humanos; por lo que su creación es de vital importancia, el mismo que permitirá mejorar las condiciones actuales de servicio a sus clientes y satisfacción laboral a su personal beneficiando directamente a MANA TV Canal 45.

1.3. PROBLEMATIZACIÓN

1.3.1. Diagnóstico del Problema.

MANA TV Canal 45, es una empresa que requiere una mejor organización en sus empleados, necesita poner más énfasis en la función de integración es decir reclutamiento, selección, inducción, entrenamiento, evaluación del desempeño y desarrollo del recurso humano.

La ausencia de un departamento que se encargue de realizar estos procedimientos es considerado como uno de los mayores problemas por cuanto no se puede definir si el personal cumple con los objetivos de la empresa.

Las funciones de reclutamiento, selección y desarrollo de personal no son realizadas de la forma más idónea, en el proceso de reclutamiento, se obvian procedimientos necesarios para atraer a los solicitantes mejor calificados, y ocupar los puestos vacantes, lo cual indica que no existe un criterio único para la selección de personal, esta situación impide el ingreso a la organización de personal de alta calidad.

De la misma manera no se distingue una planificación del adiestramiento del personal, que permita adecuar el trabajador al puesto, al mismo tiempo de mantenerlo actualizado en cuanto a los nuevos conceptos y tecnologías presentes en el mercado.

1.3.2. Formulación del Problema.

¿La creación de un departamento de Recursos Humanos en la empresa MANA TV Canal 45 del Cantón La Maná año 2012, permitirá una estructura de personal que asegure un funcionamiento óptimo de los Recursos Humanos?

1.3.3. Sistematización del Problema

- ¿De que manera la creación de un departamento de Recursos Humanos para la empresa MANA TV Canal 45 en el cantón La Maná mejoraría los procesos y problemas derivados de la administración?
- ¿Cómo el proceso administrativo incide en el Recurso Humano de la empresa MANA TV Canal 45?
- ¿Cuáles son las necesidades reales de los recursos humanos de la empresa?
- ¿De que manera un manual de funciones para la empresa MANA TV Canal 45, mejoraría el proceso administrativo?

1.3.4. Delimitación del Problema

El presente trabajo de Investigación se realizó en la empresa MANA TV Canal 45, ubicada en la Av. 19 de Mayo 580 y Eugenio Espejo, en el Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, en el periodo 2012.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. General

Crear un Departamento de Recursos Humanos para la empresa MANA TV Canal 45, en el Cantón La Maná año 2012.

1.4.2. Específicos

- ✓ Analizar el proceso administrativo actual del Recurso Humano en la empresa MANA TV Canal 45, en el Cantón La Maná.
- ✓ Identificar las necesidades reales del Recurso Humano de la empresa.
- ✓ Elaborar el Manual de Funciones para la empresa MANA TV Canal 45, en el Cantón La Maná.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO DE LA
INVESTIGACIÓN

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.

2.1.1. Comunicación.

Para **COULTER, (2005)**. Es la transferencia y la comprensión de significados, es el énfasis en la transferencia de significados, quiere decir que si no se ha transmitido información o ideas la comunicación no se ha llevado a cabo.

La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos¹.

2.1.2. Funciones de la Comunicación.

Opina **COULTER, (2005)**. Que la comunicación sirve para cuatro funciones principales y son:

- **Información.-** Los individuos y grupos necesitan información para realizar el trabajo de las organizaciones.
- **Controlar.-** El comportamiento de los miembros de varias maneras, las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y directrices formales que los empleados deben seguir.
- **Motivación.-** Al aclarar a los empleados lo que deben hacer, que tan bien lo están haciendo, y que pueden hacer para mejorar el rendimiento.
- **Expresión Emocional.-** Se lleva a cabo en el grupo es un mecanismo fundamental que se usa para compartir frustraciones y sentimientos de satisfacción.

¹ Thompson I. (2008) Que es comunicación. (2008). Disponible en:<http://www.promonegocios.net/comunicacion/que-es-comunicacion.html>.

2.1.3. Proceso de la Comunicación y sus Elementos o Componentes Básicos.

La comunicación en si sigue el siguiente proceso.²

- Fuente
- Mensaje
- Emisor
- Canal
- Receptor
- Código

2.1.4. Tipos de Comunicación.

2.1.4.1. Comunicación Lateral.

Esta comunicación en sentido único puede resultar más rápida dado que le proporciona al emisor por un lado cierta seguridad psicológica y protege su poder e independencia manteniendo cierta distancia con los receptores, como el emisor puede saber si el receptor ha captado correctamente su mensaje, hay un gran riesgo de que la información comunicada sea imprecisa y esto puede repercutir en que la tarea sea realizada de manera incorrecta.

2.1.4.2. Comunicación Recíproca.

El emisor da un mensaje, el receptor puede hacer preguntas y dar una opinión lo cual garantiza que el mensaje llegue con mayor precisión y exactitud.

² Soto L. Proceso de la Comunicación Proceso de la Comunicación (2005). Disponible en: <http://www.mitecnologico.com/Main/ProcesoDeLaComunicacion>.

Cuando más recíproco y tolerante es el clima de la comunicación, hay menos riesgo de que el contenido de los mensajes sea alterado y es más abundante la información.

2.1.5. Medios de Comunicación.

Los medios de comunicación son instrumentos en constante evolución. Muy probablemente la primera forma de comunicarse entre humanos fue la de los signos y señales empleados en la prehistoria, cuyo reflejo en la cultura material son las distintas manifestaciones del arte prehistórico.¹

2.1.5.1. Propósito.

El propósito principal de los medios de comunicación es, precisamente, comunicar, pero según su tipo de ideología pueden especializarse en; informar, educar, transmitir, entretener, formar opinión, enseñar, controlar, etc.

2.1.5.2. Características.

a) Positivas.- Posibilitan que amplios contenidos de información lleguen a extendidos lugares del planeta en forma inmediata. Los medios de comunicación, de igual manera, hacen posible que muchas relaciones personales se mantengan unidas o, por lo menos, no desaparezcan por completo.

Otro factor positivo se da en el ámbito económico: quien posea el uso de los medios puede generar un determinado tipo de consciencia sobre una especie de producto, es decir, puede generar su propia demanda, ya que los medios muchas veces cumplen la función de formadores de opinión.

b) Negativas.- Recaen en la manipulación de la información y el uso de la misma para intereses propios de un grupo específico. En muchos casos, tiende a formar estereotipos, seguidos por muchas personas gracias al alcance que adquiere el mensaje en su difusión (como sucede al generalizar personas o grupos).

2.1.6. Tipos de Medios de Comunicación.

En primer lugar, cabe señalar que los medios de comunicación se dividen, de forma general, en tres grandes grupos.¹

2.1.6.1. Medios Masivos.

Son aquellos que afectan a un mayor número de personas en un momento dado, también se conocen como medios medidos.

Dentro de este grupo se encuentran los siguientes tipos de medios de comunicación:

- Televisión
- Radio
- Periódicos
- Revistas
- Internet
- Cine

2.1.6.2. Medios Auxiliares o Complementarios.

Estos afectan a un menor número de personas en un momento dado, también se conocen como medios no medidos.

Este grupo de medios incluye los siguientes tipos.

- Medios en Exteriores o Publicidad Exterior:
- Publicidad Interior: Consiste
- Publicidad Directa o Correo Directo

2.1.6.3. Medios Alternativos.

Son aquellas formas nuevas de promoción de productos, algunas ordinarias y otras muy innovadoras.

Dentro de este grupo se encuentran los siguientes tipos.

- Faxes.
- Carritos de compras con vídeo en las tiendas comerciales.
- Protectores de pantallas de computadoras.
- Discos compactos.

2.1.7. Recursos Humanos.

2.1.7.1. Definición.

Es el proceso administrativo aplicado al acercamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.³

Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.⁴

³Quintero, O. Antecedentes generales de La Administración de Recursos Humanos (2007). Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos17/antecedentes-recursos-humanos/antecedentes-recursos-humanos.shtml?monosearch>.

⁴ Ramírez J. Definición y objetivos de los Recursos Humanos (2006). Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos42/administracion-recursos-humanos/administracion-recursos-humanos2.shtml>.

Manifiesta **CHIAVENATO, (2005)**. Que este departamento se encarga del reclutamiento, selección, capacitación, evaluación, remuneración, higiene y seguridad en el trabajo.

2.1.7.2. Objetivo.

El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos (RRHH) con estas tareas es alinear las políticas de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia a través de las personas.¹

2.1.7.3. Importancia.

Sin importar el tamaño de la compañía, contar con un departamento de Recursos Humanos es trascendental, ya que éste se encargará no sólo de seleccionar y reclutar a nuevos talentos, si no de lograr que los que ya tengan permanezcan en la empresa.⁵

2.1.7.4. Demanda.

La demanda a futuro que experimenta una organización en el campo de los recursos humanos es esencial para la planeación de las políticas de empleo. La mayor parte de las compañías evalúa sus necesidades futuras en este campo.⁶

⁵Sánchez, O. Importancia de los Recursos Humanos. Disponible en: <http://publicalpha.com/importancia-de-los-recursos-humanos>.

⁶ Moraca, G. Demanda de Recursos Humanos (2007). La Demanda de Recursos Humanos. Disponible en: <http://adpcomercial6.blogspot.com/2007/11/la-demanda-de-recursos-humanos.html>.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

2.2.1. Administración de Recursos Humanos.

2.2.1.1. Definición.

Según **WAYNE, (2005)**. Es la utilización de las personas como recurso para lograr objetivos organizacionales como consecuencia los gerentes de cada nivel deben de participar en la ARH, básicamente, todos los gerentes logran hacer algo a través de los esfuerzos de otros, esto requiere una ARH eficaz.

Es aquella que tiene que ver con el aprovechamiento y mejoramiento de las capacidades y habilidades de las personas y en general con los factores que le rodean dentro de la organización con el objeto de lograr el beneficio individual, de la organización y del país.²

2.2.1.2. Objetivos.

Es el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del personal a la organización, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable, este objetivo guía el estudio de la Administración de Recursos Humanos, el cual describe las acciones que pueden y deben llevar a cabo los administradores de esta área.²

Entre los cuales se puede mencionar:

2.2.1.2.1. Objetivos Sociales.

La contribución de la Administración de Recursos Humanos a la sociedad se basa en principios éticos y socialmente responsables, cuando las organizaciones pierden de vista su relación fundamental con la sociedad, no sólo faltan

gravemente a su compromiso ético, sino que generan también tendencias que repercuten en su contra en forma inevitable. Una de sus responsabilidades es el hecho de brindar fuentes de empleo a la sociedad, donde las personas se puedan desarrollar y contribuir al crecimiento de la organización.

2.2.1.2.2. Objetivos Corporativos.

El administrador de Recursos Humanos debe reconocer que su actividad no es un fin en sí mismo; solamente un instrumento para que la organización logre sus metas fundamentales. El departamento de Recursos Humanos existe para servir a la organización proporcionándole y administrando el personal que apoye a la organización para cumplir con sus objetivos.

2.2.1.2.3. Objetivos Funcionales.

Mantener la contribución de los Recursos Humanos en un nivel adecuado a las necesidades de la compañía es otro de los objetivos fundamentales de la Administración de Recursos Humanos. Cuando las necesidades de la organización se cubren insuficientemente o cuando se cubren en exceso, se incurre en dispendio de recursos.

2.2.1.2.4. Objetivos Personales.

La Administración de Recursos Humanos es un poderoso medio para permitir a cada integrante lograr sus objetivos personales en la medida en que son compatibles y coinciden con los de la organización. Para que la fuerza de trabajo se pueda mantener, retener y motivar es necesario satisfacer las necesidades individuales de sus integrantes.

2.2.2. Selección de Personal.

Opina **DELGADO, (2008)**. Que debido a los continuos cambios en mercado de trabajo, las empresas necesitan redefinir puestos de trabajo o crear nuevos puestos más adecuados a las nuevas necesidades.

Según **CASTILLO, (2007)**. Son instrumentos o técnicas de medición de los rasgos personales de los candidatos, los productos bien diseñados y utilizados, ayudan a pronosticar el desempeño futuro del trabajador seleccionado o por lo menos a descartar a los candidatos con pocas posibilidades de cumplir con las exigencias del cargo y de la organización.

Manifiesta **STEPHEN, (2005)**. Que consiste en determinar quién es el mejor calificado para el trabajo, proceso en que se investiga los antecedentes de los candidatos a un empleo para garantizar la contratación de los más adecuados.

Comenta **COULTER, (2005)**. Que es el proceso que consiste en investigar los antecedentes de los candidatos a un empleo para garantizar la contratación de los más adecuados.

2.2.2.1. Instrumentos de Selección.

Los gerentes pueden utilizar varios instrumentos de selección para reducir los errores de aceptación y rechazo.

Los más conocidos son:

- Formas de solicitud
- Pruebas escritas
- Pruebas de simulación del desempeño
- Entrevistas

- Investigación de antecedentes

2.2.2.2. Proceso de Selección.

Manifiesta **DELGADO, (2008)**. Que el proceso comienza con la existencia de un puesto de trabajo sin cubrir, al que se hace necesario asignar un trabajador sigue el siguiente proceso.

2.2.2.2.1. Determinación de los Aspectos Básicos del Proceso de Selección.

Considera **DELGADO, (2008)**. Que se debe determinar una serie de aspectos fundamentales para así configurar el proceso de selección que debe llevarse a cabo tales como:

- a) Selección Interna/Externa
- b) Métodos
- c) Desarrollo

2.2.2.2.3. Descripción del puesto.

Para **DELGADO, (2008)**. Permite obtener información relativa a un puesto de trabajo y reflejarla formalmente en un documento o ficha de descripción del puesto de trabajo.

2.2.2.2.4. Reclutamiento.

Según **CASTILLO, (2007)**. Es el proceso de búsqueda y atracción de los solicitantes de empleo que cumplen con los requisitos establecidos para los cargos vacantes.

Opina **CHIVEATO, (2005)**. Que es el conjunto de técnicas y procedimientos que busca atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos en la organización.

Considera **DELGADO, (2008)**. Que es el inicio de la selección y es cuando la empresa comunica la necesidad de cubrir un determinado puesto de trabajo.

2.2.2.4.1. Clases de Reclutamiento.

2.2.2.4.1.1. Reclutamiento Interno.

Para **CASTILLO, (2007)**. El reclutamiento es interno cuando, al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de los empleados, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical) o transferidos (movimiento horizontal) o transferidos con promoción (movimiento diagonal).

Opina **CHIAVETO, (2005)**. Que el reclutamiento interno se aplica a los candidatos que trabajan en la organización, para aprovecharlos o transferirlos a otras actividades más complejas o más motivadoras.

a) Ventajas.

- Es más económico para la empresa, pues evita gastos de aviso de prensa u honorarios de empresas de reclutamiento, costo de recepción de candidatos, costos de admisión, costos de integración de nuevos empleados, etc.
- Es más rápido, dependiendo de la posibilidad de que el empleado se transfiera o se ascienda de inmediato, y evita las frecuentes demoras del reclutamiento externo.

- Presenta mayor índice de validez y de seguridad, puesto que ya se conoce al candidato, se le evalúa durante cierto período y es sometido al concepto de sus jefes; en la mayor parte de las veces, no necesita período experimental, integración, ni inducción en la organización.
- Es una poderosa fuente de motivación para los empleados, pues éstos vislumbran la posibilidad de progreso dentro de la organización, gracias a las oportunidades ofrecidas a quienes presentan condiciones para un futuro ascenso.
- Los candidatos poseen un buen conocimiento de la empresa, disminuyendo de esta manera el periodo de inducción y el frecuente rechazo que encuentra la persona recién nombrada en un cargo.

b) Desventajas.

- Exige que los empleados nuevos tengan condiciones de potencial de desarrollo para poder ascender, al menos, a algunos niveles por encima del cargo donde están ingresando, y motivación suficiente para llegar allí.
- Si la organización realmente no ofrece oportunidades de progreso en el momento adecuado, se corre el riesgo de frustrar a los empleados en su potencial y en sus ambiciones, causando diversas consecuencias, como apatía, desinterés, o el retiro de la organización con el propósito de aprovechar oportunidades fuera de ella.
- Tiende a establecer la antigüedad como el principal factor de ascenso, subvalorando así la capacidad y otros méritos laborales.

2.2.2.4.1.2. Reclutamiento Externo.

Opina **CHIAVENATO, (2005)**. El reclutamiento es externo cuando al existir determinada vacante, una organización intenta llenarla con personas extrañas, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento.

También opina que este reclutamiento se dirige a candidatos que están fuera de la organización, para someterlos a proceso de selección de personal.

a) Ventajas.

- Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización sobre todo cuando la política consiste en recibir personal que tenga idoneidad igual o mayor que la existente en la empresa.
- Aprovecha las inversiones en preparación y en desarrollo de personal efectuadas por otras empresas o por los propios candidatos.

b) Desventajas.

- Es más costoso y exige inversiones y gastos inmediatos con anuncios de prensa, honorarios de agencias de reclutamiento, gastos operacionales relativos a salarios y obligaciones sociales del equipo de reclutamiento, material de oficina, formularios.
- En principio, es menos seguro que el reclutamiento interno, ya que los candidatos externos son desconocidos y provienen de orígenes y trayectorias profesionales que la empresa no está en condiciones de verificar con exactitud.
- Por lo general, afecta la política salarial de la empresa al actuar sobre su régimen de salarios, principalmente cuando la oferta y la demanda de recursos humanos están en situación de desequilibrio.

2.2.2.5. Recepción de Solicitudes.

Expresa **DELGADO, (2008)**. Que se realiza después de que la empresa ha comunicado la necesidad de cubrir un determinado puesto de trabajo, es la recepción de diferentes candidatos en muchas ocasiones son elevados los números de solicitantes por lo que hay empresas que realizan una pre-selección.

2.2.2.6. Realización de Pruebas.

Ostenta **DELGADO, (2008)**. Que se procede a realización de diversas pruebas a aquellos candidatos seleccionados previamente para formar parte del proceso.

2.2.2.7. Entrevistas de Selección.

La debe realizar el responsable del Departamento de Personal o por el superior directo del futuro trabajador, en algunos casos se realiza más de una entrevista de selección, siendo la última y la decisiva con el Director General de la empresa.

2.2.2.8. Oferta de Precontrato.

Se estipulan las condiciones del contrato y se establece a si un compromiso previo de la empresa de cara a la contratación, aunque dicho acto no tiene todavía los efectos del contrato de trabajo.

2.2.2.9. Revisión Médica.

Las empresas suelen exigir a los futuros trabajadores el sometimiento a una revisión médica donde se le otorga la calificación de acto o no acto.

2.2.2.10. Contratación.

Una vez que el candidato ha superado todo el proceso de selección la empresa procede a la contratar al trabajador realizando todos los trámites necesarios en la oficina de empleo y en la seguridad social y estableciendo un periodo de prueba de acuerdo con la legalidad vigente.

2.2.2.11. Incorporación, Acogida y Adaptación.

Lleva consigo una serie de trámites administrativos relativos a la contratación pero además conlleva a la necesidad de la existencia en la empresa de un plan de acogida e incorporación del nuevo personal.

2.2.2.12. Capacitación y Desarrollo.

Expresa **WAYNE, (2005)**. Que cualquier discrepancia entre los conocimientos, habilidades y capacidades demostradas por la persona que desempeña un puesto y los requerimientos que aparecen en la descripción y especificación del mismo, brindan pistas respecto de las necesidades de capacitación.

Comenta **STEPHEN, (2008)**. Es una experiencia de aprendizaje que busca un cambio permanente en los empleados, de modo que mejoren sus destrezas para realizar su trabajo, la capacitación mejora las habilidades, conocimientos actitudes o comportamiento.

2.2.2.13. Motivación

Opina **CASTILLO, (2007)**. Es el proceso mediante el cual cada trabajador cumple su tarea laboral con eficiencia, para lograr una meta o resultado mediante el cual pueda satisfacer sus necesidades particulares.

2.2.2.14. Evaluación del Desempeño.

Para **WAYNE, (2005)**. Los requerimientos de la descripción de un puesto brindan los criterios para evaluar el desempeño de la persona que lo realiza.

Manifiesta **CHIAVENATO, (2005)**. Es la identificación de, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones se apoya en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar.

2.2.2.15. Planeación de los Recursos Humanos.

2.2.2.15.1. Definición.

Para **WAYNE, (2005)**. Es el proceso de anticipar y prevenir el movimiento de personas hacia el interior de la organización, dentro de esta y hacia afuera. Su propósito es utilizar estos recursos con tanta eficacia como sea posible, donde y cuando se necesiten, a fin de alcanzar las metas de la organización.

2.2.2.15.2. Importancia.

Considera **WAYNE, (2005)**. Que la falta de planeación de recursos humanos dificulta a los empleados planear con eficacia su desarrollo profesional o personal. Como consecuencia, algunos de los más competentes y ambiciosos podrán buscar otros empleos en que consideren que tienen mejores oportunidades de desarrollo.

2.2.2.16. Factores que Intervienen en la Planificación.

2.2.2.16.1. Ausentismo.

Opina **CHIAVENATO, (2005)**. Que es la duración del tiempo de trabajo perdido cuando los empleados no se presentan a trabajar, constituye el tiempo que dura la ausencia de los empleados.

2.2.2.16.2. Rotación del Personal.

Considera **CHIAVENATO, (2005)**. Que se refiere al flujo de entradas y salidas de personas en una organización, es decir, las entradas de personas para compensar las salidas de personas de las organizaciones.

2.2.2.16.3. Elementos de la Planificación.

Al planear los recursos humanos, los gerentes siguen un proceso sistemático, los tres elementos fundamentales del proceso son:

2.2.2.16.4. Pronóstico de la Demanda de Empleados.

Manifiesta **WAYNE, (2005)**. Que es un componente fundamental de la planeación de recursos humanos es el pronóstico de la cantidad y tipo de personas necesarias para cumplir con los objetivos de la organización.

2.2.2.16.5. Planificación de la demanda de Recursos Humanos.

Manifiesta **CHIAVENATO, (2005)**. Que es una técnica para determinar en forma sistemática la provisión y demanda de empleados que tendrá una organización.

a) Ventajas.

- Mejorar la utilización de los R.H. (la persona en el lugar correcto).
- Permitir la coincidencia de esfuerzos del departamento de personal con los objetivos globales de la Organización. (buscar suplir puestos con personas que cubran el mismo perfil.).
- Economizar las contrataciones. (Cuando mucha rotación, hay pérdidas).
- Expandir la base de datos del personal, para apoyar otros cambios. (para conocer al empleado).
- Coadyuvar a la coordinación de varios programas como la obtención de mejores niveles de productividad mediante la aportación de personal más capacitado.

2.2.2.17. Causas que Afectan la Demanda Futura de Personal.

a) Causas Externas.

- Factores económicos (recesiones, demanda, etc.)
- Elementos sociales, políticos y legales (permisos, etc.)
- Cambios tecnológicos (sin conocimientos es más difícil)
- Competencia (ofrecer atractivos puestos, sueldos y prestaciones)

b) Causas Internas.

- Planes estratégicos
- Presupuestos
- Ventas y pronósticos de producción
- Nuevas operaciones, líneas y productos
- Reorganización y diseño de puestos

c) Fuerza de Trabajo.

- Jubilaciones
- Renuncias
- Despidos
- Muerte
- Licencias

2.2.2.18. Pronóstico de la Oferta de Empleados.

Una vez que una organización ha pronosticado los requerimientos futuros de personal, a continuación debe determinar si dispone de la cantidad y tipo suficiente de personas para cubrir las vacantes esperadas. Es posible aplicar el análisis de la oferta a las dos fuentes de reclutamiento: interna y externa.

2.2.2.19. Organización.

Para **CHIAVENATO, (2007)**. Es un sistema de actividades conscientemente coordinados de dos a más personas, la capacitación entre estas dos personas es esencial para la existencia de la organización.

Manifiesta **STEPHEN, (2008)**. Es un grupo sistemático de personas reunidas para alcanzar un propósito en específico, se necesitan personas para establecer el propósito así como para desempeñar una variedad de actividades que harán la meta realidad.

2.2.2.19.1. Participantes de la Organización.

Afirma **CHIAVENATO, (2007)**. Que a medida que las organizaciones crecen desarrollan sus propios objetivos y se vuelven independientes y hasta diferentes de los objetivos de las personas que lo conforman.

Los socios de la organización son:

- a) Accionistas, propietarios o inversionistas.
- b) Clientes, usuarios, consumidores o contribuyentes.
- c) Gerentes y empleados.
- d) Proveedores.
- e) Gobierno, comunidad y sociedad.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

2.3.1. Ley de Régimen Tributario Interno.

Art. 20.- Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades, así como también las personas naturales que realicen actividades empresariales en el Ecuador y que operen con un capital propio, que al 1ro de enero de cada ejercicio impositivo, superen los \$24.000,00 o cuyos ingresos brutos anuales del ejercicio inmediato anterior sean superiores a los \$ 40.000,00 incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Art. 21.- Principios generales.- La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en moneda USD, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento

económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

En el reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno se determinarán los requisitos a los que se sujetarán los libros y demás registros contables y la forma de establecer el mantenimiento y confección de otros registros y libros auxiliares, con el objeto de garantizar el mejor cumplimiento y verificación de las obligaciones tributarias.

Artículo 21.- Estados financieros.- Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

2.3.2. Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Art. 28.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad.- Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales están obligados a llevar contabilidad.

Además están obligados a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1ro de enero de cada ejercicio impositivo, hayan superado los USD 60.000,00 o cuyos ingresos brutos anuales del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 100.000,00 o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 80.000,00. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta

gravada. También las personas naturales que realicen actividades de exportación y los que cuya actividad habitual sea el arrendamiento de bienes inmuebles.

Art. 29.- Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos.- Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el artículo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta impositiva.

Art. 30.- Principios generales.- La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, con sujeción a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) y a las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) en los aspectos no contemplados por las primeras y a las disposiciones de la Superintendencia de Compañía.

Para fines tributarios las Normas de Contabilidad deben considerar las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno y de este reglamento, así como las otras normas legales o reglamentarias de carácter tributario. El organismo técnico de la Federación Nacional de Contadores, con los delegados de la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Compañías y Servicios de Rentas Internas, elaborará las Normas Ecuatorianas de Contabilidad o sus reformas, que serán notificadas a las máximas autoridades de las mencionadas instituciones públicas, quienes dispondrán su publicación en el Registro Oficial.

Art. 33.- Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes.- Los contadores en forma obligatoria se inscribirán en el Registro Único de Contribuyentes, aún en el caso de que exclusivamente trabajen en relación de dependencia. La falta de inscripción en el Registro único de contribuyentes le inhabilitará de firmar declaraciones de impuestos.

2.3.3. Ley de comunicación.

TÍTULO II

DERECHOS.

Sección tercera

Comunicación e Información.

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

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Art. 17.- El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelará que en su utilización prevalezca el interés colectivo.
2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.
3. No permitirá el oligopolio o monopolio, directo ni indirecto, de la propiedad de los medios de comunicación y del uso de las frecuencias.

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

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Art. 19.- La ley regulará la prevalencia de contenidos con fines informativos, educativos y culturales en la programación de los medios de comunicación, y

fomentará la creación de espacios para la difusión de la producción nacional independiente.

Se prohíbe la emisión de publicidad que induzca a la violencia, la discriminación, el racismo, la toxicomanía, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y toda aquella que atente contra los derechos.

Art. 20.- El Estado garantizará la cláusula de conciencia a toda persona, así como el secreto profesional y la reserva de la fuente a quienes informen, emitan sus opiniones a través de los medios u otras formas de comunicación, o laboren en cualquier actividad de comunicación.

Capítulo 4 De los derechos económicos, sociales y culturales.

Sección décima De la comunicación.

Art. 81.- El Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información; a buscar, recibir, conocer y difundir información objetiva, veraz, plural, oportuna y sin censura previa, de los acontecimientos de interés general, que preserve los valores de la comunidad, especialmente por parte de periodistas y comunicadores sociales.

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

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

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA
INVESTIGACIÓN

3.1. Métodos

Se utilizara el Método Inductivo para obtener el diagnóstico de la problemática de la empresa MANA TV Canal 45, en el aspecto de Recursos Humanos.

En base a lo obtenido con el Método Inductivo se aplicara el Método Deductivo para implementar el Departamento de Recursos Humanos que servirá para mejorar (reclutamiento, selección, contratación, introducción e inducción) que sea efectivo en la Administración de Recursos Humanos dentro de la empresa.

Durante el desarrollo del trabajo de investigación utilizó los siguientes materiales y equipos:

3.2. Materiales y Equipos.

	Cantidad
✓ Computador	1
✓ Impresora multifunción	1
✓ Cartuchos de tinta impresora	4
✓ Calculadora	1
✓ Copiadora	1
✓ Pen driver	2
✓ CD-RW	5
✓ Remas de papel A4	2
✓ Bolígrafos	4
✓ Cuaderno	1
✓ Carpeta	7
✓ Anillado	7
✓ Libros	8
✓ Folletos	12

3.3. Tipos de Investigación

El presente trabajo de investigación está orientado a obtener información sobre los problemas existentes en la empresa MANA TV Canal 45 en el Cantón La Maná, para la cual se empleara los métodos teóricos como es la investigación bibliográfica y descriptiva.

3.3.1. Investigación documental.

Permitió recopilar la información relacionada con la problemática existente en la empresa en cuanto al manejo del recurso humano.

3.3.2. Investigación de campo.

Mediante este tipo se logró recopilar y razonar los datos e información obtenida en la empresa objeto del estudio.

3.4. Fuentes de Referencia.

3.4.1. Primarias.

- ✓ Encuestas realizadas a los habitantes del cantón La Maná.
- ✓ Encuestas dirigidas a los clientes de la empresa MANA TV Canal 45.
- ✓ Encuestas dirigidas a los empleados de la empresa MANA TV Canal 45.

3.4.2. Secundarias.

- ✓ Textos ilustrativos, folletos, libros, revistas, periódicos, documentales.
- ✓ Bibliotecas.
- ✓ Internet.

3.5. Población y Muestra

MANA TV Canal 45, es una empresa dedicada a la transmisión de sonido e imágenes por cable, actualmente cuenta con el gerente, dos en control sonido máster, tres presentadores, dos editores, tres camarógrafos, tres reporteros, un contador, una secretaria, además se realizara encuesta a 15 clientes de la empresa, (Ver cuadro 12), así como también a 89 personas en calidad de televidentes.

Para obtener este resultado se ha considerado datos del último censo de población y vivienda Según el INEC (2010) el cantón La Maná presenta una población de 42,216 habitantes, por lo que es necesario aplicar una fórmula para poblaciones finitas a fin de obtener la muestra que se necesita.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N - 1)e^2 + Z^2 + PQ}$$

Dónde:

n = Muestra.

Z²= Confiabilidad= 95%.

P= Probabilidad de Evento que Ocurra = 50%.

Q= Probabilidad de Evento que no ocurra = 50%.

N= Población= 42,216.

e²= Error de la Muestra= ± 5%.

Desarrollo de la Formula

$$n = \frac{(0.95)^2 * (0.50)(0.50)(42,216)}{(42,216 - 1)(0.05)^2 + (0.95)^2 + (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{0.9025 * 10,554}{(42,215)(0.0025) + 0.9025 + 0.25}$$

$$n = \frac{9,524.985}{105.5375 + 1.1525}$$

$$n = \frac{9,524.985}{106.69}$$

$$n = 89.27$$

n = 89 Personas a encuestar.

CAPÍTULO IV
INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS DE LA
INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Interpretación de encuestas realizadas a clientes.

Cuadro 1. ¿Cómo considera el servicio que brinda la empresa MANA TV Canal 45?

Variables	Nº de Personas	Porcentaje
Muy bueno	5	33%
Bueno	7	47%
Regular	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a clientes de MANA TV Canal 45.

Elaboración: Viviana Bolaños.

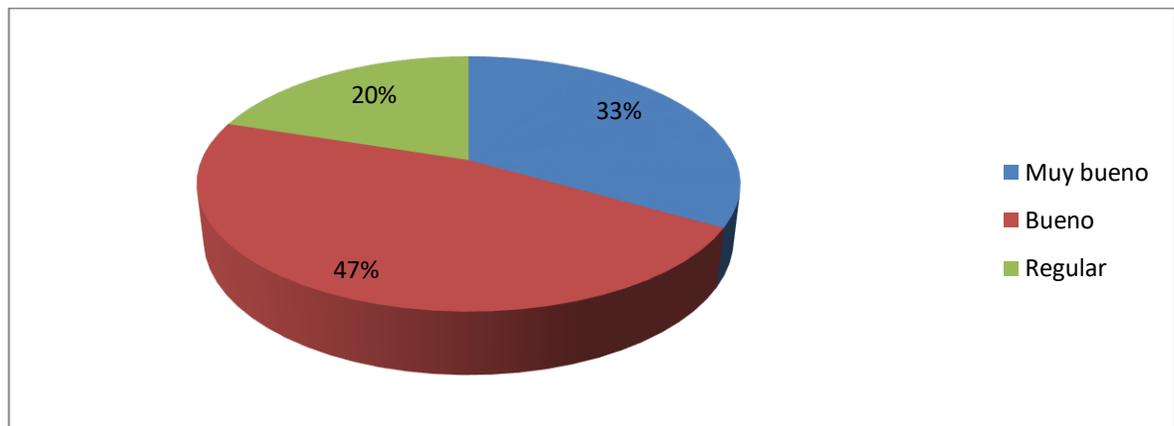


Figura 1. Grado de consideración del servicio brindado por la empresa Maná TV Canal 45.

Interpretación:

El 33% de los encuestados manifiestan que el servicio brindado por la empresa es muy bueno, el 47% opinan que el servicio que brindan es bueno, el 20% opina que es regular.

Es decir que los clientes en su mayoría están de acuerdo que el servicio brindado es bueno esto quiere decir que la empresa debe mejorar su servicio.

Cuadro 2. ¿Cómo considera la atención brindada por los empleados de la empresa MANA TV Canal 45?

Variables	Nº de Personas	Porcentaje
Muy bueno	5	33%
Bueno	6	40%
Regular	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a clientes de MANA TV Canal 45.

Elaboración: Viviana Bolaños.

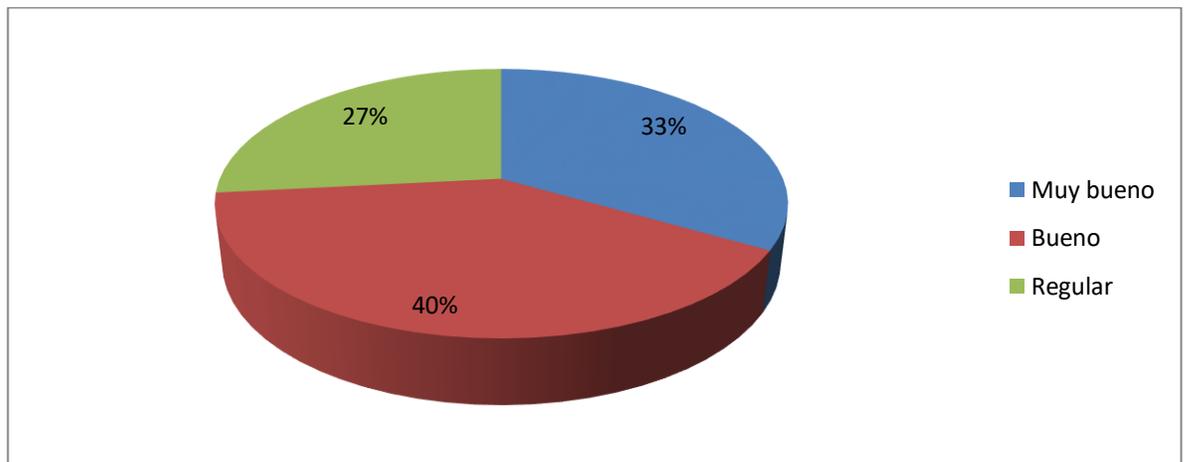


Figura 2. Grado de consideración de la atención brindado por la empresa Maná TV Canal 45.

Interpretación:

De los clientes encuestados el 33% coinciden que la atención que reciben por parte de los empleados es muy buena, el 40% opina que es buena, y el 27% sostiene que recibe regular atención.

Es necesario que los empleados mejoren la atención a los clientes a fin de contar con clientes satisfechos, leales y permanentes.

Cuadro 3. ¿La empresa MANA TV Canal 45, cumple en su totalidad con los contratos realizados?

Variables	Nº de Personas	Porcentaje
Si	11	73%
No	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a clientes de MANA TV Canal 45.
Elaboración: Viviana Bolaños.

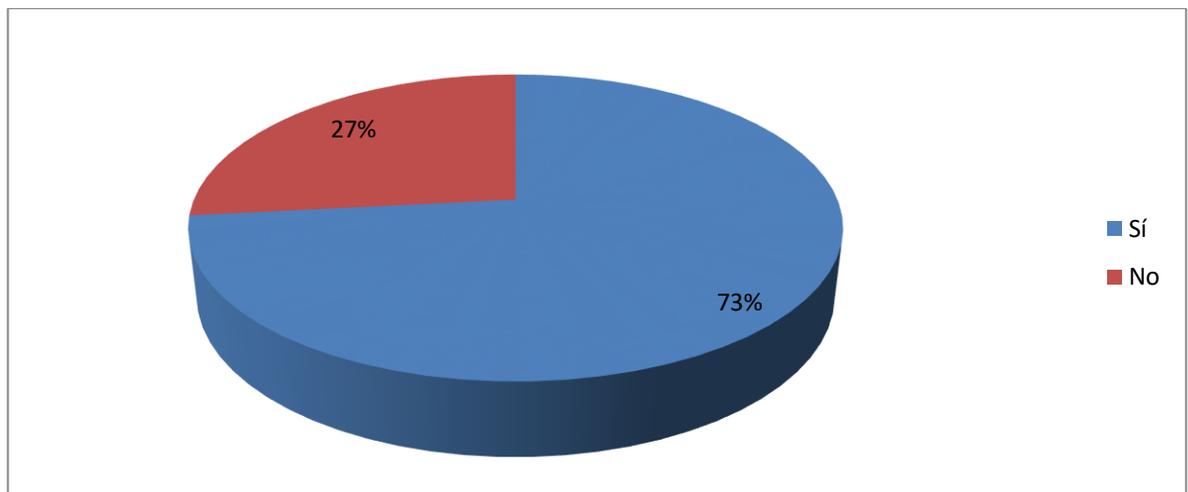


Figura 3. Grado de confiabilidad del servicio brindado por la empresa Maná TV Canal 45.

Interpretación:

Del total de encuestados manifestaron, el 73% que la empresa si cumple con los contratos realizados, mientras que el 27% expresa que la empresa no cumple a cabalidad con los contratos adquiridos.

Cuadro 4. ¿Cree usted que los precios están acorde con el servicio?

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

Fuente: Encuestas realizadas a clientes de MANA TV Canal 45.
Elaboración: Viviana Bolaños.

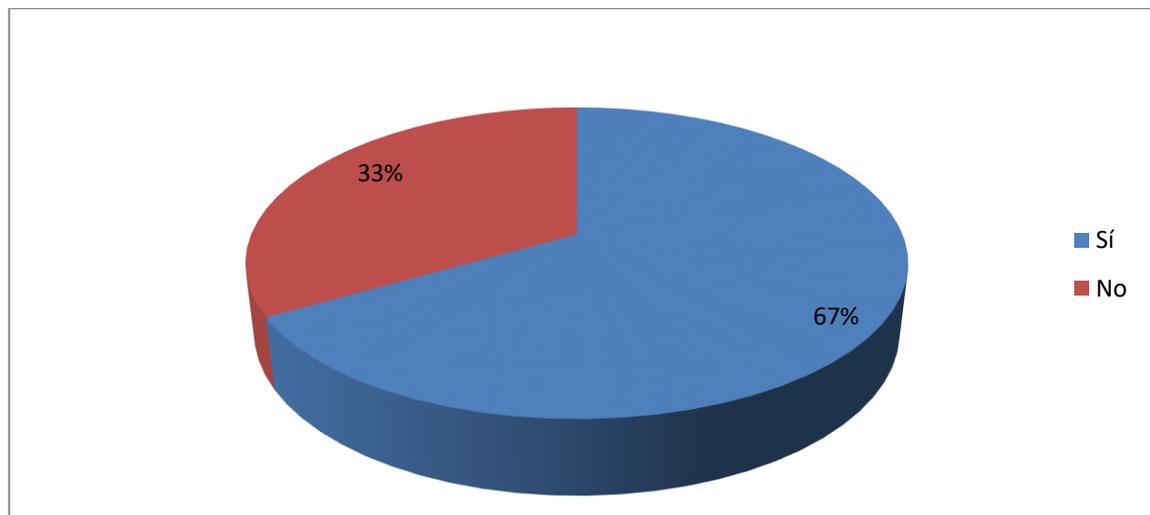


Figura 4. Grado de conformidad de los clientes respecto a los precios de los servicios prestados por la empresa Maná TV Canal 45.

Interpretación:

Según la muestra de encuestados el 67% indican que los precios si están acorde con los servicios brindados, y el 33% opina que no están acorde los precios con los servicios.

Cuadro 5. ¿Utiliza usted frecuentemente estos servicios?

Variables	Nº de Personas	Porcentaje
Si	12	87%
No	3	13%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas realizadas a clientes de MANA TV Canal 45.
Elaboración: Viviana Bolaños.

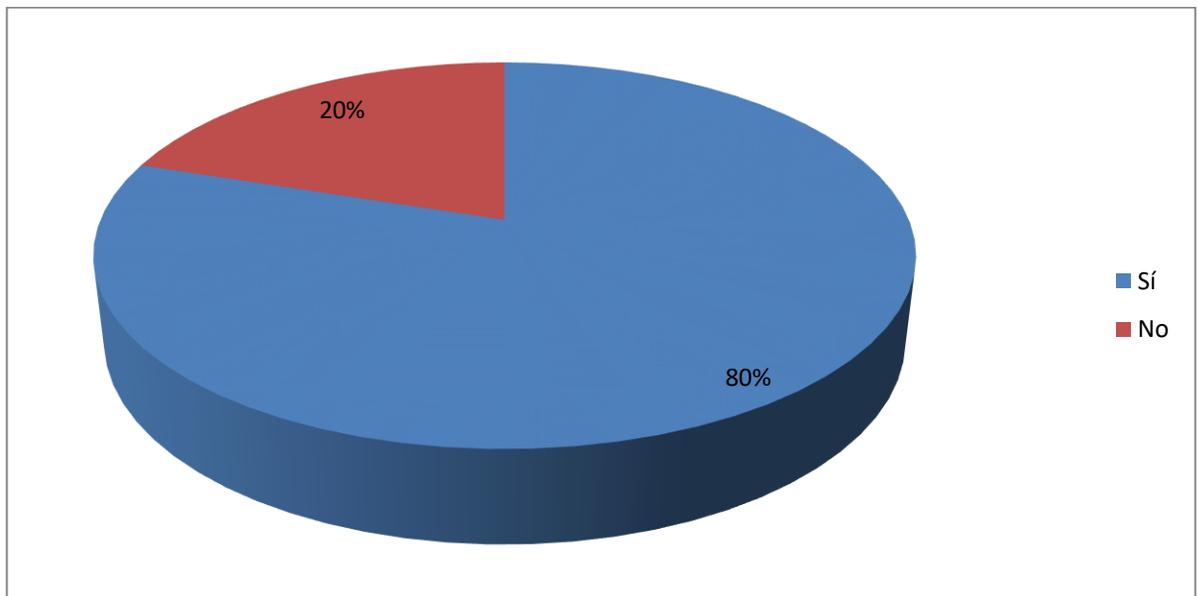


Figura 5. Grado de utilización del servicio brindado por la empresa Maná TV Canal 45.

Interpretación:

De las personas encuestadas el 80% expresa que acuden frecuentemente a utilizar el servicio, el restante que es 20% utilizan estos servicios ocasionalmente.

4.1.2. Interpretación de las encuestas realizadas a televidentes

Cuadro 6. ¿Con que frecuencia observa usted la programación de la empresa MANA TV Canal 45?

Variables	Nº de Personas	Porcentaje
Frecuentemente	39	44%
Esporádicamente	46	52%
Nunca	4	4%
Total	89	100%

Fuente: Habitantes del cantón La Maná.
Elaboración: Viviana Bolaños.

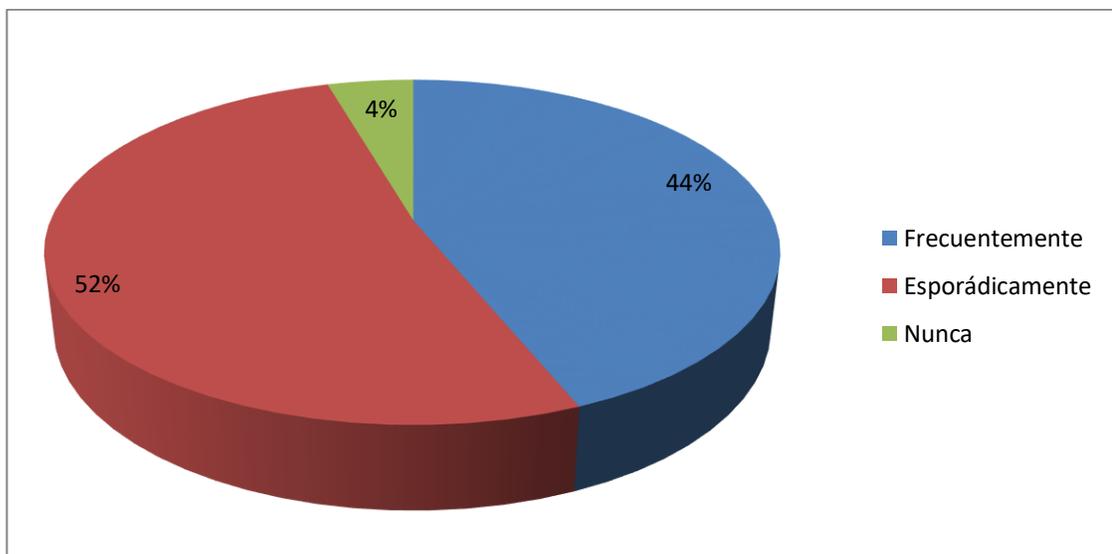


Figura 6. Grado de observación de la programación de la empresa Maná TV Canal 45 por parte de los televidentes.

Interpretación:

De las personas encuestadas el 52% manifiesta que observa esporádicamente la programación de MANA TV Canal 45, mientras que un 44% de los encuestados opina que observa frecuentemente la programación y restante que es el 4% ostenta que nunca observa la programación.

Cuadro 7. ¿Normalmente en que horario usted observa la programación del canal?

Variables	Nº de Personas	Porcentaje
Mañana	20	22%
Tarde	37	42%
Noche	32	36%
Total	89	100%

Fuente: Habitantes del cantón La Maná.
Elaboración: Viviana Bolaños.

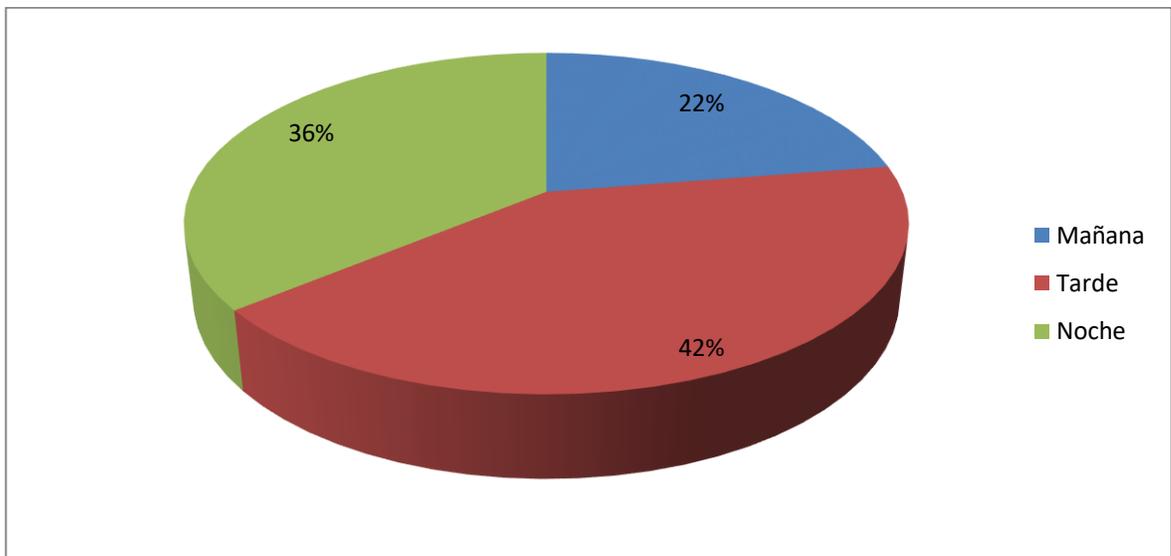


Figura 7. Grado de consideración de mayor observación de la empresa Maná TV Canal 45 por parte de televidentes.

Interpretación:

Del total de personas encuestadas manifestaron el 42% que observa la programación de MANA TV Canal 45 en la tarde, el 36% en la noche y el 22% por la mañana.

Cuadro 8. ¿Qué tipo de programación prefiere?

Variables	Nº de Personas	Porcentaje
Deportivo	18	20%
Documental	11	12%
Noticias	21	24%
Entretenimiento	27	30%
Otros	12	14%
Total	89	100%

Fuente: Habitantes del cantón La Maná.
Elaboración: Viviana Bolaños.

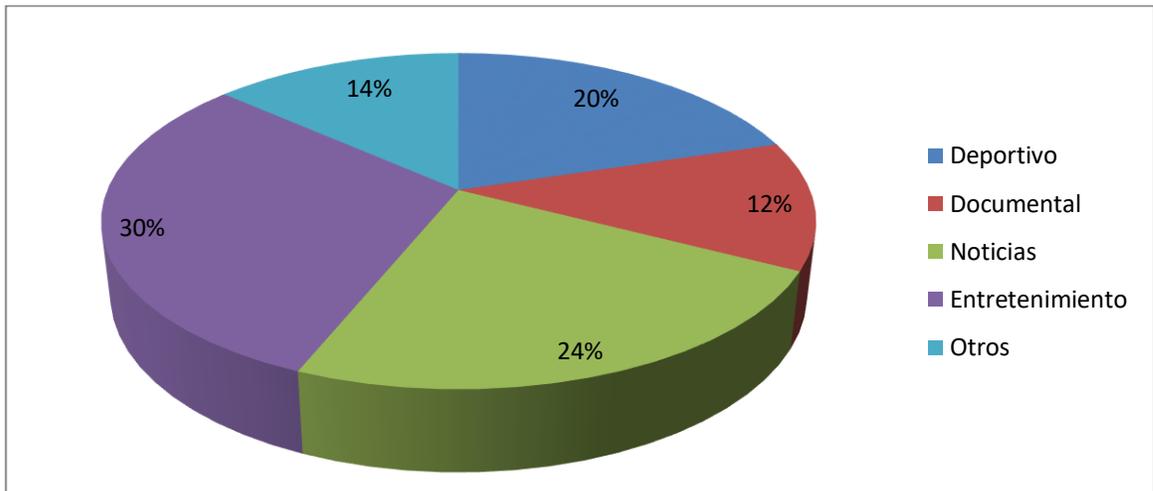


Figura 8. Grado de preferencias de la programación del servicio brindado por la empresa Maná TV Canal 45 por parte de televidentes.

Interpretación:

Según las encuestas opinan el 20% de televidentes prefiere programas deportivos, el 12% manifiesta que observa documentales, el 24% prefiere observar noticias, mientras que el 30% programas de entretenimiento y el 14% otros programas.

Cuadro 9. ¿Cómo considera usted la programación?

Variables	Nº de Personas	Porcentaje
Muy buena	16	18%
Buena	45	50%
Regular	22	25%
Mala	6	7%
Total	89	100%

Fuente: Habitantes del cantón La Maná.

Elaboración: Viviana Bolaños.

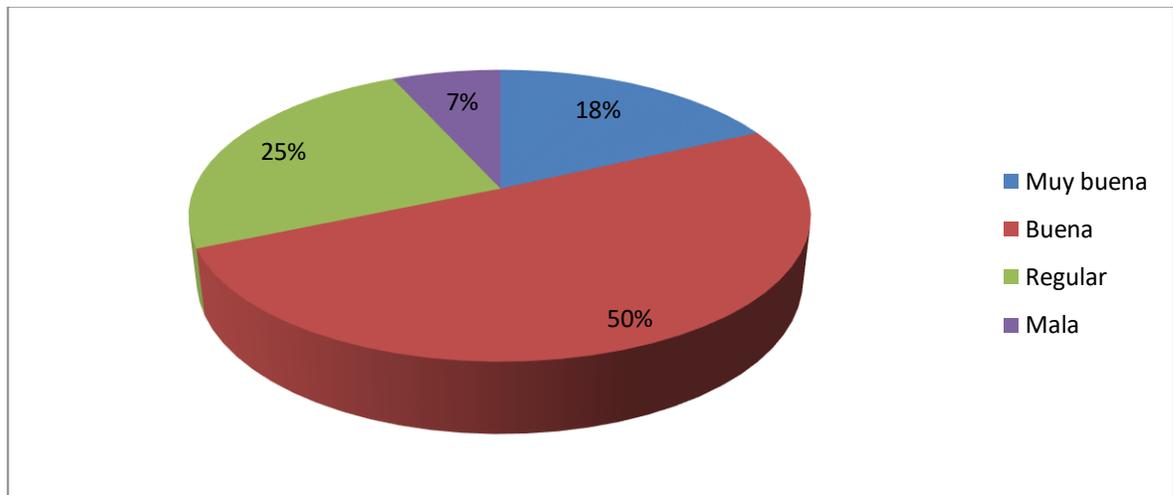


Figura 9. Grado de consideración de la aceptación de la programación de la empresa Maná TV Canal 45 por parte de televidentes.

Interpretación:

El 18% considera que la programación es muy buena, 50% de los encuestados manifiestan que la programación es buena, el 25% opina que es regular y el 7% expresa que MANA TV Canal 45, tiene mala programación.

Según los resultados obtenidos es preciso mejorar la programación desde el punto de vista que es dentro de los televidentes donde están los futuros clientes.

Cuadro 10. ¿Qué opinión tiene acerca de la cobertura del canal que es?

Variables	Nº de Personas	Porcentaje
Buena	49	55%
Regular	33	37%
Mala	7	8%
Total	89	100%

Fuente: Habitantes del cantón La Maná.
Elaboración: Viviana Bolaños.

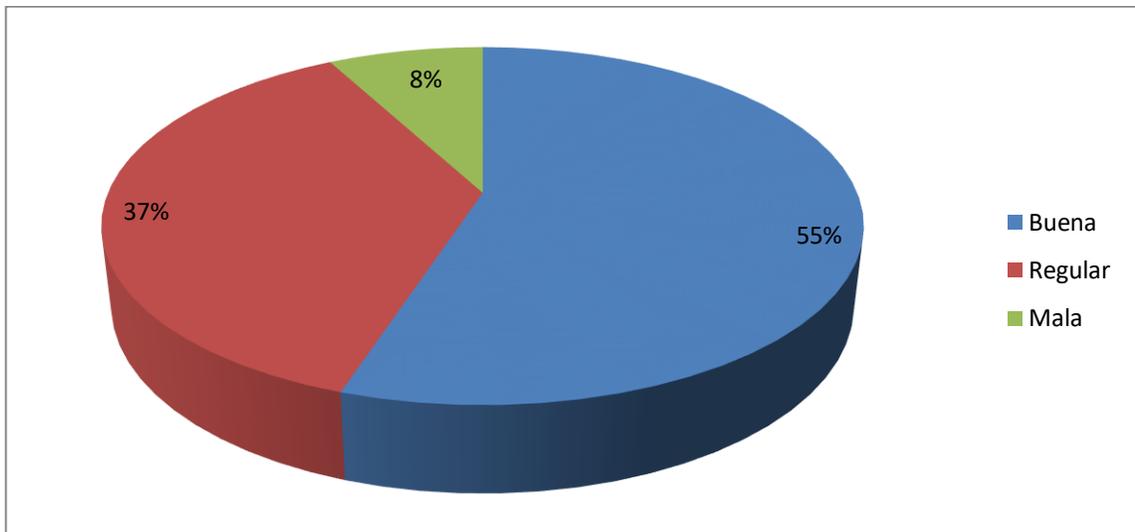


Figura 10. Grado de aceptación de la cobertura de la empresa Maná TV Canal 45 parte de televidentes.

Interpretación:

Del total de los televidentes encuestados el 55% expresa que la cobertura del canal es buena, el 37% indica que es regular y el restante 8% manifiesta que es mala.

Cuadro 11. ¿Con que frecuencia considera usted que la señal se interrumpe?

VARIABLES	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Siempre	22	25%
A veces	67	75%
Nunca	0	0%
Total	89	100%

Fuente: Habitantes del cantón La Maná.
Elaboración: Viviana Bolaños.

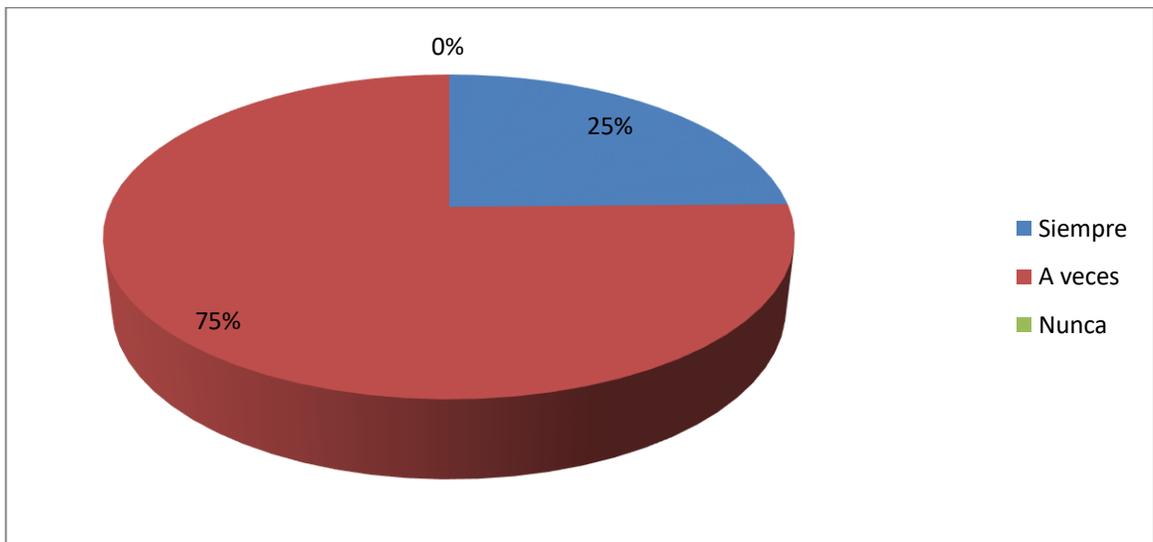


Figura 11. Grado de conformidad con respecto a la estabilidad de la señal de la empresa Maná TV Canal 45.

Interpretación:

Las personas encuestadas opinaron el 23% opina que siempre se interrumpe la señal y el 75% que la señal se interrumpe a veces, y el restante que es el 2% expresa que nunca se interrumpe la señal.

Cuadro 12. ¿Qué tipo de programación prefiere?

VARIABLES	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Deportivo	18	20%
Cultural	11	12%
Noticias	21	24%
Entretenimiento	27	30%
Otros	12	14%
Total	89	100%

Fuente: Habitantes del cantón La Maná.
Elaboración: Viviana Bolaños.

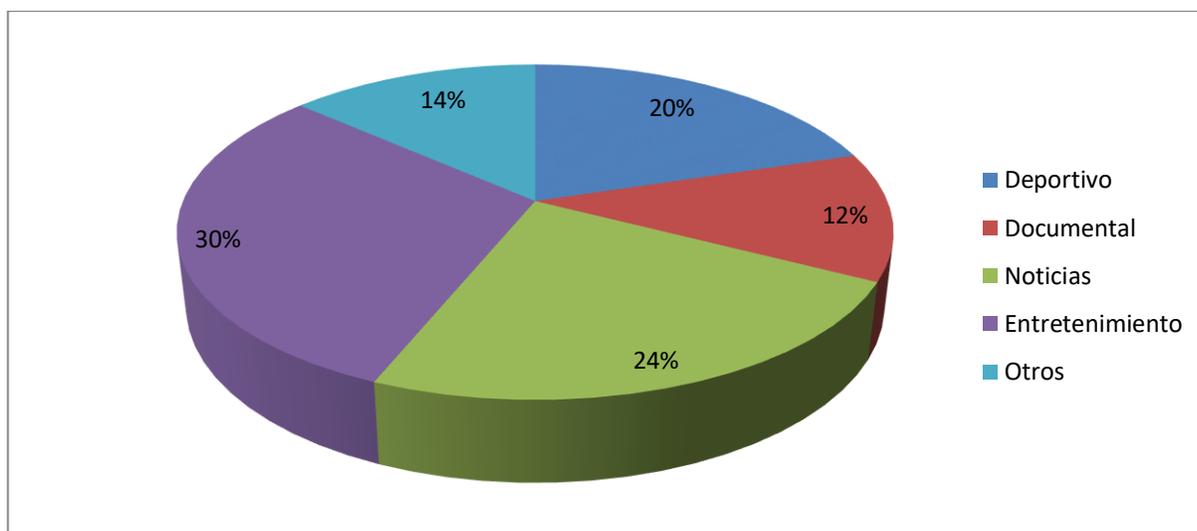


Figura 12. Grado de preferencia acerca de la programación de la empresa Maná TV Canal 45.

Interpretación:

Las personas encuestadas opinaron el 20% opina que le gusta ver deporte, el 12% programación documental, el 24% manifestaron que les agrada ver noticias, mientras que un 30% programas de entretenimiento y por último con el 14% prefieren observar otros programas.

Cuadro 13. ¿Cómo considera usted la programación?

VARIABLES	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Muy Buena	16	20%
Buena	45	12%
Regular	22	24%
Mala	6	30%
Total	89	100%

Fuente: Habitantes del cantón La Maná.

Elaboración: Viviana Bolaños.

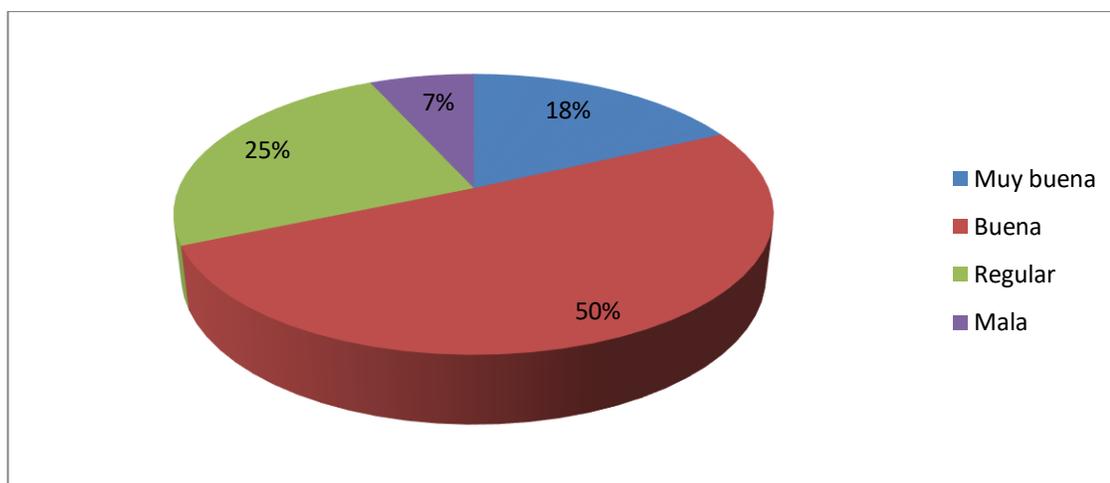


Figura 13. Grado de aceptación de la programación de la empresa Maná TV Canal 45.

Interpretación:

De las personas encuestadas 18% manifestó que la programación es muy buena, el 50% que es buena, el 25% opino que es regular, mientras que el 7% consideraron que es mala.

4.1.3. Interpretación de las encuestas realizadas a los empleados de la empresa.

Cuadro 14. ¿Dispone de un manual de funciones la empresa?

VARIABLES	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	18	100%
Total	18	100%

Fuente: Empleados de la empresa MANA TV Canal 45.

Elaboración: Viviana Bolaños.

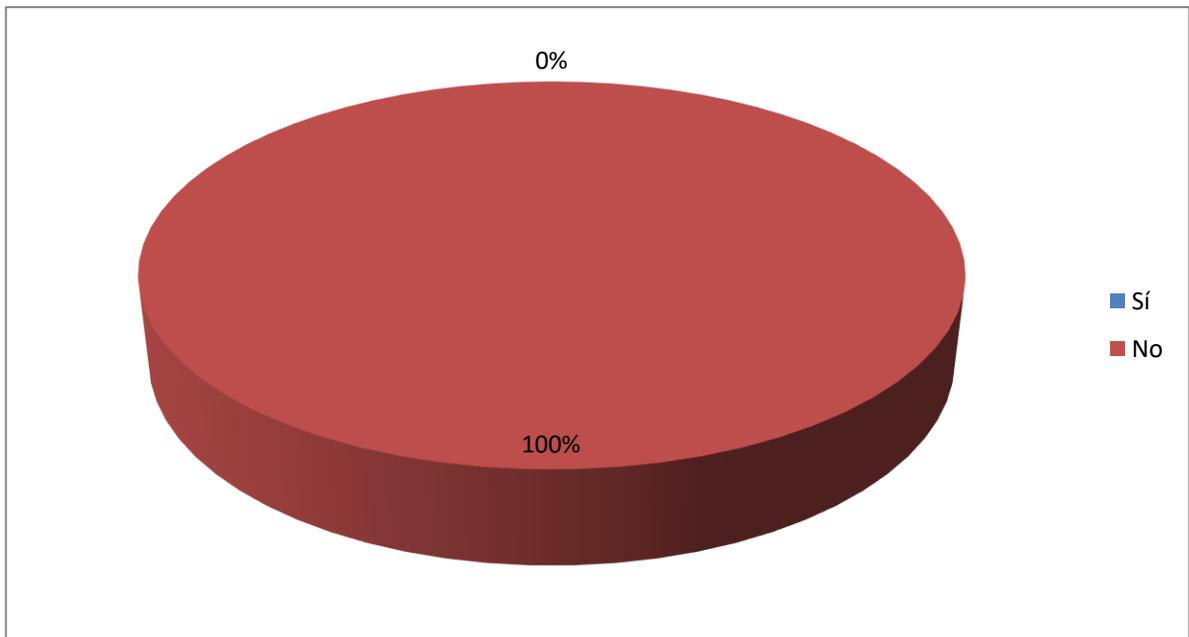


Figura 14. Grado de conocimiento por parte de los empleados acerca del Manual de Funciones de la empresa Maná TV Canal 45.

Interpretación:

De los empleados que se encuestaron el 100% que representa a los 18 empleados manifestaron que la empresa no posee un Manual de Funciones.

Cuadro 15. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?

VARIABLES	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
-----------	----------------	------------

Si	7	39%
No	11	61%
Total	18	100%

Fuente: Empleados de la empresa MANA TV Canal 45.

Elaboración: Viviana Bolaños.

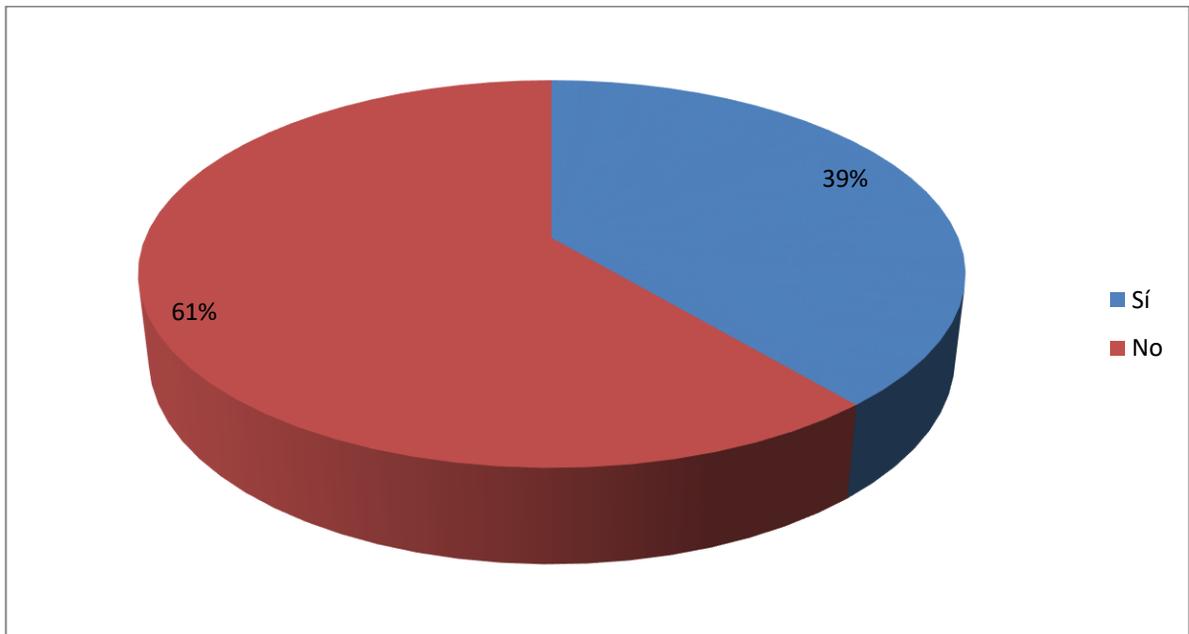


Figura 15. Grado de conocimiento por parte de los empleados acerca de la misión y visión de la empresa Maná TV Canal 45.

Interpretación:

De los 18 empleados encuestados el 39% que equivale a 7, manifestaron que si conocen la misión y visión de la empresa; mientras que el 61% opinaron que no.

Cuadro 16. ¿Que le parece el ambiente laboral de la empresa?

VARIABLES	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
-----------	----------------	------------

Muy bueno	5	28%
Bueno	9	50%
Regular	4	22%
Total	18	100%

Fuente: Empleados de la empresa MANA TV Canal 45.
Elaboración: Viviana Bolaños.

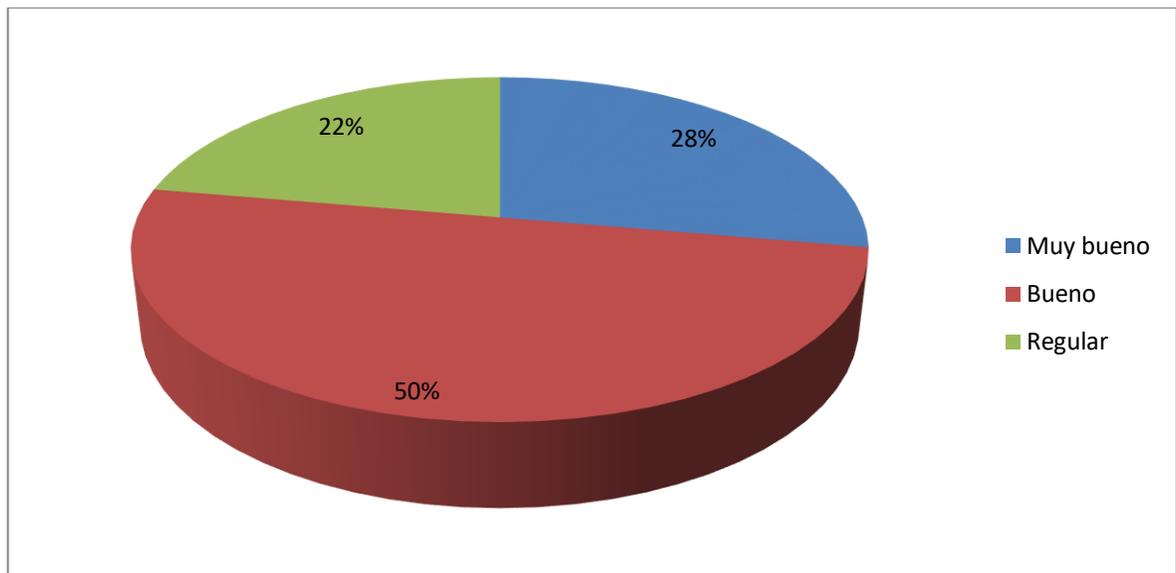


Figura 16. Grado de consideración por parte de los empleados acerca del ambiente laboral de la empresa Maná TV Canal 45.

Interpretación:

De los 18 empleados encuestados el 50% que representa a 9 personas considera que el ambiente laboral de la empresa es bueno, mientras que el 28% que corresponde a 5 empleados manifestaron que es muy bueno y un restante que es el 22% que representa a 4 empleados opinaron que el ambiente laboral de la empresa es regular.

4.1.4. Análisis de la entrevista realizada al gerente de la empresa MANA TV Canal 45.

Es de conocimiento que un departamento de Recursos Humanos permite adecuar la capacidad humana a la tecnológica y la empresa no posee esta herramienta por lo que los empleados desconocen cuáles son sus responsabilidades laborales.

Cuando un empleado se retira voluntariamente o por otras razones la empresa debe cubrir inmediatamente el puesto vacante para ello realiza la selección personalmente en base a la responsabilidad y dedicación que tenga la persona se le hace un análisis a través de unos días de prácticas, para determinar la capacidad del aspirante, la misma que en muchas ocasiones por no realizar un proceso de selección adecuado se obtiene resultados improcedentes al no contratar a la persona adecuada para desempeñarse en el puesto de trabajo.

En esta empresa no contamos con un organigrama a pesar de la gran importancia que tienen estos, razón por la cual los empleados desconocen la jerarquía de la empresa.

Se les ha dictado charlas de Relaciones Humanas, así como también técnicas pero esto no se lo hace frecuentemente, a pesar de ser muy importante y necesario pienso que esto incide en algo para su rendimiento laboral.

En la empresa puedo deducir que el ambiente organizacional es regular, por cuanto considero que no existen buenas relaciones de compañerismo hay poca comprensión, ni coordinación entre empleados y esto ocasiona que no ejerzan sus funciones adecuadamente.

La empresa si tiene establecida la Misión y Visión pero no se les ha dado a conocer a los empleados los mismos que tienen absoluto desconocimiento.

En toda empresa es muy importante y necesario contar con este departamento porque permite que se seleccione, evalúe, capacite y se mantenga un grupo de

empleados activos capaces de desempeñarse de manera eficiente y eficaz, y es precisamente lo que a la empresa le hace mucha falta.

4.2. Discusión

Luego de concluido el presente trabajo de investigación se puede coincidir con la apreciación de varios autores entre ellos **WAYNE (2005)**, quienes manifiestan que la administración de recursos humanos es la utilización de las personas como recurso para lograr los objetivos organizacionales.

También **QUINTERO (2007)**, opina que tiene que ver con el aprovechamiento y mejoramiento de las capacidades y habilidades de las personas y en general con los factores que le rodean dentro de la organización con el objeto de lograr el beneficio individual, de la organización y del país.

Además es significativo lo que manifiesta **CHIAVENATO (2005)**, que este departamento se encarga del reclutamiento, selección, capacitación, evaluación, remuneración, higiene y seguridad en el trabajo.

Es importante la apreciación de **CHIAVENATO (2005)**, cuando manifiesta que el reclutamiento es el conjunto de técnicas y procedimientos que busca atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos en la organización.

Es necesario recalcar lo que expresa **CASTILLO, (2007)**, que la selección de personal son instrumentos o técnicas de medición de los rasgos personales de los candidatos, los productos bien diseñados y utilizados, ayudan a pronosticar el desempeño futuro del trabajador seleccionado o por lo menos a descartar a los candidatos con pocas posibilidades de cumplir con las exigencias del cargo y de la organización.

También para **DELGADO (2008)**, una vez que el candidato ha superado todo el proceso de selección la empresa se procede a la contratar al trabajador realizando

todos los trámites necesarios en la oficina de empleo y en la seguridad social y estableciendo un periodo de prueba de acuerdo con la legalidad vigente.

Es acertada la opinión de **STEPHEN (2008)**, cuando se refiere a la capacitación de personal y opina que es una experiencia de aprendizaje que busca un cambio permanente en los empleados, de modo que mejoren sus destrezas para realizar su trabajo, la capacitación mejora las habilidades, conocimientos actitudes o comportamiento.

Para finalizar y una vez analizado las opiniones de los diferentes autores se coincide que el departamento de recursos humanos comprende las actividades encaminadas a coordinar los recursos humanos de una organización, por lo que es muy necesario la creación del departamento de Recursos Humanos en la empresa MANA TV Canal 45.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Una vez desarrollado el presente trabajo investigativo establezco las siguientes conclusiones.

- ❖ La administración de Recursos Humanos requiere de una orientación humanística y profesional que oriente al colaborador, y al carecer la empresa MANA TV Canal 45 de un departamento de Recursos Humanos, aplican un proceso inadecuado de selección de personal y en ocasiones no les permita seleccionar a la persona idónea para ocupar el puesto de trabajo.
- ❖ Para su funcionamiento la empresa MANA TV Canal 45, requiere de recursos materiales, financieros, administrativos y eminentemente humanos por lo que carecen de un sistema de integración, evaluación, control y capacitación.
- ❖ No posee un Manual de Funciones lo que provoca desconocimiento de labores del personal en su puesto de trabajo.

5.2. Recomendaciones

Establecidas las conclusiones y considerando la importancia del Talento Humano en una empresa, formulo las siguientes recomendaciones.

- ❖ La productividad, calidad y competitividad se basan en el conocimiento, factor esencialmente humano, por lo que la empresa debe invertir en el recurso humano, razón por la cual la presente investigación tiene como finalidad la creación del departamento de recursos humanos en la empresa MANA TV Canal 45, el mismo que permitirá planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal.
- ❖ Para el correcto funcionamiento del departamento de recursos humanos se requiere contratar a un personal calificado en la materia, quien será el encargado de poner en práctica este departamento para capacitar e incentivar frecuentemente al personal que labora en la empresa, lo que producirá satisfacción personal y beneficio empresarial.
- ❖ Con el uso del Manual de Funciones el personal que labora en la empresa tendrá un mejor conocimiento y desempeño de sus funciones laborales.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura Citada

ALVAREZ, W. (2010), "Gerencia de Recursos Humanos".

CASTILLO José. (2007), "Administración de Personal", 2^{da} edición, Colombia, Ecoe Ediciones, 392 pp.

CHIAVENATO, Idalberto. (2005), "Gestión de los Recursos Humanos", Colombia, Mcgraw Hill, 475 pp.

CHIAVENATO, Idalberto. (2007), "Administración de los Recursos Humanos", 8^{va} edición, México, Mcgraw Hill, 528 pp.

DELGADOS, S; Ventura, B. (2008), "Recursos Humanos", 3^{ra} edición, España, Thonson, 348 pp.

MONDY, R; Noé, R. (2005), "Administración de Recursos Humanos", 3^{ra} edición, México, Prentice Hall, 527 pp.

MORACA, G. (2007), "Demanda de Recursos Humanos" disponible en:
<http://adpcomercial6.blogspot.com/2007/11/la-demanda-de-recursos-humanos.html>.

ROBBINS/ C. (2005), "Administración", 8^{va} edición, México, Pearson Prentice Hall, 640 pp.

QUINTERO, O. (2007), "Antecedentes Generales de la Administración de Recursos Humanos", disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos17/antecedentes-recursos-humanos/antecedentes-recursos-humanos.shtml?monosearch>.

RAMÍREZ, J. (2006), “Definición y Objetivos de los Recursos Humanos”, disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos42/administracion-recursos-humanos/administracion-recursos-humanos2.shtml>.

STEPHEN P, ROBBINS; COULTER, M. (2005), 8^{va} edición, “Administración”, México, Prentice Hall, 640 pp.

STEPHEN, P; ROBBINS; DECENZO, D. (2008), “Supervisión”, México, Pearson, 528 pp.

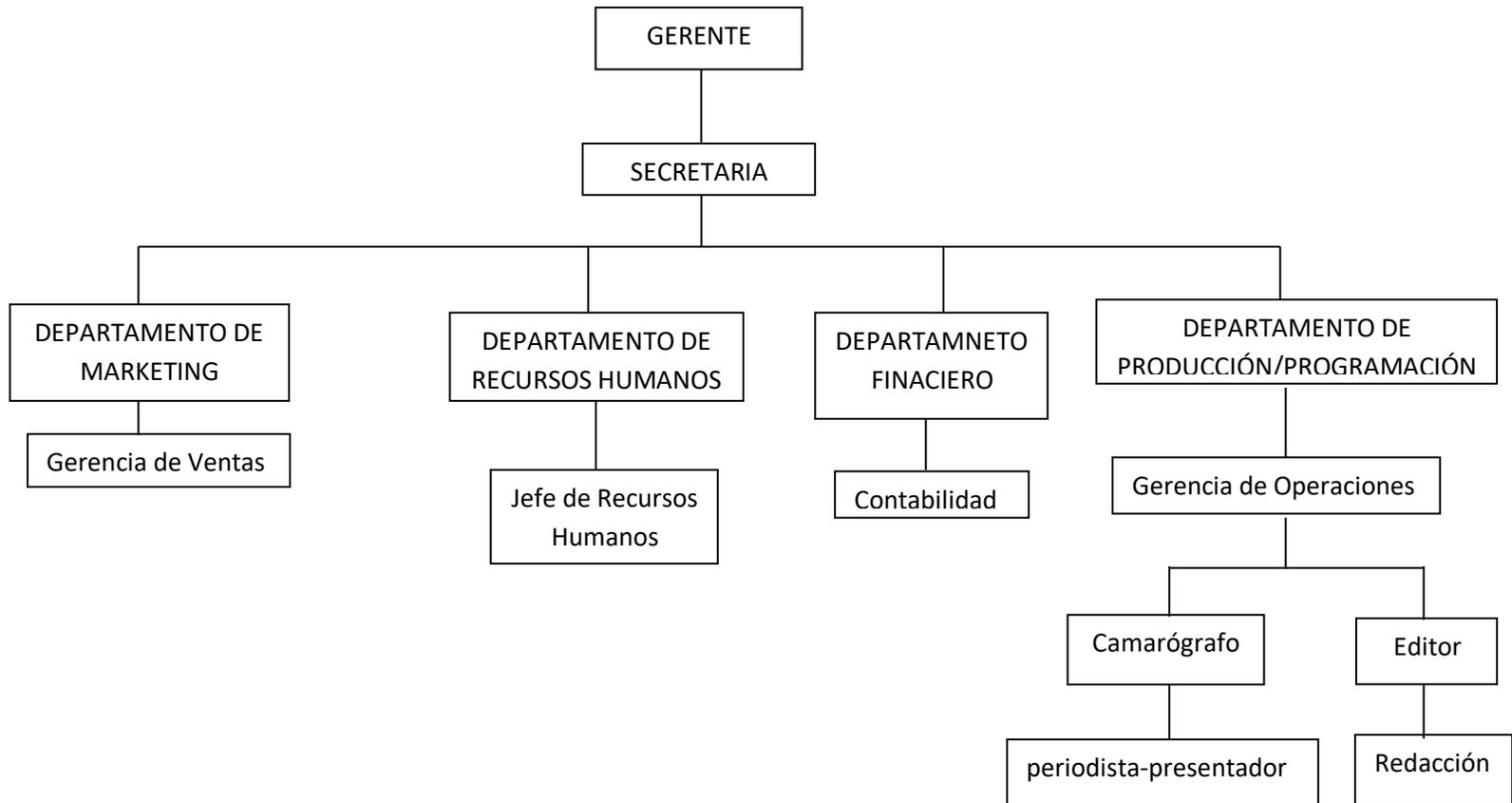
THOMPSON I. (2008), “Que es Comunicación”, disponible en:<http://www.promonegocios.net/comunicacion/que-es-comunicacion.html>.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

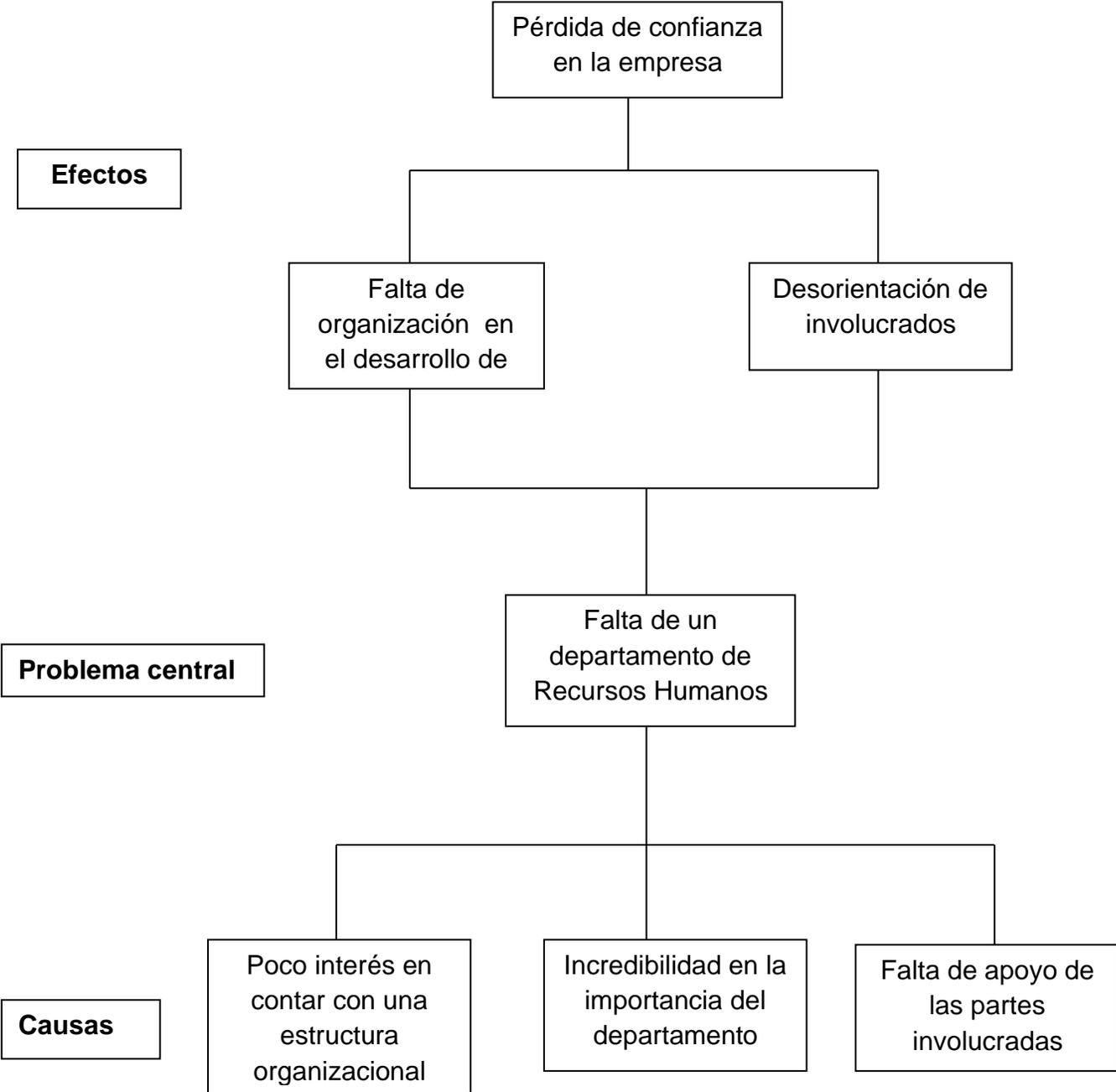
Anexo 1. Organigrama de la Empresa MANATV Canal 45.

Propuesta.



Anexo 2. Árbol de Problemas

Empresa: MANA TV Canal 45.



Anexo 3. Manual de Funciones.

A. Funciones del Departamento de Recursos Humanos

Con la creación del Departamento de Recursos Humanos para la empresa MANA TV Canal 45, el jefe de personal será la persona que se encargue de poner en práctica estas funciones:

1. Planeación

El departamento de Recursos Humanos tiene como prioridad considerar la demanda futura de empleados que el canal televisivo requiera.

2. Reclutamiento

Tratar de captar individuos para encontrar el mayor número posible de candidatos que puedan reunir las condiciones y requisitos para que puedan ser contratados por el canal.

Entre las fuentes más idóneas para reclutar se encuentran:

- Anuncios publicitarios en radios, prensa escrita y a través del mismo canal televisivo.

3. Selección

Se procederá a seleccionar al personal que cumpla con los requisitos solicitados y una vez seleccionadas las carpetas se procederá a las respectivas entrevistas para decidir cuál sería la persona idónea para cubrir el puesto vacante.

4. Evaluación del desempeño

Es muy importante que se determine el nivel de conocimiento del personal el mismo que se lo hará en función de la puntualidad, responsabilidad, habilidad y trabajo por lo que el jefe de personal deberá elaborar preguntas en base a la actividad que realiza el empleado en el puesto de trabajo.

5. Capacitación

Los empleados serán constantemente capacitados, con la finalidad de que exista un mejor desempeño en su labor diaria, ampliando su nivel de conocimientos que le permite ser más eficiente.

6. Motivación

Los empleados serán motivados conforme a su trabajo realizado con incentivos como ser el trabajador del mes, aumento de sueldos con esto se procura que el trabajador destaque de una mejor manera.

B. Funciones del Gerente de la Empresa MANA TV Canal 45

- ✓ Ayudar a resolver los inconvenientes que se suscitaren en la empresa en el momento oportuno.
- ✓ Dotar de materiales e instrumentos necesarios para el buen desempeño de los empleados.
- ✓ Se encarga de acompañar al productor y realizador en el desarrollo de proyectos, para que los contenidos se ajusten a las políticas e identidad del canal y objetivos específicos de cada programa
- ✓ Estará pendiente a que se cumpla la promesa de informar, educar y entretener a los televidentes.

- ✓ Desempeñarse de manera equitativa basado en las relaciones humanas.
- ✓ Establecer una pirámide de mecanismos de motivación y confianza.

C. Funciones y requisitos del personal de la Empresa MANA TV Canal 45.

a) Director de Programación

Funciones.

- ✓ Orientar el enfoque de la programación y la estructura o el género periodístico de cada uno de los programas.
- ✓ planear las actividades a realizar para todo el equipo periodístico de la programación.
- ✓ Definir la estructura periodística de la programación.
- ✓ Hacer el control de calidad técnica y periodística del material a emitir.
- ✓ Trazar estrategias a largo plazo para lograr un crecimiento progresivo de los programas como medio de comunicación basándose en tres áreas fundamentales: capacidad periodística, imagen y consolidación del grupo humano.
- ✓ Las demás que le asigne el jefe inmediato que sean de naturaleza de su cargo.

Requisitos

- ✓ Ser mayor de edad
- ✓ Comunicador social y periodista
- ✓ Experiencia laboral mínima de tres años
- ✓ Record policial
- ✓ Certificaciones
- ✓ Responsabilidad

- ✓ Recomendaciones

b) Periodista-Presentador

Funciones

- ✓ Mantenerse informado integralmente de los acontecimientos
- ✓ Seleccionar, investigar y recopilar el material que hace parte de su documentación
- ✓ Documentarse e informarse permanentemente sobre la actualidad en todos los campos de la información
- ✓ Enriquecer permanentemente su vocabulario y redacción
- ✓ Realizar la actividad periodística que se le asigne
- ✓ Actualizarse en géneros periodísticos y/o presentación de programas aplicando el lenguaje de la televisión
- ✓ Leer el libreto de presentación con una hora de anticipación
- ✓ Vestirse, maquillarse y peinarse teniendo en cuenta los colores que hagan armonía con el set de presentación.

Requisitos

- ✓ Ser mayor de edad.
- ✓ Comunicador social.
- ✓ Experiencia laboral mínima de un año
- ✓ Capacidad para relatar y vertir criterios
- ✓ Record policial
- ✓ Certificaciones
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Recomendaciones

c) Redacción

Funciones

- ✓ Corregir gramaticalmente, morfológica, sintáctica y conceptualmente la totalidad de informes o notas que elaboren los periodistas.
- ✓ Hacer los cambios que considere pertinente de acuerdo a los criterios de la producción.
- ✓ Presentar periódicamente informes sobre los asuntos inherentes a sus funciones.
- ✓ Controlar la calidad periodística del material antes de salir al aire.
- ✓ Coordinar las actividades de los periodistas-presentadores durante el día de trabajo.
- ✓ Hacer seguimiento a las emisiones de la programación para su respectiva evaluación.
- ✓ Y todas las demás que le fueren asignadas por su jefe inmediato.

Requisitos

- ✓ Tener mayoría de edad.
- ✓ Tener experiencia mínima de dos años en el cargo que se va a desempeñar
- ✓ Record policial.
- ✓ Recomendaciones.
- ✓ Certificaciones Laborales.
- ✓ Responsable.
- ✓ Disponibilidad de tiempo.

d) Jefe de Recursos Humanos

Funciones

- ✓ Planificar las actividades laborales que debe desarrollar el personal.
- ✓ Llevar un registro de asistencia y jornadas laborables.
- ✓ Supervisar el desempeño laboral.
- ✓ Estará relacionado con todos los aspectos de la Administración de la Empresa Televisiva y el manejo de los Recursos Humanos.
- ✓ Se encargara del reclutamiento y selección del personal más idóneo para ocupar el cargo llevando a cabo entrevistas.
- ✓ Crear un ambiente de confianza con la finalidad de que el trabajador se sienta parte importante dentro de la empresa.
- ✓ Ayudar a resolver los inconvenientes que se suscitaren con los trabajadores en el momento oportuno.

Requisitos

Al considerarse a la fuerza de trabajo como la parte fundamental de una empresa, y aún más siendo el jefe del personal la persona encargada de vincularlos en la organización es necesario tomar en cuenta los siguientes requisitos.

1) Cualidades Intelectuales

- ✓ Poseer iniciativas innovadoras para que el trabajo no se haga rutinario.
- ✓ Tener la capacidad de resolver problemas que se puedan suscitar.
- ✓ Observador.
- ✓ Capacidad para recordar acontecimientos.

2) Cualidades Morales

- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Gozar de prudencia y serenidad.
- ✓ Ser sincero, justo y leal.
- ✓ Saber adoptar las mejores decisiones.
- ✓ Cumplir con la misión que se propone.

3) Cualidades Sociales

- ✓ Debe ser cortés y amable.
- ✓ Tener paciencia.
- ✓ Ser dinámico.
- ✓ Saber escuchar y entender.

4) Cualidades Físicas

- ✓ Edad sugerida 35 años.

5) Conocimientos

- ✓ Experiencia para tratar con trabajadores en general.
- ✓ Amplio conocimiento en administración de personal.
- ✓ Capacidad para realizar un análisis psicológico.
- ✓ Capacidad para hablar sobre cualquier tema, con trabajadores o directivos.

e) Camarógrafo

Funciones

- ✓ Esta encargado del registro de imágenes en movimiento mediante la cámara de TV o video.
- ✓ Informar sobre las necesidades de materiales y/o herramientas que se requiera para el buen desempeño de sus labores.
- ✓ Revisar conjuntamente con el productor el material grabado para verificar la calidad.
- ✓ Tomar precauciones necesarias para la correcta utilización de los equipos, de tal manera que se garantice su seguridad y el adecuado manejo.
- ✓ Organizar sus elementos de trabajo después de terminadas las labores y asegurarse de guardarlos en el lugar apropiado.
- ✓ Participar en la selección de escenarios para verificar las condiciones en las que se realizará su trabajo e intercambia puntos de vista con el realizador sobre la toma, encuadres y equipos que se utilizarán en la grabación.
- ✓ Limpiar y cuidar el equipo de trabajo.

Requisitos

- ✓ Ser mayor de 18 años.
- ✓ Tener conocimientos técnicos precisos sobre el manejo de cámara, iluminación, audio básico.
- ✓ Responsable.
- ✓ Record policial.
- ✓ Experiencia de un año.

f) Editor

Funciones

- ✓ Realizar la edición del material grabado de las actividades requeridas.
- ✓ Organizar conjuntamente con el director de programas y presentador (es) el material a editar.
- ✓ Vigilar la calidad de la imagen para detectar oportunamente cualquier falla técnica e informarla inmediatamente.
- ✓ Llevar un control sobre los materiales utilizados y reportar con la suficiente anticipación los requerimientos.
- ✓ Organizar los elementos de trabajo después de terminadas las labores y asegurarse de guardarlos en un lugar apropiado.
- ✓ Verificar que el archivo de material fílmico este organizado.
- ✓ Operar los equipos siguiendo estrictamente las instrucciones recibidas y tomar las precauciones necesarias para su correcta utilización, de tal manera que se garantice su seguridad, conservación y adecuado manejo.

Requisitos

- ✓ Tener mayoría de edad.
- ✓ Tener experiencia mínima de dos años en el cargo que se va a desempeñar.
- ✓ Record policial.
- ✓ Recomendaciones.
- ✓ Certificaciones Laborales.
- ✓ Responsable.
- ✓ Disponibilidad de tiempo.

Funciones del Departamento de Marketing

- ✓ Reunir todos los factores y hechos que influyen en el mercado.
- ✓ Tener un control de las necesidades de los clientes.
- ✓ Planear y desarrollar nuevas formas de venta de servicios (espacios publicitarios) y promover las ventas en toda la Provincia.
- ✓ Fijar el precio deseado de las distintas promociones.
- ✓ Satisfacer la demanda de los clientes.
- ✓ Supervisar la atención a los clientes para que estos queden satisfechos con el servicio otorgado.
- ✓ Realizar estudios de mercado sobre nuevas maneras de ofrecer el producto y las necesidades de los clientes.

Anexo 4. Formato de encuesta dirigida a los clientes de la empresa MANA TV Canal 45.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL**

***Instrucciones:** Como es de conocimiento, que el éxito de la presente investigación depende de la sinceridad de sus respuestas, las mismas que son de carácter confidencial y serán utilizadas exclusivamente para el desarrollo de esta investigación.*

A continuación marque con una **(X)** la alternativa que considere más pertinente.

1. ¿Cómo considera el servicio que brinda la empresa MANA TV Canal 45?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

2. ¿Cómo considera la atención brindada por los empleados de la empresa MANA TV Canal 45?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

3. ¿La empresa MANA TV Canal 45, cumple en su totalidad con los contratos realizados?

Si ()

No ()

4. ¿Cree usted que los precios están acorde con el servicio?

Si ()

No ()

5. ¿Utiliza usted frecuentemente estos servicios?

Si ()

No ()

Anexo 5. Formato de encuesta dirigida a los televidentes.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL**

***Instrucciones:** Como es de conocimiento, que el éxito de la presente investigación depende de la sinceridad de sus respuestas, las mismas que son de carácter confidencial y serán utilizadas exclusivamente para esta investigación.*

A continuación marque con una **(X)** la alternativa o escriba la respuesta que considere más pertinente.

1. ¿Con que frecuencia observa usted la programación de la empresa MANA TV Canal 45?

- Frecuentemente ()
- Esporádicamente ()
- Nunca ()

2. ¿Normalmente en que horario usted observa la programación del canal?

- Mañana ()
- Tarde ()
- Noche ()

3. ¿Qué tipo de programación prefiere?

- Deportivo ()
- Documental ()
- Noticias ()
- Entretenimiento ()
- Otros ()

4. ¿Cómo considera usted la programación?

Muy buena ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

5. ¿Qué opinión tiene acerca de la cobertura del canal que es?

Buena ()

Regular ()

Mala ()

6. ¿Con que frecuencia considera usted que la señal se interrumpe?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

Gracias por su valiosa colaboración.

Anexo 6. Formato de encuesta dirigida a los empleados de la empresa MANATV Canal 45.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL**

***Instrucciones:** Como es de conocimiento, que el éxito de la presente investigación depende de la sinceridad de sus respuestas, las mismas que son de carácter confidencial y serán utilizadas exclusivamente para esta investigación.*

A continuación marque con una **(X)** la alternativa o escriba la respuesta que considere más pertinente.

¿Dispone de un manual de funciones la empresa?

Si ()
No ()

¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?

Si ()
No ()

¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa?

Si ()
No ()

¿Fue acorde la capacitación al cargo que desempeña usted en la empresa?

Si ()
No ()

¿Que le parece el ambiente laboral de la empresa?

Muy bueno ()
Bueno ()
Regular ()

Anexo 7. Formulario de preguntas de la entrevista realizada al gerente de la empresa MANA TV Canal 45.

1. ¿Dispone su empresa de un manual de funciones?
2. ¿Como realiza usted la selección del personal?
3. ¿Posee un organigrama estructural?
4. ¿Realiza capacitación a sus empleados, y que tipo de capacitación?
5. ¿Como considera el ambiente organizacional de la empresa?
6. ¿Conocen sus empleados la misión y visión de la empresa?

Anexo 8. Clientes de la Empresa MANA TV Canal 45.

1	Hostería Oro Cabañas
2	Mega ferretería el Machetazo
3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense
4	Baños Hidraterapeuticos La Salud
5	Ferretería La Economía del Maestro
6	Banco Nacional de Fomento
7	Cooperativa de taxis Cerro el Mirador
8	Complejo turístico Las Palmas
9	La Casa del Bolón
10	Comercial Euro Créditos
11	Laboratorio Clínico y Óptica San José
12	Hostería Somagg
13	Cooperativa de Transportes Macuchi
14	Clínica dental Alarcón
15	Casa Comercial Adrián
16	Super Comisariato La Fortaleza

Fuente: MANA TV Canal 45.

Elaboración: Viviana Bolaños.