

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS

CARRERA DE INGENIERÍA EN RECURSOS HUMANOS

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN RECURSOS HUMANOS**

TEMA:

**“DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN PARA EL
PERSONAL DE RADIO Y TELEVISIÓN ZARACAY, PROVINCIA DE SANTO
DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS”**

**AUTORA
DIANA ANGÉLICA VELASTEGUÍ ZAMBRANO**

**DIRECTOR
DR. STEVEN OBANDO**

QUITO – ECUADOR

2014

DECLARACIÓN JURAMENTADA RESPONSABILIDAD

Yo Diana Angélica Velasteguí Zambrano, con el número de cedula 171362227-0, por medio de la presente certifico que el trabajo aquí descrito, es de mi propiedad y exclusiva autoría y no constituye plagio ni copia alguna, constituyéndose como un documento único.

Diana Angélica Velasteguí Zambrano
C.I.: 171362227-0

Certificación

Certifico que el presente trabajo de grado ha sido desarrollado en su totalidad por la señorita Diana Angélica Velasteguí Zambrano, bajo mi dirección.

Dr. Steven Obando
DIRECTOR

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mi bella madrecita, mamaíta, gracias por el apoyo incondicional, por ser la luz que guía el sendero de mi vida, por no dejarme desmayar y motivarme a seguir adelante con mis estudios.

A Papa Holger por su confianza, por toda la ayuda económica, sus consejos, por ser mí ejemplo de superación y humildad.

A mi hija hermosa por darme las fuerzas que necesito, por sus palabras a tiempo, por su apoyo ilimitado, y toda la paciencia que ha tenido conmigo durante mi época universitaria, gracias por ser la mejor compañera y el tesoro máspreciado en mi vida.

A mi mamá Loly Zambrano y mis padres Fred y Paúl Velasteguí Ramírez allá en el cielo, gracias por las bendiciones que diariamente me envían desde su lecho celestial, por hacerme una guerrera, por todo su amor, incondicionalidad y motivación mientras estuvieron a mi lado.

¡Gracias por todo!

Diana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Tecnológica Equinoccial y a todo su cuerpo docente por los conocimientos impartidos, por los consejos y constante ayuda, por ser mi refugio en los momentos tristes. Gracias por formarme académicamente a cada uno de mis profesores. Doy las gracias mi tutor Dr. Steven Obando, por su ayuda y consejería en el desarrollo de esta tesis, por su preocupación en este proceso, al Dr. Efraín Flores que me acompañó desde el principio de mi carrera universitaria y por velar mi mejoría académica. Agradezco a mi tío Pericles por poner a disposición la producción de Zaracay Tv para realizar el video, al personal de Corporación Zaracay por la ayuda y colaboración, a mi mejor amiga Katusca Chávez por su incondicionalidad y apoyo. Gracias a mi hermano por ser un ejemplo, por sus consejos y ayuda en el desarrollo de esta tesis, del mismo modo a mi prima Vanessa Terán. Gracias a todos los que durante este proceso me ayudaron a cumplir un objetivo primordial en mi vida.

Diana

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I	1
1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Justificación del tema	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Marco teórico	4
1.4.1 Gestión de recursos humanos	4
1.4.1.1 Importancia de la administración de recursos humanos.....	4
1.4.1.2 Objetivos de la administración de recursos humanos	5
1.4.2 Subsistemas del talento humano.....	5
1.4.2.1 Descripción de cargos	5
1.4.2.2 Valoración de cargos	5
1.4.2.3 Reclutamiento, selección, inducción	5
1.4.2.4 Capacitación	6
1.4.2.5 Evaluación del desempeño	6
1.4.2.6 Seguridad y salud ocupacional	6
1.4.3 Proceso de inducción.....	6
1.4.3.1 La inducción corporativa.....	7
1.4.3.2 La inducción específica	7
1.4.4 Proceso de reinducción.....	7
1.5 Análisis FODA.....	8
1.5.1 Factores externos.....	8
1.5.1.1 Oportunidades	8
1.5.1.2 Amenazas	8
1.5.2 Factores internos.....	8
1.5.2.1 Fortalezas.....	9
1.5.2.2 Debilidades	9
1.6 Marco metodológico.....	10
1.7 Marco conceptual	11

1.8	Métodos de investigación.....	12
1.8.1	Método deductivo.....	12
1.8.2	Método inductivo	12
1.8.3	Método cuantitativo y cualitativo.....	12
1.9	Técnicas de investigación.....	13
1.10	Población.....	14
CAPITULO II.....		15
2	ENTORNO Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE RADIO Y TELEVISIÓN ZARACAY.....	15
2.1	Descripción del entorno y análisis de la situación actual de radio y televisión Zaracay.....	15
2.1.1	Historia de radio y televisión Zaracay.....	15
2.1.2	Ubicación geográfica.....	16
2.1.2.1	Distribución física	18
2.1.3	Estructura organizacional.....	20
2.1.4	Misión y visión.....	22
2.1.5	Valores corporativos de radio y televisión Zaracay	22
2.1.6	Políticas institucionales de radio y televisión Zaracay.....	23
2.1.7	Cadena de valor	25
2.1.8	Perfil de puestos	26
2.1.9	Análisis de datos de encuesta	39
2.1.9.1	Radio Zaracay.....	39
2.1.9.2	Zaracay Televisión	57
2.1.10	Análisis de datos de la entrevista	74
CAPITULO III		75
3	DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE RADIO Y TELEVISIÓN ZARACAY	75
3.1	Objetivos del diseño de un proceso de inducción	75
3.2	Políticas y normas del proceso de inducción.....	75
3.2.1	Políticas	75
3.2.2	Normas	76
3.3	Actividades del proceso de inducción	76

3.3.1	Macro proceso de inducción.....	77
3.3.2	Inducción general corporativa	77
3.3.3	Inducción específica	78
3.4	Manual de inducción	81
3.5	Evaluación del programa de inducción	81
CAPITULO IV.....		85
4	DISEÑO DE UN PROGRAMA DE REINDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE RADIO Y TELEVISIÓN ZARACAY	85
4.1	Importancia del diseño de un proceso de reinducción	85
4.2	Objetivos del diseño de un proceso de reinducción	85
4.3	Actividades del proceso de reinducción.....	86
4.3.1	Macro proceso de reinducción	86
4.3.2	Reinducción corporativa.....	86
4.3.3	Reinducción específica.....	88
4.4	Evaluación del programa de re inducción	90
CAPITULO V		92
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
5.1	Conclusiones	92
5.2	Recomendaciones.....	93
BIBLIOGRAFÍA		94
ANEXOS		95
Anexo 1	96
Anexo 2	99
Anexo 3	107

RESUMEN EJECUTIVO

La presente propuesta ha sido desarrollada en Radio y Televisión Zaracay, empresas dedicadas a prestar servicios de publicidad y brindar a su audiencia entretenimiento a través de sus diferentes programaciones.

Con el fin de mejorar la calidad de servicio, así como la gestión empresarial ha suscitado la necesidad de corregir ciertos vacíos y mejorar la comunicación interna para facilitar el proceso de adaptación de las personas en su reciente ingreso, así como mantener informados a los colaboradores actualmente activos acerca de la actividad que realiza la empresa, los cambios que se han dado desde la fundación, su planeación estratégica, beneficios que ofrece, políticas, normas e información básica del lugar en donde se encuentran trabajando, se propone el diseño de un programa de inducción y reinducción para lograr una adecuada integración e identificación institucional.

El manual de Inducción y Reinducción es una herramienta que ayuda a impartir información y orientar a las personas que ingresan a la empresa a desempeñar actividades laborales o para quienes se encuentran trabajando dentro de la misma. Con este proceso se pretende facilitar y disponer las condiciones necesarias para la Sociabilización del nuevo integrante al entorno institucional y ambiente de trabajo.

A partir de la investigación de campo se pudo determinar que Corporación Zaracay presenta varias falencias en cuanto al manejo de personal, lo cual es determinante para mantener el liderazgo adquirido en el mercado de la radiodifusión, es por eso que el presente trabajo de investigación busca brindar las herramientas necesarias para mejorar su gestión y aprovechamiento de recursos.

Para llevar a cabo esta indagación se inició con la visita a la oficina matriz ubicada en Santo Domingo de los Colorados en donde se entrevistó al Gerente General y a sus colaboradores para obtener información preliminar, dada la disponibilidad por parte de las autoridades se aplicó una encuesta a los trabajadores para determinar el grado de identificación y conocimientos básicos que el personal tiene de la empresa y una vez obtenido el resultado del análisis de las variables se procedió a elaborar el programa de Inducción y Reinducción.

Es importante señalar que este trabajo de investigación se desarrolla en cinco capítulos secuenciales a fin de lograr el objetivo planteado:

Capítulo I. Planteamiento del problema. En éste acápite se desglosa el planteamiento e importancia del problema, en el que se hace referencia la situación actual de Corporación Zaracay, junto con la necesidad de contar con un Programa de Inducción y Reinducción a fin de proporcionar a los colaboradores de reciente ingreso y a los permanentes la información institucional necesaria. Asimismo, se plantea los objetivos que determinan la estructura secuencial de la investigación y los logros que se pretende alcanzar con este trabajo, consta también el marco teórico, análisis FODA, marco metodológico y las técnicas de investigación que serán aplicadas.

Capítulo II. Contribuye con información histórica y actual de Corporación Zaracay: Reseña histórica, estructura organizacional, misión, visión, valores y políticas corporativas, manual de funciones, evaluación mediante encuesta a los colaboradores de la empresa y análisis de datos obtenidos.

Capítulo III. Contiene la propuesta del programa de inducción, misma que se encuentra dividida en dos fases: Inducción Corporativa e Inducción Específica. Además se incluye una herramienta para la evaluación de este proceso.

Capítulo IV. Contiene la propuesta del programa de reinducción, junto con sus objetivos y actividades. Compuesto en dos fases: Reinducción Corporativa y Reinducción Específica, lo que permitirá actualizar información, métodos de trabajo y actitudes frente a los cambios organizacionales. Adicional se presente una herramienta de evaluación para este proceso.

Finalmente se establecen las conclusiones y recomendaciones, resultados de la investigación.

Por lo expuesto, con este trabajo de investigación se logrará demostrar que con la implementación de un Programa de Inducción y Reinducción en Corporación Zaracay se facilitará las condiciones de sociabilización, adaptación y readaptación según el caso, mejorando el entorno organizacional y clima laboral con la disponibilidad de información transparente y oportuna evitando pérdida de tiempo al momento de ingresar a la empresa y especulación por los cambios que se realizan en la misma.

ABSTRACT

The following proposal has being developed at Radio and Television Zaracay, the company is dedicated to provide advertising services and entertainment to its audience through its different programs.

To ensure the quality of the services, the business management has come up with ideas to correct the gaps and improve their internal communication to facilitate the process of adaptation for new employees and coworkers, and also to maintain our active collaborators informed about the performance and activities of the company, also the changes that has occurred since the company was founded, the strategic planning, the benefits offered, the policies, and basic standards and information about the place where they are working, the company proposed a new design of a program of induction and re-induction to achieve a proper integration and institutional identification.

The manual of Induction and Re-induction is a method that helps us provide information and guidance to those who are entering the company to perform work activities or for those who are working within the company. With this process we intend to provide and facilitate the necessary conditions for new members to socialize with the institutional and work environment.

From the field investigation we determine that Zaracay Corporation presents several shortcomings in the personnel management, which is critical to maintain the leadership acquired in the broadcasting market, that's why the recent research seeks to provide the necessary tools to improve their use of resources and their management.

To conduct with this investigation we began visiting the head office which is located in Santo Domingo de los Colorados where we interviewed the General Manager and his staff to obtain preliminary information, giving the availability of the authorities we gave surveys to the workers to determine their basic knowledge and identification that the staff has of the company, after obtaining the results of the analysis we proceeded to develop the program of Induction and Re-induction.

It is important state that this research is developed in five sequential chapters to achieve the stated objective:

Chapter I. The statement of the problem. In this chapter we break down the approach and the importance of the problem, which is referred to the current situation of Zaracay Corporation, and the need to have a program of Induction and Re-induction to provide

newly recruited and permanent employees about the information of the institution. Also, the objectives that determine the sequential structure of the research and the accomplishments that the Company wants to achieve, it also shows the theoretical and methodological framework, the SWOT analysis, and the research techniques that are going to be applied.

Chapter II. Historical and current information about Zaracay Corporation: Background, organizational structure, mission, vision, corporate policies and values, manual of functions, the surveys given to the workers and the analysis of them.

Chapter III. Contains the proposal of the Induction program, which is divided in two segments: Corporate Induction and Specific Induction. It also includes tools for the evaluation of this process.

Chapter IV. Contains the proposal of the Re-induction program with its objectives and activities. The program is divided in two segments: Corporate Re-induction and Specific Re-induction, allowing us to update information, working methods and work attitudes toward organizational change. An additional tool is presented for the evaluation of the process.

Finally, the conclusions and the recommendations of the result of the investigation are established.

With this investigation we will demonstrate that the implementation of the Induction and Re-induction program in Zaracay Corporation will facilitate the conditions of socialization, adaptation and rehabilitation, improving the organizational and work environment with the ability of transparent information and avoiding the waste of time when entering the company and the speculation on the changes made in it.

CAPITULO I

1 INTRODUCCIÓN

Si bien el proceso de selección de personal se constituye en una herramienta fundamental para contribuir al éxito en el desempeño de un empleado, en sí mismo no es suficiente para garantizar la adaptación de la persona al cargo y el logro de resultados en un corto plazo. Es así como la Inducción se constituye en un proceso necesario para maximizar las potencialidades que el nuevo empleado puede desarrollar. La finalidad de la Inducción es brindar información general, amplia y suficiente que permita la ubicación del empleado y de su rol dentro de la organización para fortalecer su sentido de pertenencia y la seguridad para realizar su trabajo de manera autónoma. Así mismo la reinducción juega un papel importante ya que luego de cierto tiempo hay que refrescar conocimientos para que los empleados no olviden en qué dirección deben seguir, es necesario también cuando se producen cambios internos o externos que afecten directa o indirectamente a la organización.

La inducción a nivel Institucional, comprende toda la información general, que permite al empleado conocer la Misión, el Proyecto organizacional, la Historia, Estructura, Normatividad y Beneficios que ofrece la organización a sus empleados.

Esta es responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos y se realiza según la frecuencia que necesite la empresa, es decir la inducción cada vez que se incorpore nuevo personal y la reinducción cuando el personal este en proceso de crecimiento.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inducción de Personal como parte de los Subsistemas de Administración de Recursos Humanos, juega un papel importante en el desarrollo intelectual, laboral y emocional del trabajador, debido a que le permite adaptarse de una manera más rápida y profesional a la empresa, propiciando una explicación de la situación del empleo, las políticas y reglas de la organización, la compensación y prestaciones, la cultura corporativa, entre las principales.

Radio Zaracay tiene 55 años al aire. La empresa ha tenido buena acogida desde su inicio hasta la actualidad, todo esto se debe al gran esfuerzo que ha hecho su fundador por

estar al día en la tecnología, y su visión ante el mundo de la comunicación. En el año de 1999 nace la idea de crear Zaracay Televisión, con el fin de impulsar el desarrollo de la región y su zona de influencia.

Actualmente Radio y Televisión Zaracay, sigue ocupando los primeros lugares en sintonía, obteniendo una renovación tecnológica así, como unificación de frecuencias lo que ha favorecido a su desarrollo. Pero al mismo tiempo se ha dejado de lado al capital humano, siendo de gran importancia crear un proceso de inducción y reinducción.

Radio y Televisión Zaracay es una empresa privada, con independencia administrativa y financiera, patrimonio y presupuesto propios, con domicilio en la ciudad de Santo Domingo De los Colorados y una sucursal en la ciudad de Quito, está controlada por la SUPERTEL, MINTEL, COORDICOM, SENATEL, SRI, IEISS, MRL, entre otras.

Esta corporación al ser una institución con un sistema de administración antigua, no cuenta con un proceso de inducción y reinducción de personal, que permita orientar a los trabajadores de manera más pertinente para cumplir las funciones a ellos encomendadas; lo que conduce a que los mismos al momento de su ingreso se sientan desorientados, pues desconocen normas, políticas y procedimientos, generando posiblemente demoras en la adaptación, pérdidas de tiempo que no agrega valor y retraso en el cumplimiento de las metas propuestas, lo que implica inclusive una pérdida económica a la organización.

Cuando una persona entra a formar parte de una empresa, es de gran ayuda hacerla sentir bienvenida en la organización así como darle a conocer los valores, políticas y objetivos que se tiene, para que conjuntamente se pueda tener mejores resultados.

Es indispensable dar a conocer al nuevo miembro de la corporación todo lo referente a la parte organizacional, la estructura por la que está compuesta, así como las tareas y responsabilidades que le serán asignadas. Teniendo todo esto de manera clara le permite obtener un mejor desarrollo personal ya que no es lo mismo ingresar y sentarse a trabajar en el medio sin previo conocimiento, a ingresar y saber todo lo que conlleva su trabajo y a donde se quiere llegar con su colaboración.

A raíz de esto los nuevos trabajadores podrían cometer errores en su desempeño dentro de sus funciones, por lo que deben conocer cuáles son los pasos a seguir en su estadía, así como toda la información concerniente a la empresa y que es de interés para los clientes.

De seguir así, Radio y Televisión Zaracay corre el riesgo de perder ventaja competitiva ante el resto de medios de comunicación, puesto que sus servicios se verán afectados por las diferencias existentes en el personal y por la insatisfacción de la calidad de vida en el trabajo y la información que proporcionan.

Por lo mencionado se hace necesario el diseño de un proceso de inducción y reinducción para el personal de Radio y Televisión Zaracay, que permita incrementar el rendimiento de los empleados y favorecer para que la empresa preste un servicio ágil, optimizando sus actividades.

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Radio y Televisión Zaracay es uno de los medios de comunicación más conocidos a nivel nacional, cuenta con prestigio y clientela. Para mantener esta reputación y para el logro de cualquier meta se requiere de un personal calificado que además se sienta bien identificado y estimulado tanto económicamente como meritoriamente dentro de la empresa. Es por ello que se escogió a esta empresa para realizar la investigación planteada.

Al momento Radio y Televisión Zaracay no cuentan con un plan de inducción y reinducción de personal que permita orientar a los empleados de manera más pertinente para cumplir las funciones que a ellos se les encomendará, lo que conduce a que a su ingreso se sientan desorientados, pues desconocen normas, políticas y procedimientos, generando posiblemente demoras en la adaptación, pérdidas de tiempo que no agregan valor y retraso en el cumplimiento de las metas propuestas.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Elaborar una propuesta de proceso de inducción y reinducción mediante el diseño de un manual, para el personal de Radio y Televisión Zaracay, con el fin de aportar un mejor desempeño laboral contribuyendo al cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del departamento de Recursos Humanos y particularmente el proceso de inducción y reinducción.
- Diseñar un programa de inducción para Radio y Televisión Zaracay que favorezca la capacidad de gestión de las metas y objetivos empresariales.

- Diseñar un programa de reinducción para Radio y Televisión Zaracay que favorezca la capacidad de gestión de las metas y objetivos empresariales.

1.4 MARCO TEÓRICO

1.4.1 Gestión de Recursos Humanos

La Administración de Talento Humano consiste en la planificación, distribución, desarrollo, coordinación, y también se realizará el control técnico, que tiene en sus capacidades el desempeño eficiente y eficaz del personal (mediante capacitación continua) por ende éste es la representación del personal que colabora en la institución y de ahí que se alcanzan los objetivos institucionales y personales, esto tiene una repercusión interna por cuanto hay una actitud positiva y se genera el sentido de pertenencia hacia la institución.

En la actualidad las técnicas de selección de personal son más subjetivas y más afinadas, determinando los requerimientos de los recursos humanos, acrecentando las fuentes más efectivas que permitan seleccionar allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su actitud y aptitud para el trabajo, utilizando para ello una serie de técnicas, como la entrevista, las pruebas psicossomáticas para personal del área administrativa y operativa.

1.4.1.1 Importancia de la administración de Recursos Humanos

Todas las empresas buscan ser más competitivas en todos los aspectos, desde la calidad del producto o servicio hasta el crear un buen ambiente laboral para el desempeño productivo del personal, ya que de ellos depende el éxito o fracaso de la empresa. Para esto, se debe contar con un departamento de Recursos Humanos, quién se encarga, entre muchas otras cosas, de reclutar al personal que labora en una empresa buscando siempre personas con las capacidades, actitudes y habilidades adecuadas para cada puesto de trabajo.

1.4.1.2 Objetivos de la Administración de Recursos Humanos

Tanke (citada en Dittner, 2002) define a la Administración de Recursos Humanos como la “Implementación de estrategias, planes y programas requeridos para atraer, motivar, desarrollar, recompensar y retener a los mejores candidatos para alcanzar las metas organizacionales y los objetivos operacionales”

1.4.2 Subsistemas del Talento Humano

1.4.2.1 Descripción de cargos

Es el proceso que sirve para identificar, recolectar, analizar y finalmente registrar la información de manera técnica relativa al contenido, situación e incidencia real de un puesto en la empresa. Aquí se definen el rol, atribuciones, ubicación, impacto, responsabilidades e interrelación que va a tener el cargo.

1.4.2.2 Valoración de cargos

La valoración de cargos permite establecer valores de puntuación de acuerdo a la complejidad del puesto, con el fin de garantizar la equidad interna y competitividad externa

1.4.2.3 Reclutamiento, selección, inducción

Reclutamiento, se lo puede definir como el conjunto de procedimientos que se realiza para elegir los mejores canales de divulgación y así atraer a los potenciales candidatos interesados en ocupar la vacante en la empresa.

Selección, es el proceso en el cual se realiza pruebas con el fin de filtrar información que permite escoger los mejores candidatos para la organización.

Inducción, es el proceso que realizan las empresas con el fin de dar a conocer al nuevo ocupante del puesto toda la información que necesita saber para estar apto y listo al iniciar sus labores.

1.4.2.4 Capacitación

La capacitación es un proceso educativo a corto plazo en el que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal de una empresa adquiere los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.

1.4.2.5 Evaluación del desempeño

Es el sistema que permite medir el desempeño de las personas en sus puestos de trabajo, existen diversas manera de evaluar al personal. Esto permite analizar en qué se necesita reforzar o potencializar ya que se identifican problemas.

1.4.2.6 Seguridad y salud ocupacional

Es el conjunto de normas y procedimientos que debe tener la empresa con el fin de preservar tanto la integridad como seguridad física y mental de los trabajadores. Se pretende evitar posibles accidentes o enfermedades analizando los escenarios, así como la entrega de todo el equipamiento necesario que necesite cada persona para desarrollar su trabajo.

1.4.3 Proceso de inducción

Es el proceso de entrega de información y entrenamiento a los empleados, con el fin de orientar para lograr un desempeño adecuado en los trabajadores que se incorporan a la empresa. Este proceso busca la adaptación y la ambientación inicial del trabajador de nuevo ingreso a la empresa y al ambiente físico donde va a trabajar; por lo tanto la inducción contribuirá a que los empleados alcancen un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y las de la empresa.

Chiavenato (2002) define la inducción como: “El primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de posicionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y los objetivos...” (p. 142)

Por otro lado Dessler (1994) define la inducción como aquella que permite: “proporcionar a los nuevos empleados la información básica sobre la empresa, información que necesitan para desempeñar satisfactoriamente sus labores.” (p. 261)

1.4.3.1 La Inducción Corporativa

En esta etapa se le da a conocer al empleado la información referente a los siguientes aspectos:

- Reseña histórica
- Estructura organizacional
- Misión, Visión, objetivos
- Valores corporativos
- Políticas y reglamentos internos
- Cultura organizacional
- La imagen corporativa
- Ubicación estructural de la empresa (gráficos)

1.4.3.2 La inducción específica

En esta fase, se hace conocer a los colaboradores la información acerca de:

- Requerimientos del puesto
- Seguridad y Salud Ocupacional
- Visita por el departamento
- Sesión de preguntas y respuestas
- Presentación de los compañeros de trabajo.

1.4.4 Proceso de reinducción

Es el proceso de entrega de información y entrenamiento a los empleados que ya se encuentran laborando en la empresa, con el fin de refrescar, reorientar y mejorar el desempeño en los colaboradores.

Al igual que en el proceso de inducción, consta de dos etapas distribuidas de la siguiente manera:

- Reinducción Corporativa
- Reinducción Específica

1.5 ANÁLISIS FODA

1.5.1 Factores Externos

El análisis del entorno externo es una etapa crítica del proceso de administración entregada en donde los gerentes revisan las tendencias y cambios que se generan en el entorno para determinar cuáles son sus oportunidades o tendencias positivas y las amenazas o tendencias negativas. Los hechos externos que tienen relación con la organización pueden ser de carácter político, legal, social y tecnológico.

1.5.1.1 Oportunidades

- Trayectoria
- Buen rating
- Tecnología actualizada

1.5.1.2 Amenazas

- Creciente competencia
- Nueva ley de comunicación
- Tecnología innovadora, digitalización.

1.5.2 Factores Internos

El análisis interno le ayuda a la organización a determinar la disponibilidad de los recursos de capital, personal, activos, productivos, servicios, entre otros; además de las capacidades que tiene la organización para crear una ventaja competitiva.

1.5.2.1 Fortalezas

- Buena relación con clientes y proveedores.
- En Radio Zaracay, cobertura casi en todo el país con una sola frecuencia. Zaracay Tv cuenta con cobertura en toda la provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, parte de 5 provincias más del Ecuador.
- Liquidez y solvencia.

1.5.2.2 Debilidades

- Rotación de personal.
- Baja identificación empresarial.
- Resistencia al cambio.

Para el análisis FODA, la información fue recolectada de estudios actuariales, rating, entre otros documentos que facilitó la Corporación Zaracay.

1.6 MARCO METODOLÓGICO

Tabla 1

Marco metodológico

VARIABLE	FACTOR	PREGUNTA
Programa	Es un plan que sirve para establecer y definir los objetivos, políticas, procedimientos y presupuestos que cubren las funciones que deben ser desempeñadas en la administración de personal	1. ¿La empresa tiene un programa de inducción? 2. ¿Recibieron algún tipo de inducción y adaptación a la empresa?
Inducción	Es el proceso de introducción y orientación del nuevo empleado en la organización. En sí es un proceso de socialización, mediante el cual la empresa busca ser un agente del individuo para los objetivos de la organización.	3. ¿Cuándo usted ingresó a la empresa, fue presentado a sus compañeros de trabajo y superiores? 4. ¿Conoció Usted la estructura física y orgánica de la empresa?
Objetivo	Hitos que sirven para evaluar actos. Los objetivos constituyen las metas de una organización hacia las cuales deben dirigirse los intentos de sus miembros. Los objetivos establecen la razón y la justificación de la existencia de una compañía e indican las formas en las cuales se espera que obtenga una ventaja sobre sus competidores	5. ¿Conoce Usted, acerca de la misión, visión y objetivos corporativos? Si la respuesta es sí, indique lo que conoce, caso contrario continúe a la siguiente pregunta. 6. ¿A su ingreso a la empresa, alguien le informó sobre todos los reglamentos internos y la forma de trabajo?
Finalidad	Fin con qué o por qué se hace una cosa. Objeto, motivo, propósito, razón, designio, fin, mira, intención, determinación, plan, proyecto, resolución	7. ¿Tuvo usted grandes dificultades para adaptarse a su nuevo trabajo o función?
Proceso	Acción de ir adelante. Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno. Es aquella que parte del diálogo de un grupo que analiza el cómo trabaja el grupo y el aspecto emocional del mismo. Procedimiento, evaluación, desarrollo, progreso, serie, fase, transformación.	8. ¿Conoce debidamente los procesos de su trabajo? 9. ¿Tiene claro cuál es el procedimiento a seguir en todas las circunstancias que se le presentan? 10. ¿Cree Usted que cuando inicia su labor un nuevo empleado, éste no lo hace con la eficiencia debida, porque desconoce algunos procesos?
Empleados	Es el que se compromete ante un empleador a dar servicios de carácter intelectual y material en virtud de sueldo o cualquier otra forma de retribución y siempre que tales servicios no sean ocasionales.	11. ¿Cree Usted que el nuevo personal se adapta fácilmente a su nuevo cargo o función?
Departamento de Recursos Humanos	Departamento dentro de la empresa que se encarga de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.	12. ¿Cree Usted importante que el departamento de RRHH cuente con un plan de inducción y reinducción?
Empresa	Es una organización dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes.	13. ¿Considera Usted que un plan de inducción permitirá mejorar la calidad de servicio que brinda la empresa?
Reinducción	Es un proceso con el cual se pretende refrescar conocimientos de carácter generales y específicos a los miembros de la empresa, con el fin de mejorar los procesos. También se lo realiza en caso de ascensos y/o traslados de puestos dentro de la empresa.	14. ¿Ha recibido alguna vez reinducción? 15. ¿Piensa Usted que es importante recibir reinducción?

1.7 MARCO CONCEPTUAL

INDUCCIÓN: Es el programa que busca la introducción y adaptación del trabajador a su lugar de trabajo.

REINDUCCIÓN: Este proceso se realiza luego de cierto tiempo de haber realizado la inducción, con el fin de refrescar conocimientos o dar a conocer nuevos cambios que se puedan dar en la organización, ya sea por aspectos internos o externos tales como nuevas políticas, leyes, etc.

ENTRENAMIENTO: Es un proceso de enseñanza, aprendizaje que permite al individuo adquirir y desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y mejorar las actitudes hacia el trabajo, a fin de que logre un eficiente desempeño en su puesto de trabajo.

MANUAL DE INDUCCIÓN: Documento que contiene la información necesaria para el reconocimiento de la estructura orgánica y funcional de la entidad, precisa para el desarrollo de actividades y funciones por parte de los trabajadores.

ESTRUCTURAS ADMINISTRATIVAS: Forma en que se agrupan las diferentes unidades responsables de una dependencia o entidad, de acuerdo con una coordinación de funciones y líneas de mando jerárquicamente establecidas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

TRABAJO: Es toda actividad que el hombre realiza de transformación de la naturaleza con el fin de mejorar la calidad de vida.

AMBIENTE DE TRABAJO: Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona y que directa o indirectamente influyen en su estado de salud y en su vida laboral.

RIESGO: Contingencia o posibilidad de que ocurra un evento que haga daño.

INCIDENTE: Es un acontecimiento no deseado, que bajo circunstancias diferentes, podría haber resultado en lesiones a las personas o a las instalaciones.

ACCIDENTE DE TRABAJO: Es un suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo y que produce en el trabajador daños a la salud (una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte).

ENFERMEDAD PROFESIONAL: Es el daño a la salud que se adquiere por la exposición a uno o varios factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo.

SALUD OCUPACIONAL: Se define como la disciplina que busca el bienestar físico, mental y social de los empleados en sus sitios de trabajo.

ESCALA DE ACTITUD: Es un instrumento que permite medir la predisposición favorable, desfavorable o indiferente que existe en los individuos hacia personas, objetos o situaciones. Se parte del supuesto de que toda persona posee una predisposición, cualquiera esta sea. La predisposición es aprendida a través del proceso de socialización y por ende susceptible a ser medida.

ENTREVISTA: Es un interrogatorio dirigido por un investigador (entrevistador), con el propósito de obtener información de un sujeto (entrevistado), en relación con un aspecto específico.

1.8 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos que se utilizan en el desarrollo de la presente tesis son los siguientes:

1.8.1 Método deductivo

Este método va a ayudar con la utilización de verdades generales mediante las cuales se puede identificar soluciones a situaciones particulares, de tal forma que mediante el conocimiento de una realidad global se llega a identificar la situación, que parte del ámbito general del tema.

1.8.2 Método inductivo

Se usa en las condiciones en que se desarrollan las actividades, partiendo de casos particulares para la obtención de conclusiones generales de la situación actual de la empresa.

1.8.3 Método Cuantitativo y cualitativo

Se aplica para procesar la información de obtenida de Radio y TV Zaracay, mediante tablas y gráficos estadísticos, que permitan visualizar de forma cuantitativa los resultados obtenidos.

1.9 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas a utilizarse serán las siguientes:

- Observación
- Encuestas
- Entrevista

Observación. La observación establece la relación básica entre el sujeto que observa y objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad.

Para diseñar un programa de inducción y reinducción a la Corporación Zaracay, es importante observar cómo se desenvuelven los colaboradores de la empresa entre sí y con el cliente externo para tener una idea de la situación actual.

Encuestas. Una encuesta es un estudio observacional en el cual el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación. Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación, para poder recaudar de mejor manera las respuestas que ayudarán a tener una interpretación válida de la situación actual de la Corporación Zaracay.

Entrevistas. La entrevista es un acto de comunicación oral o escrita que se establece entre dos o más personas (el entrevistador y el entrevistado o los entrevistados) con el fin de obtener información o una opinión, o bien para conocer la personalidad de alguien. Con esta técnica se puede recoger información de una manera más directa y explicativa, lo que ayudará a reconocer los puntos vacíos que se tiene que reforzar en la inducción o reinducción.

1.10 POBLACIÓN

POBLACIÓN

El ámbito de acción o alcance de esta investigación es nacional, La matriz se encuentra en Santo Domingo de los Tsáchilas, y cuenta con una sucursal en Quito.

Radio y Tv Zaracay cuenta con 50 empleados que están distribuidos de la siguiente manera:

Zaracay TV	25
Radio Zaracay STO	21
Radio Zaracay UIO	4

CAPITULO II

2 ENTORNO Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE RADIO Y TELEVISIÓN ZARACAY

2.1 DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE RADIO Y TELEVISIÓN ZARACAY

2.1.1 Historia de Radio y Televisión Zaracay

La emisora fue inaugurada el 30 de septiembre de 1959 en Santo Domingo de los Colorados, con el fin de contribuir al desarrollo del naciente pueblo ubicado en el centro del país. En 1978 fue el año que en el país y en el mundo iniciaba la fiebre de la instalación de las emisoras en frecuencia modulada. Radio Zaracay FM empezó sus emisiones en Frecuencia Modulada el 23 de octubre de 1979, notándose inmediatamente el enorme impacto de la frecuencia modulada con sonido nítido, perfecto y de gran cobertura, ubicándose indiscutiblemente a la cabeza del progreso de la radiodifusión nacional. En el cerro Atacazo a 4.500 metros de altura sobre el nivel del mar se instaló un equipo de 5kw. Construido por la empresa nacional ECUATRONIX y luego un transmisor ITELCO de 30 kw. lo que equivale a la mayor potencia de radio F.M. en el Ecuador con la antena más alta de América, cubriendo todo el país y parte del departamento de Nariño-Colombia. Mediante escritura de concesión de frecuencias otorgado por IETEL a favor de Holger Velasteguí Domínguez en la Notaria Décima Séptima del Cantón Quito del Dr. Telmo Cevallos Guayasamín.

El 25 de abril del 2000 salió al aire el primer canal de televisión del noroccidente ecuatoriano Zaracay T.V. Canal 5. Este canal cubre toda la zona de Santo Domingo y los cantones vecinos de El Carmen, San Miguel de los Bancos, Pedro Vicente Maldonado, Puerto Quito, Quinindé, La Concordia, Pedernales, Muisne y otros.

Actualmente entre su programación cuenta con noticieros, deportes, revistas familiares, programas de cocina, programas de entretenimiento, novelas colombianas, programas de investigación y reportajes con el acontecer local y nacional.

Radio Zaracay se encuentra operando según la Resolución N° 361-P-CONARTEL-06, de diciembre del 2006, emitida por la Presidencia del CONARTEL, respecto a la

renovación del contrato de concesión de las frecuencias 100.5 MHz, matriz de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados; 100.5 MHz, repetidora de la ciudad de Quito; y 100.5MHz, repetidora de la ciudad de Ambato-Latacunga, 100.5 MHz, repetidora en Los ríos y Bolívar, hasta el año 2016. Frecuencia radial en la cual Radio Zaracay emite sus programaciones de carácter musical, informativo, y entretenimiento.

Radio Zaracay está dirigida por su gerente propietario y concesionario de las frecuencias Holger Velasteguí Domínguez. Mientras que Zaracay Tv es administrado por su Gerente General Sr. Pericles Velasteguí Ramírez.

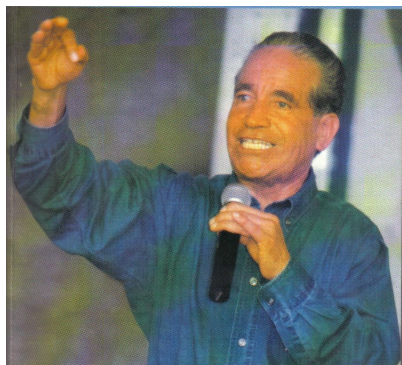


Figura 1. Holger Velasteguí Domínguez

2.1.2 Ubicación Geográfica

Radio y Televisión Zaracay operan en el Edificio Matriz ubicado en Santo Domingo en la Avenida Quito y Pasaje Aguavil, diagonal al Paseo Shopping Santo Domingo. Cuenta con una oficina en Quito ubicada en la Bosmediano E16-99 y José Carbo diagonal a Ecuavisa.

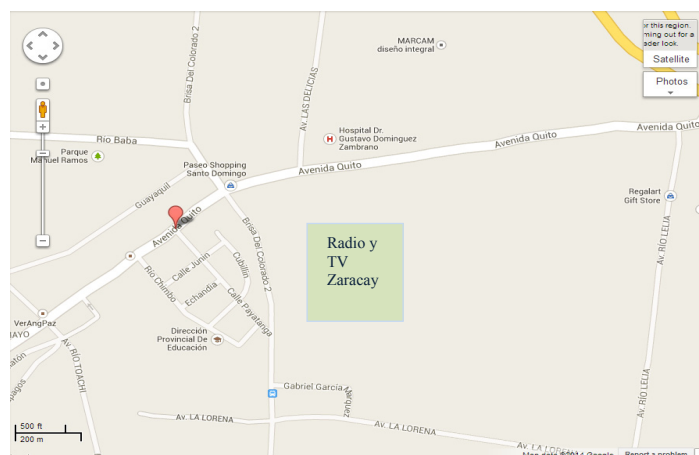


Figura 2. Ubicación Geográfica Matriz Santo Domingo

Fuente: <https://maps.google.com/>



Figura 3. Edificio Radio y Tv Zaracay Matriz Santo Domingo

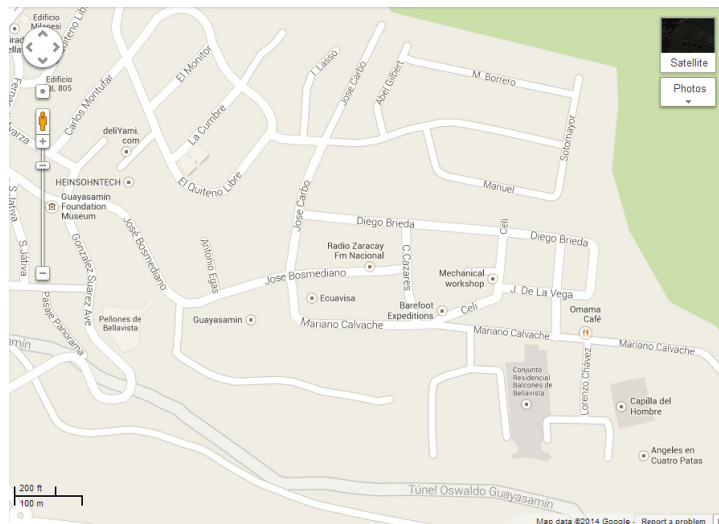


Figura 4. Ubicación Geográfica Oficina Quito
Fuente: <https://maps.google.com/>



Figura 5. Oficinas Radio y Tv Zaracay sucursal Quito

2.1.2.1 Distribución Física

La distribución física de la empresa se presenta de la siguiente manera:

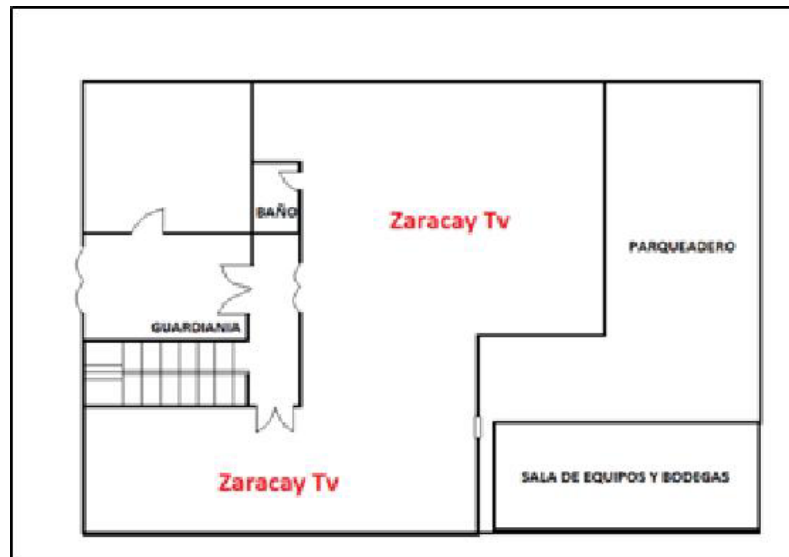


Figura 6. Distribución Física Planta 1

- Primera planta: El área del ingreso al edificio cuenta con una primera puerta en donde a la derecha se encuentra un counter con el personal de seguridad. Al frente se encuentra una segunda puerta con acceso al edificio y a las instalaciones de Zaracay Tv.



Figura 7. Distribución Física Planta 2

- Segunda Planta: en la segunda planta se encuentra una sala de espera, a la derecha se encuentra la subgerencia, a la izquierda están las oficinas administrativas de Radio Zaracay donde se encuentra facturación, publicidad, compras, talento humano y un pequeño comedor.



Figura 8. Distribución Física Planta 3

- Tercera Planta: en la tercera planta están dos estudios de producción, el estudio principal de Radio Zaracay donde se origina la programación para todo el Ecuador y el Mundo, el cuarto de equipos, una sala de espera un baño, la oficina del director de programación, la oficina del gerente propietario de Radio y Televisión Zaracay y una sala de conferencias.

2.1.3 Estructura Organizacional

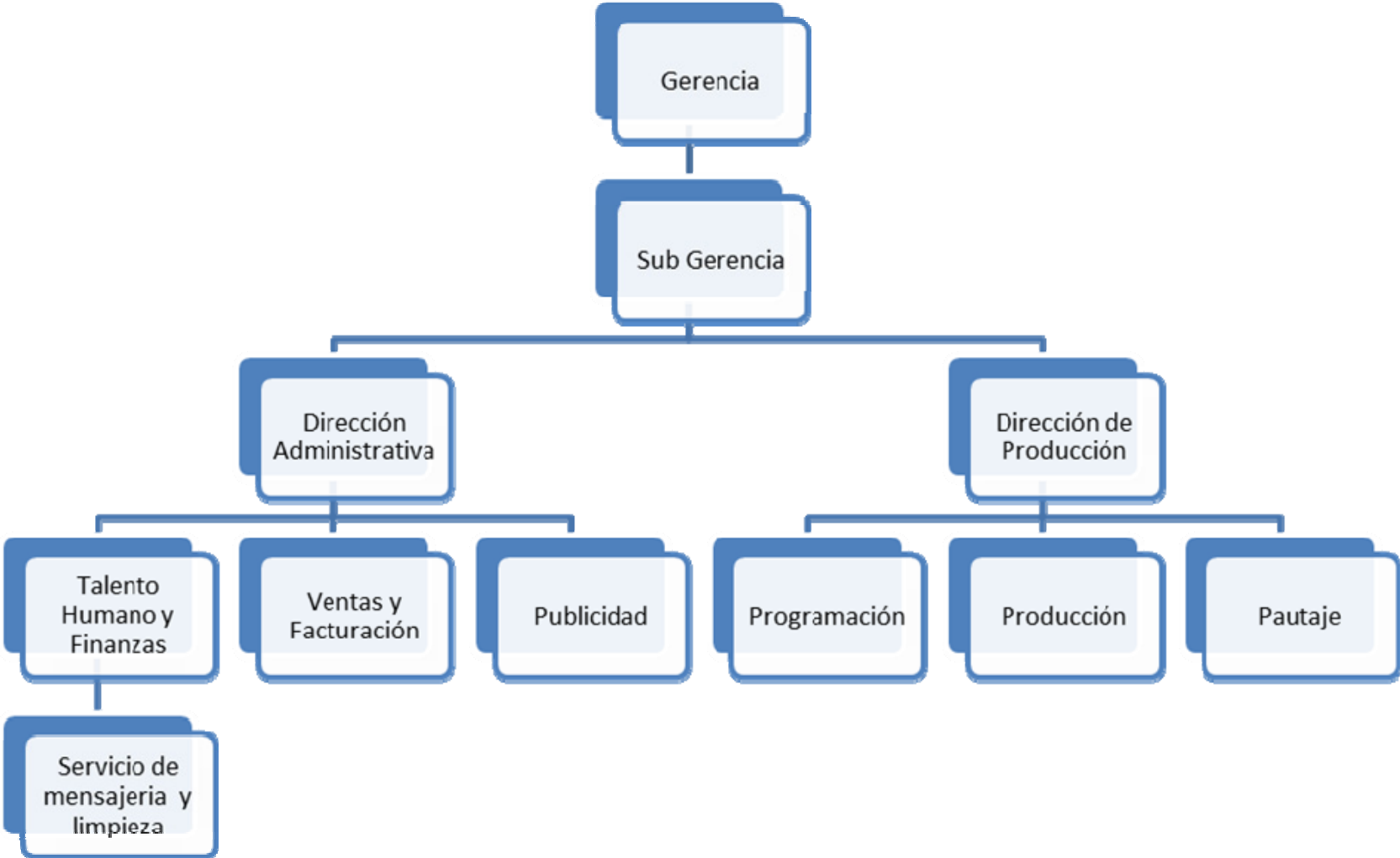


Figura 9. Estructura Organizacional Radio Zaracay

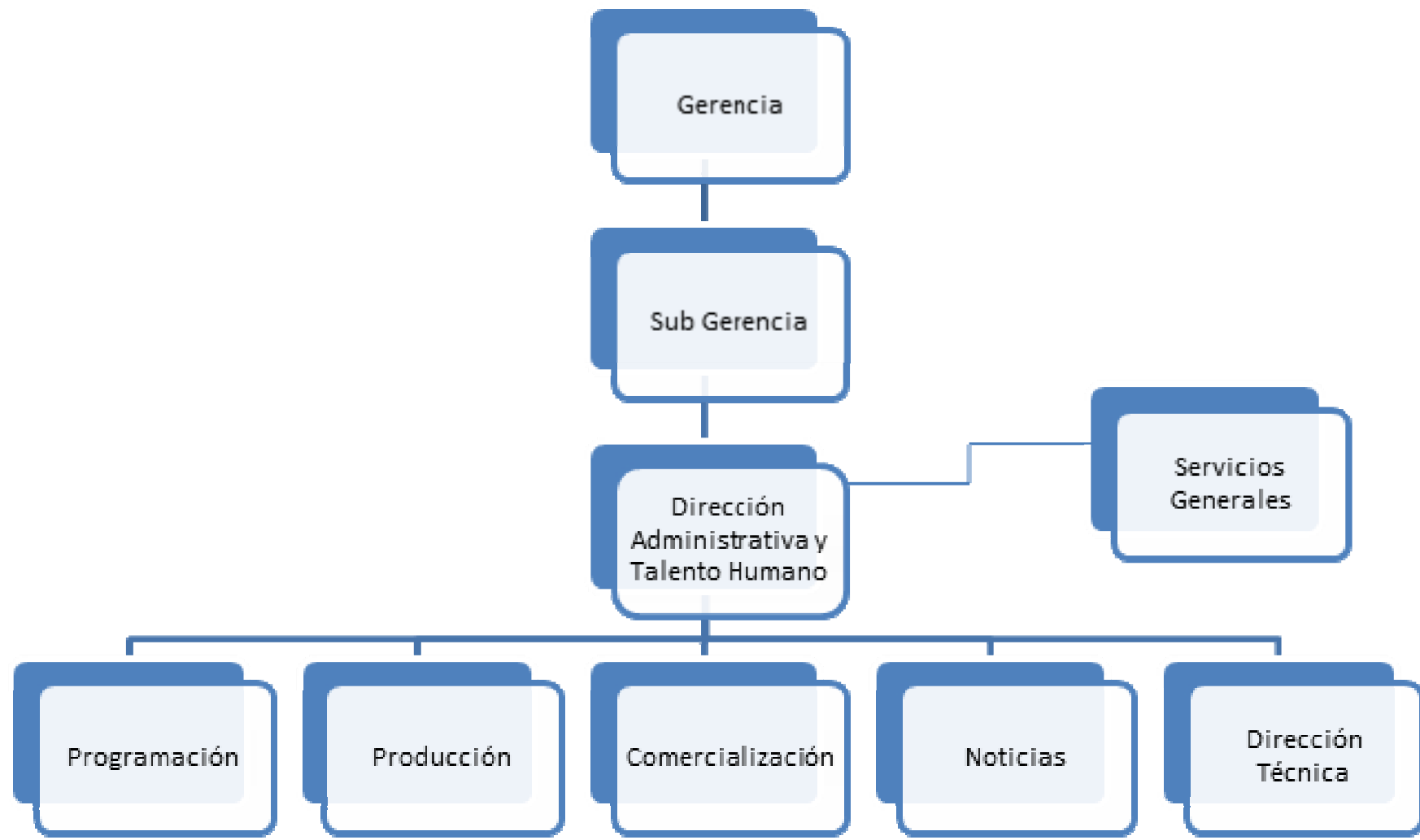


Figura 10. Estructura Organizacional Televisión Zaracay

2.1.4 Misión y Visión

MISIÓN RADIO ZARACAY

Ofrecer a la audiencia un servicio de calidad musical e informativa en la comunicación y radiodifusión, con el mejor equipo humano y tecnológico, amplificando la confianza de los clientes.

VISIÓN RADIO ZARACAY

Ser la radio con más cobertura a nivel nacional contando con el mejor rating en Ecuador y liderar la preferencia de los ecuatorianos en el exterior.

MISIÓN ZARACAY TV

Es una empresa que brinda una programación televisiva de calidad, sirviendo a Santo Domingo de los Tsáchilas, a sus zonas aledañas y al nor-occidente de Pichincha con ética, mística y responsabilidad.

Está conformado por un personal efectivo y creativo comprometido con la empresa que junto a una tecnología de punta lidera el mercado.

VISIÓN ZARACAY TV

Ser líder nacional en difusión, producción de información y entretenimiento de alta calidad para satisfacción de los televidentes, anunciantes y accionistas.

2.1.5 Valores Corporativos de Radio y Televisión Zaracay

Profesionalidad: Participar con respeto, mesura, con objetividad y efectividad en la actividad que se desempeñe.

Respeto: Actuar siempre con la consideración de que alguien o algo tienen un valor importante para la empresa, respetando y compartiendo la reciprocidad con la empresa.

Honestidad: Mostrar congruencia entre lo que se piensa y lo que se actúa, ser honestos garantiza fidelidad, profesionalismo, gestión transparente y seguridad.

Compromiso: Participar activamente en la toma de decisiones, aportando con ideas que ayuden al logro de los objetivos y propósitos de la empresa.

Solidaridad: Participar con los servicios a la comunidad, siendo participes en los proyectos sociales con la difusión.

Innovación: Contar con una empresa dinámica que esté siempre a la vanguardia de los cambios e implementando servicios que complementen una movilización segura.

Capacitación Permanente: El desarrollo de la empresa es gracias a mantener un personal capacitado permanentemente que ofrece a sus clientes un servicio integral comprometido a mejorar continuamente.

2.1.6 Políticas Institucionales de Radio y Televisión Zaracay

- La misión, visión, objetivos, valores, políticas, manuales, reglamentos y otras normativas deben realizarse bajo principios éticos universales que no atenten contra las buenas prácticas administrativas, de gestión y competencia.
- Poner en práctica los valores institucionales en todas las actividades que se realicen en la empresa, garantizando así el cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo.
- Difundir permanentemente la misión, visión, objetivos y valores institucionales con la finalidad de crear una filosofía de servicio que permita alcanzar las metas propuestas.
- Aplicar un cronograma de capacitación que garantice la excelencia del servicio al cliente.
- La administración y dirección de Radio y Tv Zaracay estará en constante relación con las Agencias Publicitarias más importantes para afianzar el compromiso comercial.
- El personal administrativo y socios de la empresa deberán portar durante la jornada de trabajo el uniforme asignado para tal efecto.
- Todos los documentos de carácter confidencial y de uso exclusivo de la empresa, debe permanecer en la oficina de la gerencia bajo las medidas de seguridad adecuadas para evitar el deterioro o pérdida total o parcial de la misma.
- La empresa estará en constante búsqueda de innovación, creando una ventaja competitiva ante las empresas que rivalizan por brindar el mejor servicio.

- Cumplir con el organismo de control en la presentación de balances económicos, declaraciones de impuestos y permisos de funcionamiento vigentes.
- Asignar deberes, responsabilidades y obligaciones en el trabajo para todos los cargos existentes, quienes deberán reportar a Gerente Administrativo o Gerente Propietario.
- Establecer los recursos necesarios, tanto humanos, financieros como de otra índole que permitan poner en ejecución la eficiencia en la gestión administrativa. (Políticas Radio Zaracay)

2.1.7 Cadena de valor

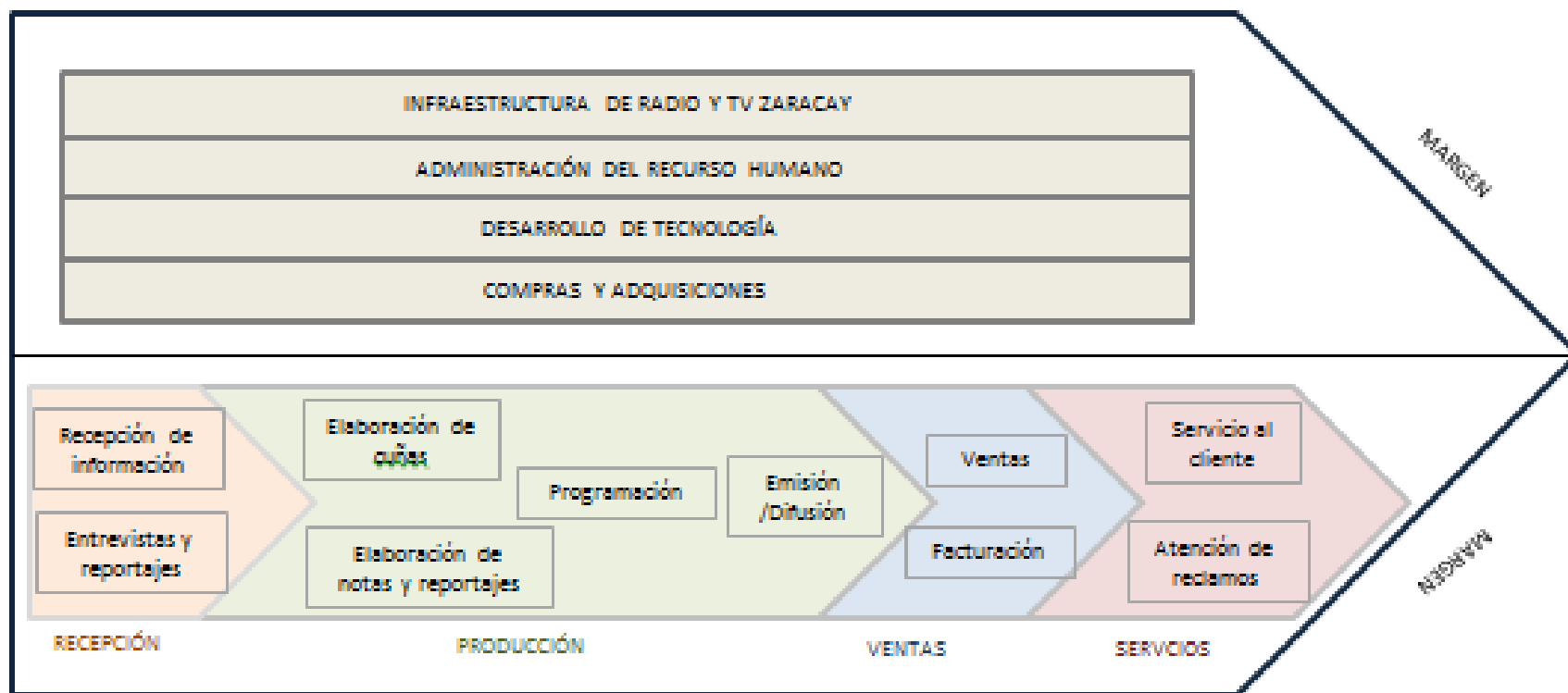


Figura 11. Cadena de valor de radio y televisión zaracay

2.1.8 Perfil de puestos

NIVEL DIRECTIVO

El nivel directivo está conformado por el Gerente General y Sub Gerente.

Gerente General

Tabla 2

Perfil de puesto Gerente General

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Ejecutivo
NOMBRE DEL PUESTO	Gerente General
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Responsable por la dirección y representación legal, judicial y extrajudicial, estableciendo las políticas generales que regirán a la empresa. Desarrolla y define los objetivos organizacionales. Planifica el crecimiento de la empresa a corto y largo plazo.
FUNCIONES	<p>Fijar metas y objetivos</p> <p>Realizar la administración global de las actividades de la empresa buscando su mejoramiento organizacional, técnico y financiero.</p> <p>Negociar precios y tarifas así como también establecer los porcentajes de descuentos y comisiones.</p> <p>Tramitar concesiones, permisos, renovaciones y todas las gestiones legales de la Empresa.</p> <p>Nombrar y remover al personal de la empresa, fijar remuneraciones, deberes obligaciones y atribuciones.</p> <p>Encargado de grandes adquisiciones como, equipos de transmisión, enlaces, consolas, remodelaciones, etc.</p> <p>Dirigir y supervisar la contabilidad, el desempeño de la empresa, los estados financieros, etc.</p> <p>Custodiar la documentación de las concesiones, permisos, autorizaciones, documentos contables, financieros, contratos, etc.</p> <p>Sancionar al personal que cumpla con sus obligaciones.</p> <p>Organizar eventos especiales conjuntamente con el Director de Programación como, aniversario de la empresa, capacitaciones, etc.</p> <p>Asistir a invitaciones, convenciones y convocatorias relacionadas con las actividades de la empresa.</p>
COMPETENCIAS	<p>Visión de Negocios.</p> <p>Negociación.</p> <p>Orientación a resultados.</p> <p>Planificación estratégica.</p> <p>Liderazgo</p>
REQUISITOS	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Graduado en Ingeniería de Administración de empresas o afines. Preferentemente con maestría en Finanzas o Administración de Empresas.
EXPERIENCIA	Mínimo 8 años de experiencia en el cargo o posiciones similares.

Sub Gerente

Tabla 3

Perfil de puesto Subgerente

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Ejecutivo
NOMBRE DEL PUESTO	Sub Gerente
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Dirigir las actividades generales de la organización enfocándolas hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Planear el crecimiento y desarrollo de la organización a corto, mediano y largo plazo, de acuerdo con las políticas preestablecidas por la Gerencia General.
FUNCIONES	Revisar los estados de cuenta de agencias y clientes. Revisión y aprobación de pagos a proveedores y quincenas. Revisión del reporte de llamadas telefónicas. Optimizar los procesos operativos y administrativos con el fin de dar cumplimiento a los objetivos organizacionales y contractuales. Estudiar, analizar y presentar los informes requeridos por los directivos. Control y sanción de conducta de los colaboradores.
COMPETENCIAS	Comunicación oral. Comunicación escrita. Trabajo bajo presión. Trabajo en equipo. Ética organizacional. Manejo de conflictos.
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Profesional en carreras administrativas. Diplomados y/o seminarios en áreas administrativas.
EXPERIENCIA	Mínimo un dos en cargos directivos.

NIVEL ADMINISTRATIVO

En Radio Zaracay el nivel Administrativo está confirmado por el Director Administrativo, y Director de Producción. Mientras que en Zaracay Televisión únicamente lo conforma la Director Administrativo y Talento Humano

Director Administrativo

Tabla 4

Perfil de puesto Director Administrativo

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Administrativo
NOMBRE DEL PUESTO	Director Administrativo
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Fomentar la eficiencia en las gestiones administrativas.
FUNCIONES	Revisa órdenes de publicidad por parte de los clientes directos y de las agencias publicitarias.
	Presta soporte en proformas a los clientes directos y agencias publicitarias.
	Revisa los estados de cuenta bancaria
	Revisa el proceso administrativo en compras y ventas mensualmente.
	Realiza cartas, certificados ordenados por directivos de Radio Zaracay.
	Dirige y controla el área administrativa.
	Atención al cliente, recepción de quejas, solución de problemas.
COMPETENCIAS	Básicas: Expresión Oral y Escrita, razonamiento crítico, transformar ideas en acciones
	Genéricas: Creatividad, adaptación, relaciones interpersonales, ética profesional, planificación y análisis de información.
	Técnicas o Específicas: Manejo de utilitarios destrezas administrativos, de liderazgo, procesos administrativos.
HORARIO	Mañana 08:00 a 12:00 Tarde 13:00 a 16:00 Sábado 09:00 a 12:00
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Cursos en liderazgo, Utilitarios de Windows
EXPERIENCIA	Puestos Administrativos.
ACADÉMICA	Título de tercer nivel Administrativo, Finanzas, RR.HH.

Director de Producción

Tabla 5

Perfil de puesto Director de Producción

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Administrativo
NOMBRE DEL PUESTO	Director Producción
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Dirigir la producción General.
FUNCIONES	Supervisar el correcto funcionamiento del área de producción.
	Notificar a las autoridades o al encargado de turno en caso de presentarse algún inconveniente técnico, energético o de cualquier aspecto,
	Revisar las señales emitidas en las diferentes repetidoras, y también el streaming (señal internacional por internet).
	Respaldar la información de los servidores musicales y documentales de la empresa.
	Responsable de las versiones auditivas y musicales difundidas en Radio Zaracay.
	Crear nuevas producciones como, identificaciones de la radio, jingles, campañas, promociones, etc.
	Recomendar adquisiciones de equipos, remodelaciones, etc.
	Cumplir con los objetivos planteados por el Gerente.
	Coordinar y supervisar el trabajo en producción.
	Básicas: Expresión Oral y Escrita, razonamiento crítico, concretar, transformar ideas en acciones
COMPETENCIAS	Genéricas: Creatividad, adaptación, relaciones interpersonales, ética profesional, planificación y análisis de información.
	Técnicas o Específicas: Manejo de utilitarios destrezas administrativos, de liderazgo, procesos administrativos.
HORARIO	Mañana 08:00 a 12:00 Tarde 13:00 a 17:00
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Cursos en liderazgo, Utilitarios de Windows
EXPERIENCIA	Puestos relacionados con Producción..
ACADÉMICA	Título de tercer nivel Producción, Ingeniería en Sonido, afines.

Director Administrativo y Talento Humano

Tabla 6

Perfil de puesto Director Administrativo y Talento Humano.

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Administrativo
NOMBRE DEL PUESTO	Director Administrativo y Talento Humano
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Desarrollar las actividades relacionadas con los procesos integrales del manejo del recurso humano como son: Contratación, actividades de bienestar, desarrollo y capacitación, responsabilidad social y Seguridad Social de los Trabajadores. Líder ciñéndose por la normativa legal vigente de la legislación laboral.
FUNCIONES	<p>Revisar y coordinar órdenes de publicidad por parte de los clientes directos y de las agencias publicitarias.</p> <p>Prestar soporte en proformas a los clientes directos y agencias publicitarias.</p> <p>Realizar contratos de clientes y productores independientes.</p> <p>Revisar los estados de cuenta bancaria</p> <p>Realizar roles de pago</p> <p>Coordinar cursos de capacitación para el personal.</p> <p>Revisar y administrar adecuadamente los documentos que se envían al contador</p> <p>Revisar el proceso administrativo en compras y ventas mensualmente.</p> <p>Realizar cartas, certificados ordenados por directivos.</p> <p>Pasar reportes periódicos de los resultados obtenidos a la Gerencia General.</p> <p>Medir y cuantificar la gestión realizada mediante la realización de los indicadores de gestión.</p> <p>Evaluar el desempeño del personal a cargo.</p> <p>Definir las políticas de administración de personal en la empresa.</p> <p>Dirigir y controlar el área administrativa.</p> <p>Atender al cliente, receptar quejas, solucionar problemas.</p>
COMPETENCIAS	<p>Comunicación oral.</p> <p>Comunicación escrita.</p> <p>Trabajo bajo presión.</p> <p>Resolución de problemas.</p> <p>Manejo de conflictos.</p> <p>Ética organizacional.</p>
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Profesional en Ciencias Administrativas o Talento Humano.
EXPERIENCIA	Mínimo un año de experiencia como Director o coordinador en área de Recursos Humanos
ACADÉMICA	Título de tercer nivel Administrativo, Finanzas, RR.HH.

NIVEL OPERATIVO

Jefe de Talento Humano y finanzas

Tabla 7

Perfil de puesto Jefe de Talento Humano y Finanzas.

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Operacional
NOMBRE DEL PUESTO	Jefe de Talento humano y finanzas.
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Lograr la estandarización de las funciones del departamento de Recursos Humanos y Finanzas con el fin de ser más eficientes y eficaces en la obtención de resultados y la de brindar un mejor servicio al cliente interno y externo en cuanto a pagos y ambiente laboral.
FUNCIONES	Realizar los roles de pagos. Pagar a los colaboradores y proveedores. Realizar todos los trámites del S.R.I, IESS y MRL Revisar gastos y cuenta por pagar a proveedores. Revisar retenciones emitidas. Coordinar capacitaciones para el personal. Realizar los memorandos. Elaborar un informe detallado de las obligaciones financieras. Establecer la programación de pagos a empleados y proveedores.
COMPETENCIAS	Comunicación oral. Comunicación escrita. Resolución de problemas. Cumplimiento de funciones. Seguimiento de reglas. Ética organizacional.
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Profesional en carreras administrativas, financieras o afines con conocimiento en legislación tributaria y fiscal.
EXPERIENCIA	Mínimo un año en puestos Administrativos a fines al puesto actual.
ACADÉMICA	Título de tercer nivel Administrativo, Finanzas, RR.HH.

Jefe de Publicidad y Pautaje

Tabla 8

Perfil de puesto Jefe de Publicidad y Pautaje.

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Administrativo
NOMBRE DEL PUESTO	Jefe de Publicidad y Pautaje
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Fomentar la eficiencia en las gestiones administrativas controlando las tarifas y tiempos de toda la publicidad que se reciba así como también el respectivo pautaaje con control de tiempos y horarios.
FUNCIONES	<p>Recibir órdenes de publicidad por parte de los clientes directos y de las agencias publicitarias.</p> <p>Revisar tiempo de cada cuña y tarifa impuesta por la agencia.</p> <p>Revisar el contenido de las cuñas con el fin de cumplir con la ley de comunicación.</p> <p>Mantener una buena comunicación con los clientes.</p> <p>Otorgar proformas a los clientes directos y agencias publicitarias.</p> <p>Distribuir las cuñas en los horarios solicitados.</p> <p>Controlar horarios de pauta.</p> <p>Proporcionar a producción las órdenes de pautas para que sean programadas a través del sistema radiofónico.</p> <p>Recibir los pagos en cheque, efectivo o transferencias por parte de los clientes directos o agencias publicitarias.</p> <p>Realizar cartas, certificados ordenados por directivos.</p> <p>Dirigir y controlar el área administrativa.</p>
COMPETENCIAS	<p>Comunicación oral y escrita.</p> <p>Capacidad de Planificación y Organización.</p> <p>Calidad del trabajo.</p> <p>Pensamiento estratégico.</p> <p>Desarrollo de relaciones.</p> <p>Negociación,</p>
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Universitarios en comunicación, publicidad o afines. Manejo de Excel 80%.
EXPERIENCIA	Mínimo un año en puestos administrativos, de preferencia en área comunicacional.
ACADÉMICA	Título de tercer nivel en comunicación, publicidad o afines.

Jefe de Ventas y Facturación

Tabla 9

Perfil de puesto Jefe de Ventas y Facturación.

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Operacional
NOMBRE DEL PUESTO	Jefe de Facturación
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Gestionar la Venta y Facturación con eficiencia a fin de aumentar la cartera de clientes y satisfacción completa con el servicio.
FUNCIONES	Recibir por parte del departamento de pauta la orden de facturación.
	Revisar horarios de pauta con el fin de revisar el cumplimiento de la publicidad.
	Emitir facturas, certificados y monitoreos.
	Enviar cotizaciones a clientes.
	Negociar precios.
	Hacer retroalimentación de ventas para detectar falencias o insatisfacciones.
	Planificar estrategias de ventas.
	Coordinar el despacho de documentos con el mensajero o curier.
COMPETENCIAS	Negociación.
	Comunicación oral y escrita.
	Desarrollo de relaciones.
	Pensamiento estratégico.
	Habilidades mediáticas.
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Ventas, gestión administrativa, leyes fiscales.
EXPERIENCIA	Mínimo un año en puestos administrativos o facturación.
ACADÉMICA	Título de tercer nivel Administrativo, Finanzas.

Secretaria Recepcionista

Tabla 10

Perfil de puesto Secretaria Recepcionista.

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Operacional
NOMBRE DEL PUESTO	Secretaria recepcionista
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Satisfacer las necesidades de comunicación del personal, operando la central telefónica, donde se atenderá a los visitantes en sus requerimientos de información y en su caso, canalizarlos a las áreas de trabajo correspondientes, con el fin de ejecutar y controlar la correspondencia de manera rápida y eficiente.
FUNCIONES	Contestar llamadas telefónicas. Operación del computador. Recibir a los clientes. Recibir la correspondencia y documentación dirigidos a la empresa. Redactar los oficios, cartas, solicitudes por parte de los directivos. Registrar los ganadores de todos los programas y entrega los premios. Monitorear y registrar las cuñas pautadas.
COMPETENCIAS	Capacidad de aprender. Autocontrol. Colaboración. Trabajo bajo presión. Dinamismo - Energía
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Manejo de centrales telefónicas, computador. Word y Excel básico.
EXPERIENCIA	No necesita experiencia.
ACADÉMICA	Título de bachiller contable.

Programador

Tabla 11

Perfil de puesto de Programador.

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Operacional
NOMBRE DEL PUESTO	Programador
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Realizar Producciones de Spot, Avances Comerciales, etc., Programación de anuncios publicitarios. Recomendar al Director de Programación nuevas producciones musicales.
FUNCIONES	Subir al sistema las órdenes de publicidad recibidas durante el día. Realizar monitoreos que certifiquen la difusión de las publicidades. Sacar reportes de programación. Operar en el estudio. Programar los horarios sin locución. Realizar cuñas de publicidad junto con el productor
COMPETENCIAS	Planificación. Orden de ideas, Creatividad. Iniciativa. Calidad del trabajo.
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Manejo de programas de producción, JAZLER.
EXPERIENCIA	Mínimo dos años en puestos de producción.
ACADÉMICA	Estudios en Ingeniería de Producción o cursando la misma carrera.

Productor

Tabla 12

Perfil de puesto de Productor.

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Operacional
NOMBRE DEL PUESTO	Productor
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Realizar producciones de Spot, Avances Comerciales, etc. Proponer a los directivos nuevas ideas de programas con el fin de aumentar el rating y mejorar la programación.
FUNCIONES	Recomendar al Director de Programación nuevas producciones.
	Crear nuevas campañas, concursos, eventos para presentar al Director de programación.
	Realizar proyectos creativos.
	Crear nuevos programas.
	Programar los horarios sin locución.
COMPETENCIAS	Pautar las cuñas comerciales proporcionados por la jefe de ventas.
	Calidad del trabajo.
	Iniciativa.
	Creatividad.
	Innovación.
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Manejo de programas y software de producción.
EXPERIENCIA	Mínimo un tres años en puestos de producción en Medios de Comunicación.
ACADÉMICA	Título de tercer nivel Producción.

Director de noticias

Tabla 13

Perfil de puesto Director de Noticias.

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Operacional
NOMBRE DEL PUESTO	Director de Noticias
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Producir y revisar el contenido de la emisión de noticias, con el fin de evitar sanciones por parte de los entes de control y emitir un buen noticiero con noticias de calidad.
FUNCIONES	Realizar entrevistas sobre noticias de interés y que no sean repetitivos en otros medios.
	Editar noticias
	Presentar Noticias
	Coordinar con los reporteros sobre las noticias que se deben realizar.
	Responsabilizarse de los quipos que se utilizan.
COMPETENCIAS	Dirigir a camarógrafos en el momento de realizar las entrevistas.
	Coordinar con producción sobre imagen del noticiero.
	Análisis de información.
	Ética.
	Franqueza – Confiabilidad.
	Temple.
	Calidad de trabajo.
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Ley de comunicación, Leyes fiscales, programas de edición.
EXPERIENCIA	Mínimo 4 años en puestos de dirección en noticieros.
ACADÉMICA	Título de tercer nivel Comunicación o afines.

Camarógrafo

Tabla 14

Perfil de puesto Camarógrafo.

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Operacional
NOMBRE DEL PUESTO	Camarógrafo
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Grabar entrevistas, reportajes, noticias, y otros solicitados por sus superiores.
FUNCIONES	Grabar entrevistas, noticias, reportajes, y otros.
	Probar los equipos antes de ser utilizados.
	Mantener en buen estado los equipos a su cargo.
	Reportar daños de equipos.
	Chequear audio de las grabaciones
COMPETENCIAS	Responsabilidad.
	Adaptabilidad.
	Capacidad para aprender.
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Cursos de cámaras. Producción
EXPERIENCIA	Mínimo un año en puestos de camarógrafo, auxiliar de cámaras.
ACADÉMICA	Bachiller

Editor

Tabla 15

Perfil de puesto Editor.

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Operacional
NOMBRE DEL PUESTO	Editor
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Editar producciones, comerciales, entre otros.
FUNCIONES	Escoger las partes más importantes de las grabaciones para sacarlas al aire.
	Añadir texto donde se necesite
	Examinar los equipos y dar aviso en caso de novedades.
COMPETENCIAS	Comunicación escrita.
	Ética profesional.
	Trabajo de calidad.
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Cursos de edición en manejo de programas.
EXPERIENCIA	Mínimo dos años en puestos de editor.
ACADÉMICA	Bachiller.

VTR

Tabla 16

Perfil de puesto VTR.

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Operacional
NOMBRE DEL PUESTO	VTR
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Ejecutar al aire las producciones, programas, comerciales. Con el fin de plasmar en televisión las mejores tomas.
FUNCIONES	Enviar cuñas y programas al aire. Transmitir al aire los programas Responsable del manejo adecuado de quipos.
COMPETENCIAS	Concentración. Manejo estratégico de tomas. Trabajo en equipo. Calidad de trabajo.
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Cursos de vtr., edición, programación.
EXPERIENCIA	Mínimo cuatro años en puestos de vtr., edición, programación.
ACADÉMICA	Cursando estudios de programación.

TÉCNICO

Tabla 17

Perfil de puesto Técnico.

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Operacional
NOMBRE DEL PUESTO	Técnico
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Revisar y mantener los equipos en buen estado, programando mantenimientos con periodicidad.
FUNCIONES	Dar mantenimientos a los equipos cada mes y medio.. Dar aviso al superior sobre los daños. Arreglar los equipos que estén en condiciones de ser arreglados, caso contrario dar aviso.
COMPETENCIAS	Explicar el uso adecuado de equipos. Adaptabilidad al cambio. Innovación. Responsabilidad.
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Técnicos en mantenimiento y reparación de equipos tecnológicos.
EXPERIENCIA	Mínimo un año en reparaciones técnicas.
ACADÉMICA	Título de Técnico.

Director de Cámara (Switcher)

Tabla 18

Perfil de puesto Director de Cámaras.

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Operacional
NOMBRE DEL PUESTO	Director de cámara.
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Elegir la mejor toma para sacarla al aire
FUNCIONES	Dirigir las actividades del staff técnico en grabaciones o emisiones al aire.
	Realizar el mejor encuadre cuando están al aire.
	Dirigir a los camarógrafos cuando están ejecutando la programación.
	Cuidar y manejar adecuadamente los quipos a su cargo
COMPETENCIAS	Concentración.
	Manejo estratégico de tomas.
	Trabajo en equipo.
	Calidad de trabajo.
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Cursos de manejo de quipos televisivos.
EXPERIENCIA	Mínimo un año en dirección de cámaras.
ACADÉMICA	Estudios de tercer nivel en producción televisiva, afines.

Sonidista

Tabla 19

Perfil de puesto Sonidista.

PERFIL DEL PUESTO REQUERIDO	
NIVEL JERÁRQUICO	Operacional
NOMBRE DEL PUESTO	Sonidista
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Revisar sonido de equipos.
FUNCIONES	Revisar equipos antes de la programación.
	Probar que los micrófonos estén en perfectas condiciones.
	Buscar música para los programas que lo requieren.
	Dar modulación de los programas al aire.
COMPETENCIAS	Concentración.
	Calidad de trabajo.
	Innovación.
REQUISITOS	
CONOCIMIENTOS	Cursos de sonido y música
EXPERIENCIA	Mínimo un año de sonidista.
ACADÉMICA	Ingeniero o técnico en sonido

2.1.9 Análisis de datos de encuesta

Para determinar el estado actual del conocimiento con el que ingresan los trabajadores, y analizar cuáles son las principales carencias que tienen para desempeñar su trabajo se realiza una encuesta que fue aplicada por separado a los trabajadores de la radio y canal.

2.1.9.1 Radio Zaracay

Se aplicó el cuestionario a todo el personal de la radio, 25 personas.

Pregunta 1. ¿La empresa tiene un programa de inducción?

Tabla 20

Programa de inducción

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	10	40,00
NO	15	60,00
TOTAL	25	100,00%

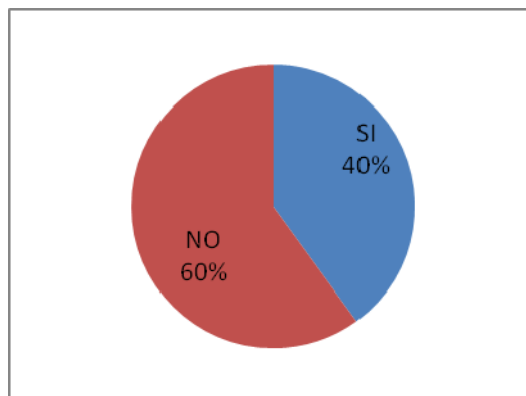


Figura 12. Programa de inducción

Se realizó esta pregunta con el fin de conocer si la empresa cuenta con un programa de inducción. El 60% de trabajadores dicen que la empresa no cuenta con un programa de inducción, lo cual se pudo constatar con la administración de la empresa quienes manifestaron que no cuentan con un programa de inducción. Sin embargo el 40% que respondió afirmativo, se debe a la suposición de que la poca información dada al inicio de sus labores fue un programa de inducción. También se pudo constatar que más del 50% de

los trabajadores no tenía claro el concepto de inducción, lo que puede ser una variable para aquellas diez personas que respondieron afirmativamente.

Pregunta 2. ¿Recibió algún tipo de proceso de inducción y adaptación cuando se incorporó a la empresa?, si la respuesta es negativa, describa ¿Por qué no recibió?

Tabla 21

Proceso de Inducción

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	10	40,00
NO	15	60,00
TOTAL	25	100,00%

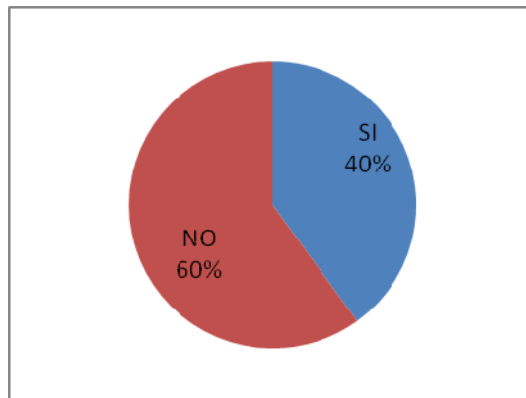


Figura 13. Proceso de Inducción

Con el fin de conocer el estado de sociabilización de las personas que se incorporan por primera vez a la empresa, se realiza esta pregunta donde se puede observar que la mayoría de trabajadores no ha recibido un proceso de inducción, la mayoría de ellos argumenta su respuesta señalando que la empresa no tiene un programa de inducción y es por eso que no lo recibieron. Las diez personas que respondieron si, pueden haber mal interpretado algún tipo de información que recibieron al principio de sus labores, asociándolo como un programa de inducción.

Tabla 22

Proceso de adaptación

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	17	68,00
NO	8	32,00
TOTAL	25	100,00%

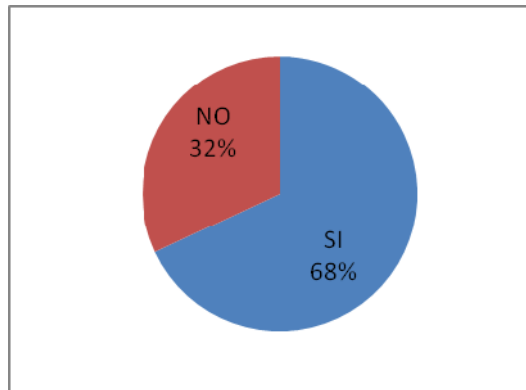


Figura 14. Proceso de adaptación

El 68% de los trabajadores manifestaron que sí tuvieron un proceso de adaptación, esto ocurre ya que a pesar de que la empresa no cuenta con un programa de inducción, sí toma el tiempo para que los trabajadores pasen por un período de adaptación en la empresa, en el cual no les exige mucho a las personas, más bien empieza a ver desempeño y resultados luego del proceso de adaptación y una vez que el trabajador se acople a sus funciones. El 32% de personas que manifiestan no haber recibido proceso de adaptación puede responder al cubrimiento inmediato del puesto.

Pregunta 3. ¿Cuándo Usted ingresó a la empresa, le hicieron conocer quiénes son sus compañeros de trabajo y superiores?

Tabla 23

Compañeros de trabajo

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	19	76,00
NO	6	24,00
TOTAL	25	100,00%

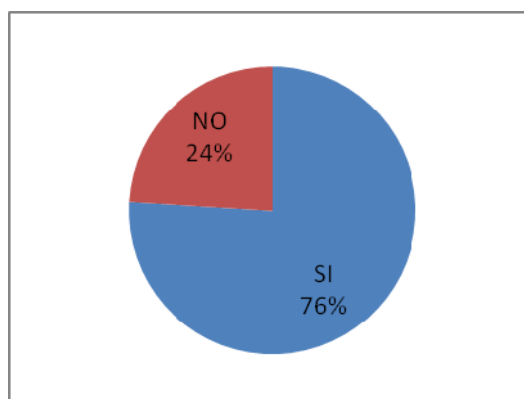


Figura 15. Compañeros de trabajo

La finalidad de esta pregunta, es poder conocer si tuvieron este proceso de sociabilización con los superiores y compañeros de trabajo. Claramente puede dar cuenta que a la mayoría de trabajadores respondieron en la encuesta que sí les presentaron a sus compañeros de trabajo. A pesar de que no fueron presentados formalmente, los fueron conociendo con el paso del tiempo. Por lo que hay una mala interpretación en esta pregunta ya que no existe un proceso establecido en donde se hace un recorrido por las instalaciones y a su vez se va conociendo las personas que trabajan en cada departamento. Las seis personas que manifiestan no haber sido presentados ante sus compañeros de trabajo responden a que su lugar de trabajo se encuentra en la sucursal de la ciudad de Quito por lo que se dificulta la presentación con todos los colaboradores, mientras que las demás personas que contestaron negativo son debido a sus labores aisladas en los estudios. La empresa no ha tomado en cuenta la utilización de medios tecnológicos como Skype, para hacer presentaciones con el fin de tener una comunicación mas directa.

Tabla 24

Superiores

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	21	84,00
NO	4	16,00
TOTAL	25	100,00%

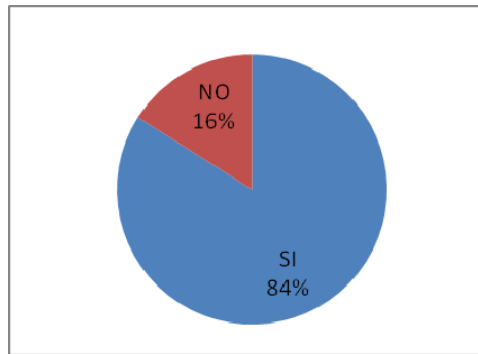


Figura 16. Superiores

El 84% de los trabajadores afirma haber sido presentado ante sus superiores, éste paso es fundamental ya que los trabajadores tienen que tener claro quiénes son sus superiores y que órdenes son las que tienen que recibir con prioridad. En este caso la empresa aparentemente lo ha hecho y los colaboradores lo tienen claro, por lo que considero que no hay mayor inconveniente. A pesar de que en las entrevistas personales me supieron manifestar algunas personas que conocían a sus superiores ya que son figuras públicas de Santo Domingo, mas no las conocieron al momento de su ingreso a la empresa y tampoco les definieron el nivel jerárquico de cada persona.

Pregunta 4. ¿Conoció Usted la infraestructura física y orgánica de la empresa?

Tabla 25

Infraestructura física y orgánica.

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	18	72,00
NO	7	28,00
TOTAL	25	100,00%

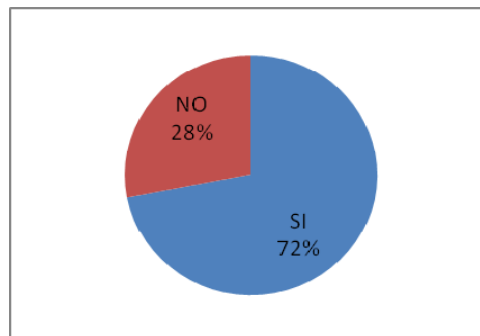


Figura 17. Infraestructura física y orgánica.

Con el fin de conocer otro paso importante del proceso de inducción, se realiza esta pregunta donde 72% responde de manera afirmativa a esta pregunta, a pesar de que en ninguna parte de la empresa se exhibe el organigrama y tampoco se lo facilita a los trabajadores, por lo que se interpreta que las personas asumen cuál es la estructura que se maneja en la empresa con el pasar del tiempo y existe una mala interpretación de la pregunta por parte de los trabajadores al no contestar de manera objetiva. Es decir, la infraestructura física la van conociendo con el tiempo mas no porque existe un programa de inducción que incluya este proceso. En cuanto a la estructura orgánica no tienen claro ya que existe confusión absoluta sobre los puestos de trabajo y su nivel jerárquico.

Pregunta 5. ¿Conoce Usted, acerca de la misión, visión y objetivos corporativos? Si la respuesta es sí, indique lo que conoce, caso contrario mencione la causa de su desconocimiento.

Tabla 26

Misión, Visión y objetivos corporativos.

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	4	16,00
NO	21	84,00
TOTAL	25	100,00%

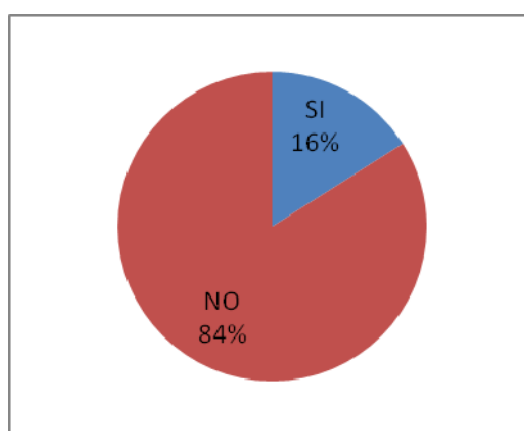


Figura 18. Misión, Visión y objetivos corporativos.

Ante la necesidad de tener un conocimiento acerca de la misión, visión y valores corporativos en la mente de los trabajadores se realiza esta pregunta en la cual el 84%, es decir la mayoría respondió que no tiene noción debido a que no les han dado a conocer. El 16% respondió afirmativamente a la pregunta, sin embargo ninguna de las cuatro personas que dieron como respuesta sí, escribió de manera correcta la misión, visión y objetivos corporativos, por lo que puedo interpretar con certeza que ninguno de los trabajadores conoce estos puntos empresariales, lo cual será un factor importante a tomar en cuenta para el desarrollo de un proceso de inducción.

Pregunta 6. ¿Al ingreso a la empresa, alguien le informó sobre los reglamentos internos y la forma de trabajo?

Tabla 27

Reglamentos internos

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	12	48,00
NO	13	52,00
TOTAL	25	100,00%

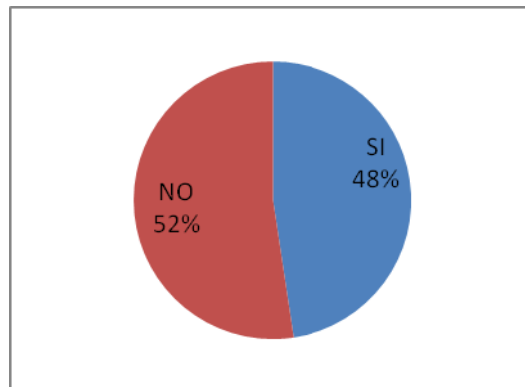


Figura 19. Reglamentos internos.

La información acerca de la forma de trabajo y reglamento interno son necesarias dar a conocer al momento de incorporar un nuevo trabajador a la empresa ya que dentro del reglamento se encuentran todos los lineamientos legales con los que trabaja la empresa y los que debe cumplir el trabajador, se puede observar que la mayoría de trabajadores no conocen los reglamentos internos, a pesar de esto, también hay un gran porcentaje que afirma conocer dicho procedimiento. Radio Zaracay debería dar charlas explicativas acerca del funcionamiento del reglamento interno dentro del proceso de inducción, para evitar este desconocimiento.

Tabla 28

Forma de trabajo

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	18	72,00
NO	7	28,00
TOTAL	25	100,00%

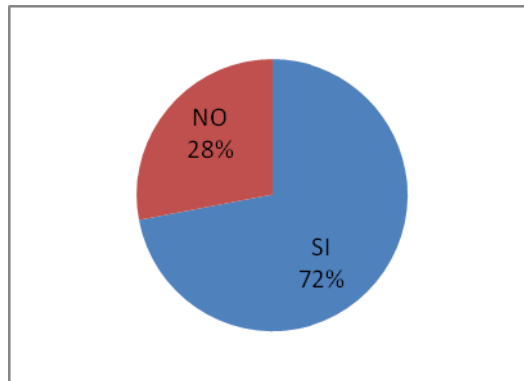


Figura 20. Forma de trabajo

El 72% tiene clara la forma de trabajo en la empresa, ya que cuando ingresan a trabajar los jefes inmediatos o compañeros de trabajo dan un poco de información acerca de este tema, sobre todo en cuanto a la cultura organizacional que manejan los directivos. Los trabajadores manifestaron que tienen el conocimiento de la forma de trabajo con el paso de tiempo y con las experiencias de cada uno de sus compañeros. El 28% de trabajadores, no tienen de manera clara cuál es la forma de trabajo, por lo que se puede interpretar que estas siete personas no recibieron ningún tipo de información a su llegada y son las que tienen menos tiempo en la empresa por lo que no están familiarizadas aún con la manera de trabajar.

Pregunta 7. ¿Tuvo Usted grandes dificultades para adaptarse a su nuevo trabajo o función? Si su respuesta es positiva, mencione algunas dificultades.

Tabla 29

Dificultades

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	4	16,00
NO	21	84,00
TOTAL	25	100,00%

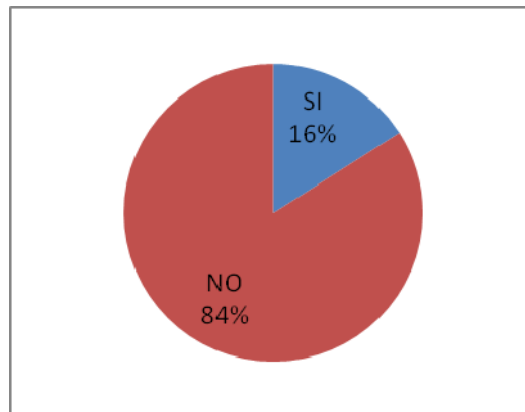


Figura 21. Dificultades

El 84% no tuvo dificultades para adaptarse a su nuevo puesto de trabajo, esto puede ser por un nivel mínimo de complejidad en el puesto de trabajo, o porque ya contaban con conocimientos previos al momento de asumir sus funciones. Sin embargo, cuatro personas manifiestan que tuvieron dificultad, la variable es la falta de capacitación y dificultad para conseguir información al momento de desarrollar las nuevas funciones. Los trabajadores del área administrativo manifestaron que lo más complejo al momento de ingresar fue aprender el sistema contable, mientras que en el área de producción manifestaron que el manejo de consolas fue un poco complejo al principio junto con el sistema de producción.

Pregunta 8. ¿Conoce debidamente los procesos de su trabajo?

Tabla 30

Procesos de trabajo.

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	23	92,00
NO	2	8,00
TOTAL	25	100,00%

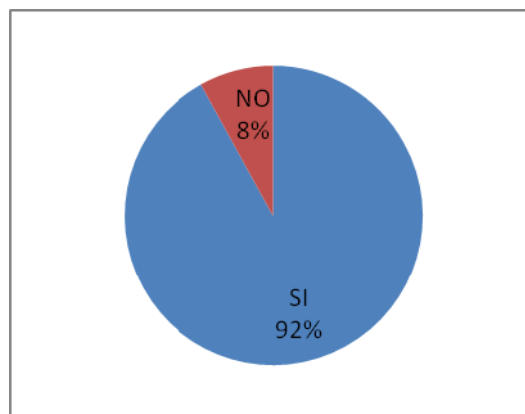


Figura 22. Procesos de trabajo.

Claramente se puede observar que el 92% de personas tienen claros cuáles son los procesos de su trabajo ya que como se lo había manifestado se debe a las personas que tienen varios años laborando en la empresa, por lo que luego de los dos años de haber laborado ya conocen los procesos a seguir dentro del trabajo, sin embargo el 8% que respondió de manera negativa, manifiestan que existe falta de capacitación, por lo que no tienen claro todo el procedimiento. Es importante dar una explicación del flujograma de procesos dentro del programa de inducción para que las personas tengan claro las responsabilidades que conlleva su trabajo y a quien le corresponde el proceso posterior, es decir hasta donde llega su compromiso.

Pregunta 9. ¿Tiene claro cuál es el procedimiento a seguir en todas las circunstancias que se le presentan?

Tabla 31

Procedimientos

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	18	72,00
NO	7	28,00
TOTAL	25	100,00%

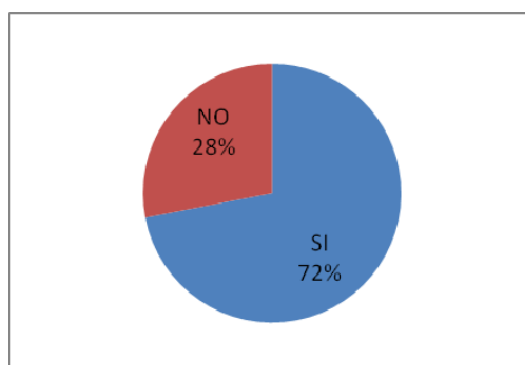


Figura 23. Procedimientos

La mayor parte de los trabajadores sí tiene claros cuales son los procedimientos a seguir, y como indicaba anteriormente esto puede responder a la antigüedad que tiene las personas, ya han pasado por algunas circunstancias y en el día a día han ido aprendiendo. Mientras que el 28% todavía no está claro en lo que debe hacer en procedimientos especiales o fuera de la rutina, manifiestan que este factor se debe a la falta de capacitación e indicaciones por parte de los superiores. Es decir no están preparados para situaciones nuevas o complejas que se les presentan.

Pregunta 10. Cree Usted que cuando inicia un nuevo empleado su labor, éste no lo hace con la eficiencia debida. Es por qué: A. Desconoce algunos procesos o B. No tiene los suficientes conocimientos para hacerlo.

Tabla 32

Eficiencia laboral.

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
A	17	68,00
B	5	20,00
DOS OPCIONES	3	12,00
TOTAL	25	100,00%

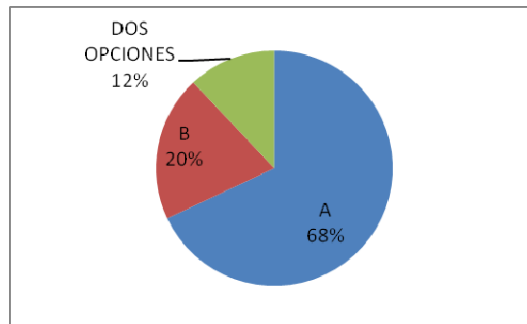


Figura 24. Eficiencia laboral.

La mayoría de trabajadores creen que un nuevo empleado no realiza con eficiencia su labor porque no conoce los procesos, lo cual se hace un poco contradictorio con la pregunta anterior ya que la mayoría de personas respondieron que tiene claro el proceso y cuáles son los procedimientos a seguir. En este punto se puede dar cuenta que a los trabajadores les hace falta más información acerca del proceso que realiza la radio, así como también tener claro en que parte del proceso se encuentran, cuál es su rol, dónde se deben direccionar y hasta donde llega su responsabilidad.

Pregunta 11. ¿Cree Usted que el nuevo personal se adapta fácilmente a su nuevo cargo o función?

Tabla 33

Adaptación al cargo o función

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	18	72,00
NO	7	28,00
TOTAL	25	100,00%

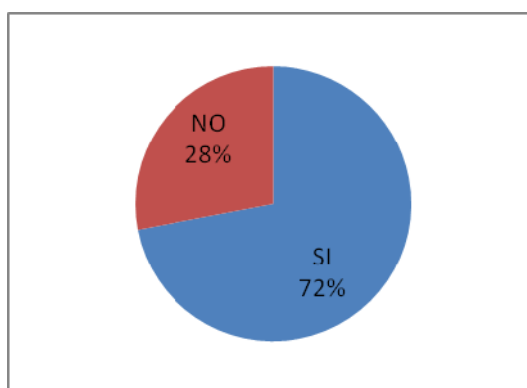


Figura 25. Adaptación al cargo o función

El 72% de trabajadores piensa que las personas si se adaptan fácilmente a su puesto de trabajo, lo que ratifican las respuestas de la pregunta 7, donde manifestaron que ellos no tuvieron problemas para incorporarse a sus nuevas labores. A pesar de esto, hay un 28% que considera que al nuevo personal si le cuesta un poco más adaptarse a sus nuevas funciones, esto puede ser por falta de información al inicio de sus labores. Con un programa de inducción se busca que las personas en su totalidad tengan una mejor adaptabilidad en su nuevo cargo o función.

Pregunta 12. ¿Cree Usted importante que el departamento de RRHH cuente con un proceso de inducción?

Tabla 34

Importancia del proceso de inducción

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	25	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	25	100,00%

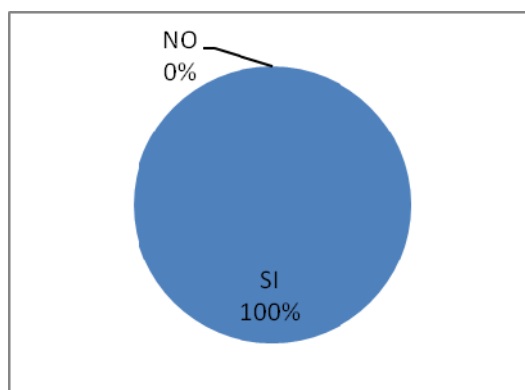


Figura 26. Importancia del proceso de inducción

Se puede observar ampliamente que todo el personal de la radio considera que es importante que se cuente con un proceso de inducción, ya que a su ingreso no contaron con toda la información necesario en un campo u otro y están conscientes del beneficio que les trae un programa de inducción que mejore su adaptabilidad.

Pregunta 13. ¿Considera Usted que un proceso de inducción permitirá mejorar la calidad de servicio que brinda la empresa?

Tabla 35

Mejorar la calidad de servicio

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	25	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	25	100,00%

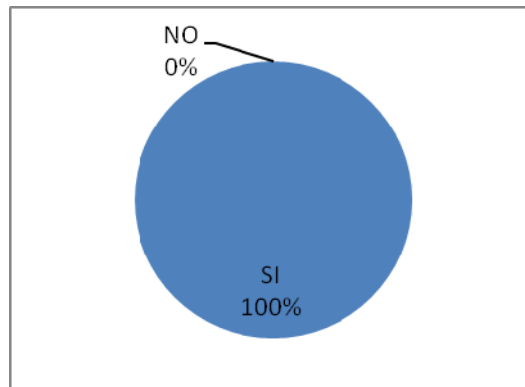


Figura 27. Mejorar la calidad de servicio

Es claro que todo el personal esta consiente que se necesita un programa de inducción para tener más información y conocimiento, tanto del servicio que se ofrece como la manera en la que se debe desarrollar las funciones de cada puesto. Todo con el objetivo de mejorar la calidad, y por ende aumentar sintonía, clientes y proveedores.

Pregunta 14. ¿Sabe lo que es una reinducción?

Tabla 36

Reinducción

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	17	68,00
NO	8	32,00
TOTAL	25	100,00%

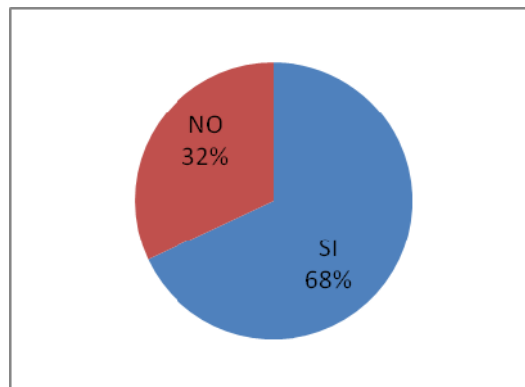


Figura 28. Reinducción

El 68% de trabajadores, respondieron de manera afirmativa a esta pregunta, sin embargo algunas personas no respondieron de manera concisa a la definición de reinducción. Puedo interpretar que sí deducen lo que es una reinducción. Mientras que el 32% desconoce por completo lo que implica un proceso de reinducción.

Pregunta 15. ¿Ha recibido alguna vez reinducción?

Tabla 37

Reinducción

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	13	52,00
NO	12	48,00
TOTAL	25	100,00%

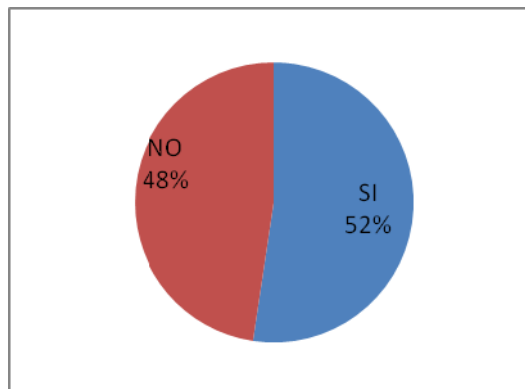


Figura 29. Reinducción

En esta pregunta se observa claramente que hay una confusión en las personas, ya que los dirigentes de la empresa manifestaron que no cuentan con un programa de reinducción por lo que jamás se ha dado esto en la empresa. Puedo aducir que las personas que responden de manera afirmativa asocian alguna información recibida, curso o capacitación. Por otro lado como no acertaron el concepto de reinducción, es claro que no han recibido este proceso pero lo asociaron con alguna capacitación.

Pregunta 16. ¿Piensa Usted que es importante recibir reinducción?

Tabla 38

Importancia de la reinducción.

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	25	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	25	100,00%

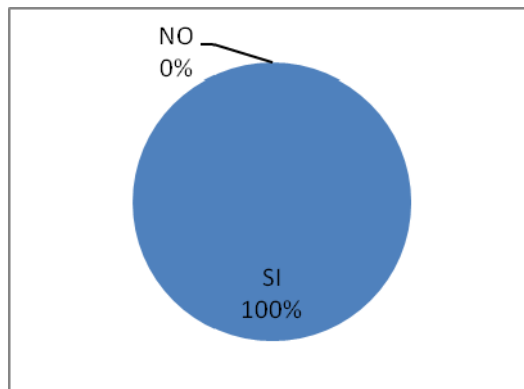


Figura 30. Importancia de la reinducción.

El 100% está completamente de acuerdo en la importancia de contar con un programa de reinducción que permitan refrescar conocimientos y actualizar información.

CONCLUSIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA REALIZADA A RADIO ZARACAY

Con esta encuesta se deduce que existe confusión con el concepto de inducción y reinducción, partiendo de ahí se ve claramente la importancia de implementar este programa. El personal de la radio está completamente de acuerdo con la implementación de este proceso que sin duda ayudará a mejorar el desempeño de la persona en la empresa desde el primer día de su inclusión.

2.1.9.2 Zaracay Televisión

Se aplicó el cuestionario a todo el personal de la televisión, 25 personas.

Pregunta 1. ¿La empresa tiene un programa de inducción?

Tabla 39

Programa de Inducción.

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	8	32
NO	17	68
TOTAL	25	100,00

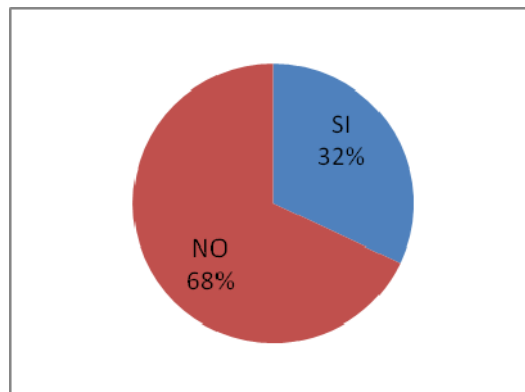


Figura 31. Programa de Inducción.

El 68% tiene claro que la empresa no cuenta con un programa de inducción, sin embargo el 32% responde de manera afirmativa. Esto se debe a que los empleados no tienen clara la definición de programa de inducción y lo asocian con la información informal que reciben a su llegada. Se aprecia también que las personas notablemente perciben la ausencia de dicho programa.

Pregunta 2. ¿Recibió algún tipo de proceso de inducción y adaptación cuando se incorporó a la empresa?, si la respuesta es negativa, describa ¿Por qué no recibió?

Tabla 40

Proceso de Inducción

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	22	88,00
NO	3	12,00
TOTAL	25	100,00

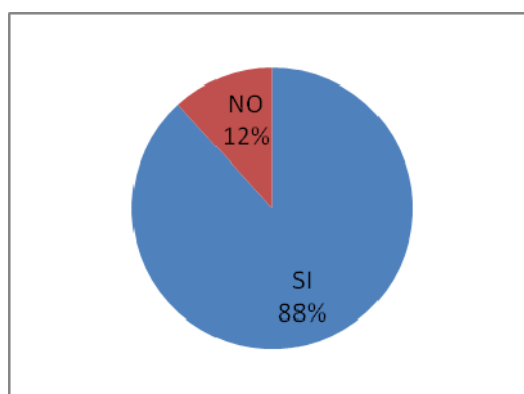


Figura 32. Proceso de Inducción

La mayoría de personas responden sí en esta pregunta, es decir, a pesar de que la empresa no cuenta con un programa de inducción, reparte información de manera informal al ingreso de las personas. En el caso de los tres colaboradores que responden de manera negativa, lo argumentan diciendo que son personas que estuvieron desde el inicio de Zaracay Tv por lo que en ese tiempo había muy poca información. En relación con la primera pregunta en donde el 68% respondió que la empresa no contaba con un programa de inducción, es contradictorio que a pesar de dicha respuesta, en esta pregunta afirme el 88% de empleados, haber recibido inducción.

Tabla 41

Proceso de Adaptación

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	18	72,00
NO	7	28,00
TOTAL	25	100,00

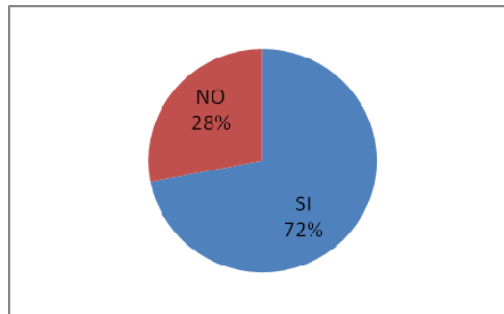


Figura 33. Proceso de Adaptación

Haciendo una comparación se observa que a pesar de que las personas tuvieron un tipo de inducción a su ingreso, hay siete personas a las que no se les dio un proceso de adaptación. Lo cual es inherente para el desarrollo adecuado de sus actividades. Es decir, el 28% de los trabajadores sintieron la falta del proceso de adaptación, lo que pudo provocar ciertas dificultades al momento de realizar sus tareas laborales.

Pregunta 3. ¿Cuándo Usted ingresó a la empresa, le hicieron conocer quiénes son sus compañeros de trabajo y superiores?

Tabla 42

Compañeros de trabajo

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	22	88,00
NO	3	12,00
TOTAL	25	100,00

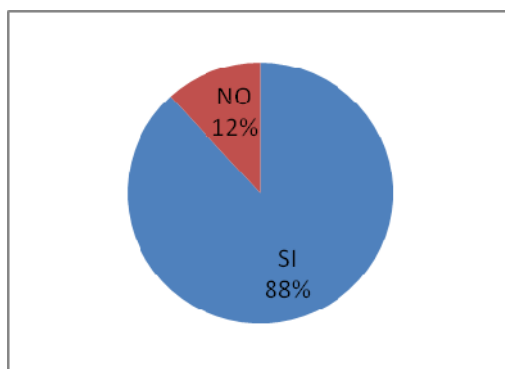


Figura 34. Compañeros de trabajo

El 88% conoció a sus compañeros de trabajo a su ingreso, se interpreta que al ser una empresa con poco número de empleados, es fácil una sociabilización con las personas que ingresan al canal, además de una corta presentación por parte del jefe a cargo.

Tabla 43

Superiores

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	25	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	25	100,00

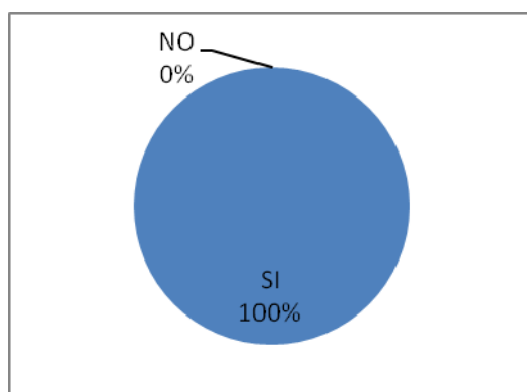


Figura 35. Superiores

Queda completamente claro que la presentación de superiores la tuvieron al ingreso al canal, a pesar de no contar con un programa de inducción, la presentación tanto de compañeros de trabajo como superiores es uno de los puntos que se realiza al contratar nuevo personal. Supieron manifestar también, que al ser un medio de comunicación, la mayoría de personas que viven en santo domingo conocían previamente quienes son los dueños de dicha organización.

Pregunta 4. ¿Conoció Usted la infraestructura física y orgánica de la empresa?

Tabla 44

Infraestructura física y orgánica.

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	23	92,00
NO	2	8,00
TOTAL	25	100,00

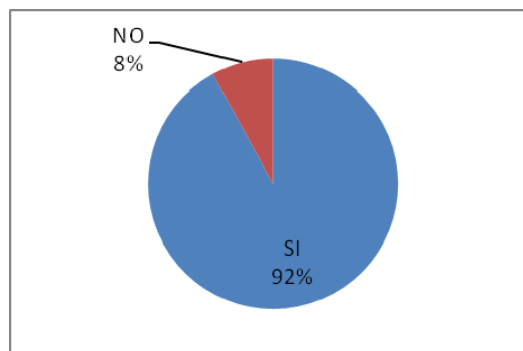


Figura 36. Infraestructura física y orgánica.

El canal cuenta con una infraestructura pequeña por lo que resulta fácil conocer todas las instalaciones, esto se refleja en el 92% que responde afirmativamente, mientras que la estructura orgánica no se exhibe en ningún lugar de la empresa, casi todos los trabajadores mencionan conocerla. Lo que se interpreta en esta pregunta es que existe el conocimiento de la infraestructura física, mientras que está presente el desconocimiento en la parte de la estructura orgánica, ya que no conocen el organigrama de la organización de forma clara.

Pregunta 5. ¿Conoce Usted, acerca de la misión, visión y objetivos corporativos? Si la respuesta es sí, indique lo que conoce, caso contrario mencione la causa de su desconocimiento.

Tabla 45

Misión, Visión y objetivos corporativos

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	20	80,00
NO	5	20,00
TOTAL	25	100,00

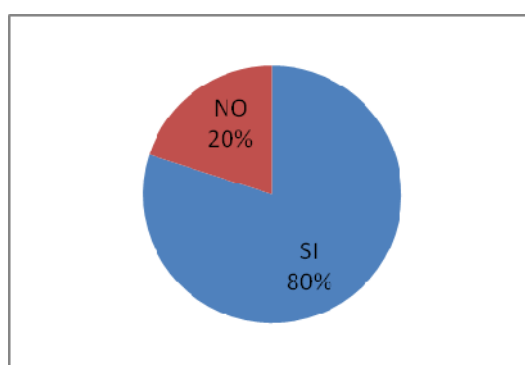


Figura 37. Misión, Visión y objetivos corporativos

Tener conocimiento acerca de la misión, visión y valores corporativos es un pilar fundamental para el sentido de pertenencia del trabajador, de ahí surgió esta pregunta que arrojó los siguientes datos. El 80% afirma conocer la misión y visión, sin embargo el texto que redactan no es el asertivo. Se interpreta que la mayoría de trabajadores tiene claro lo que es el canal y a dónde quiere ir, más no tienen una determinación templada y correcta.

Pregunta 6. ¿Al ingreso a la empresa, alguien le informó sobre los reglamentos internos y la forma de trabajo?

Tabla 46

Reglamento interno.

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	18	72,00
NO	7	28,00
TOTAL	25	100,00

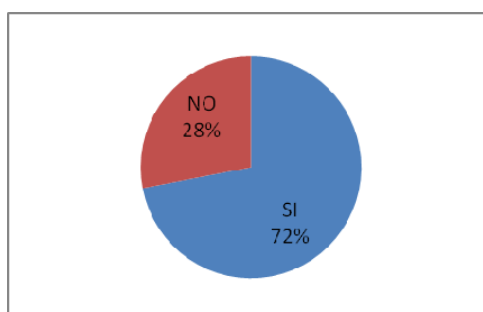


Figura 38. Reglamento interno.

La mayoría de personas conocen el reglamento interno del canal, a pesar, existe un 28% que no lo conoce, lo cual no es conveniente por el código de trabajo que existe actualmente en donde dispone que todos los trabajadores deben tener una copia en su poder.

Tabla 47

Forma de trabajo

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	21	84,00
NO	4	16,00
TOTAL	25	100,00

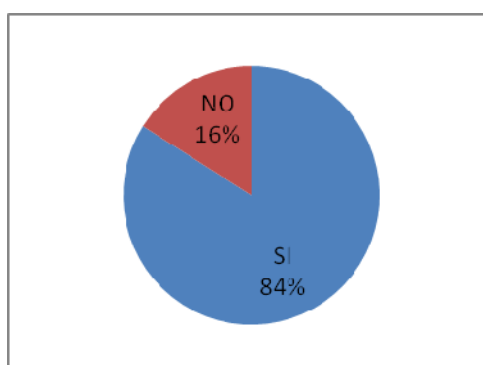


Figura 39. Forma de trabajo

Mediante la ilustración gráfica se identifica porcentajes importantes en cuanto al conocimiento de la forma de trabajo en Zaracay Tv. El 84% sabe la forma en la que se trabaja en el canal, esto puede responder a la información que es transmitida al empleado de forma informal en donde se le da a conocer los parámetros en los que debe desarrollar su trabajo, mientras tanto existe un 26% que desconoce los lineamientos de trabajo. Es importante tener en cuenta este punto para poder añadirlo en el programa de inducción y reinducción.

Pregunta 7. ¿Tuvo Usted grandes dificultades para adaptarse a su nuevo trabajo o función? Si su respuesta es positiva, mencione algunas dificultades.

Tabla 48

Adaptación

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	1	4,00
NO	24	96,00
TOTAL	25	100,00

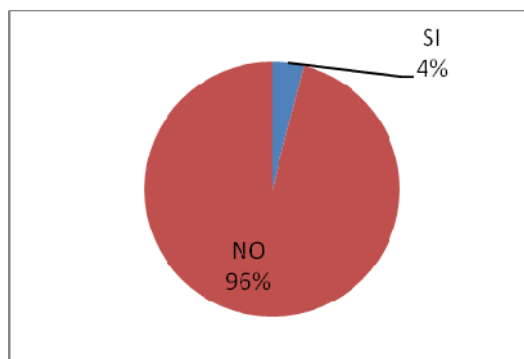


Figura 40. Adaptación

El 96% es decir, casi todas las personas que trabajan en el canal, no tuvieron dificultades para adaptarse a su nueva labor, esto responde al buen ambiente de trabajo e integración que tienen cuando un nuevo colaborador se incorpora, facilitándole la información que necesita para no tener trances.

Pregunta 8. ¿Conoce debidamente los procesos de su trabajo?

Tabla 49

Procesos de trabajo

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	22	88,00
NO	3	12,00
TOTAL	25	100,00

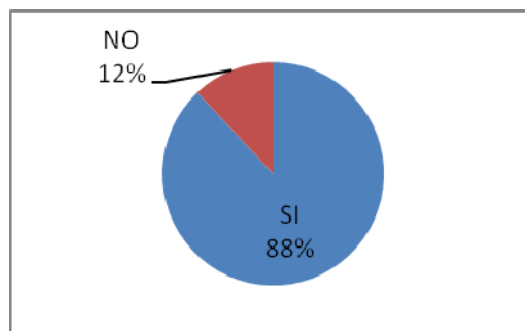


Figura 41. Procesos de trabajo

Cerca de todos los empleados conocen debidamente los procesos de su trabajo, existen tres personas que respondieron de manera negativa. En las respuestas afirmativas adicionan que los conoce por sentido común más no por tener alguna norma o directriz establecida. Es importante reforzar la información acerca de los procesos de trabajo con el fin de esclarecer posibles dudas por parte de los trabajadores así como también la determinación de responsabilidades en cada cargo que asumen.

Pregunta 9. ¿Tiene claro cuál es el procedimiento a seguir en todas las circunstancias que se le presentan?

Tabla 50

Procedimientos a seguir

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	22	88,00
NO	3	12,00
TOTAL	25	100,00

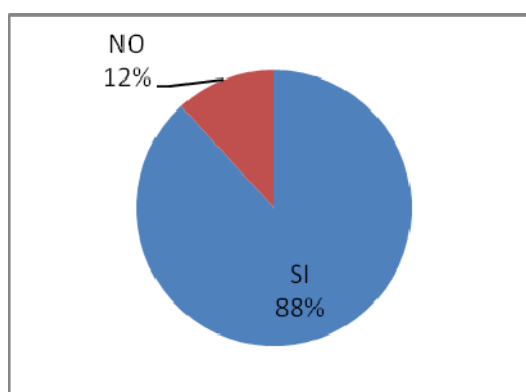


Figura 42. Procedimientos a seguir

El 88% afirma tener claro el procedimiento que se debe seguir, esto corresponde al tiempo que llevan las personas en la empresa, otro factor es el contacto directo que tienen con sus superiores. Por otro lado, una de las tres personas que respondió de manera negativa manifestó que no tiene una disposición de manera específica. Es indispensable que existan los procedimientos a seguir en caso de que se presenten situaciones fortuitas, ya que la falta de conocimiento puede generar errores que afecten a la empresa.

Pregunta 10. Cree Usted que cuando inicia un nuevo empleado su labor, éste no lo hace con la eficiencia debida. Es por qué: A. Desconoce algunos procesos o B. No tiene los suficientes conocimientos para hacerlo.

Tabla 51

Eficiencia

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
A	12	48,00
B	9	36,00
DOS OPCIONES	4	16,00
TOTAL	25	100,00

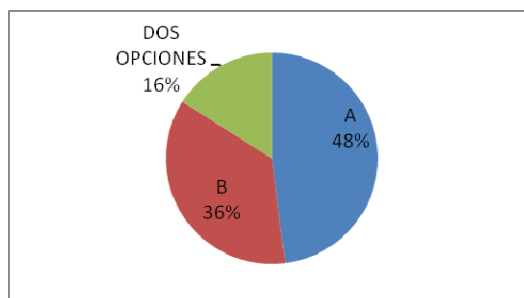


Figura 43. Eficiencia

Se puede dar cuenta que existen personas que tienen claro la falta de delineamiento en los procesos, los mismo que dificultan la eficiencia de un empleado nuevo, así como la falta de conocimiento, ya que al ingreso no se proporciona mucha información y es con el pasar de los días que van teniendo inquietudes. Es decir, al inicio de sus actividades por el desconocimiento de algunas procesos no se desempeña de forma óptima, luego de algunos meses va adquiriendo la información que necesita para poder desenvolverse en su cargo de manera eficiente y eficaz, esto lo evita si desde un inicio se imparte los conocimientos necesarios acerca de los procesos, procedimientos y la información que sea indispensable.

Pregunta 11. ¿Cree Usted que el nuevo personal se adapta fácilmente a su nuevo cargo o función?

Tabla 52

Adaptación

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	24	96,00
NO	1	4,00
TOTAL	25	100,00

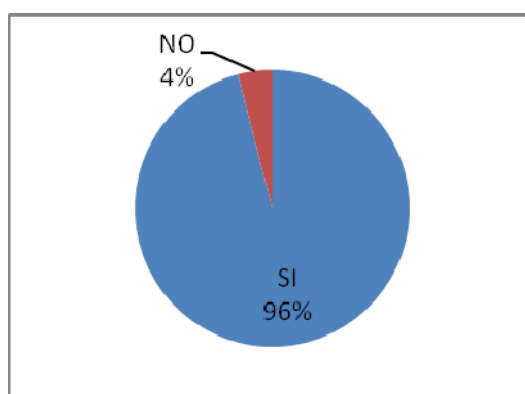


Figura 44. Adaptación

Cerca de todos creen que el nuevo personal se adapta fácilmente al canal, como ya se lo a dicho, el buen ambiente de trabajo y la veraz información que le facilitan los compañeros al momento de ingresar son los factores que hacen disminuir la dificultad al momento de desempeñar una nueva función. Sin embargo el hecho de adaptarse con facilidad a un lugar de trabajo no asegura el buen rendimiento y desempeño de las personas.

Pregunta 12. ¿Cree Usted importante que el departamento de RR.HH. cuente con un proceso de inducción?

Tabla 53

Proceso de Inducción

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	24	96,00
NO	1	4,00
TOTAL	25	100,00

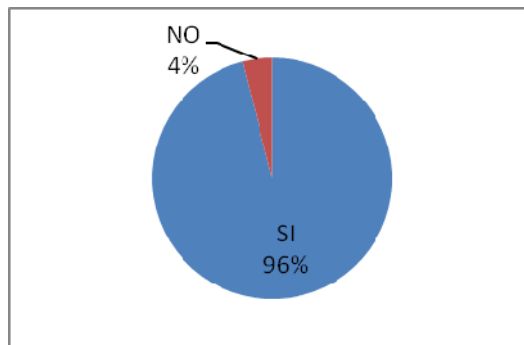


Figura 45. Proceso de Inducción

Todos los trabajadores a excepción de uno, están de acuerdo con que el departamento de Talento Humano cuente con un proceso de inducción, que facilite información con el fin de mejorar el desenvolvimiento de las personas en sus nuevas funciones.

Pregunta 13. ¿Considera Usted que un proceso de inducción permitirá mejorar la calidad de servicio que brinda la empresa?

Tabla 54

Mejora en la calidad de servicio

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	25	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	25	100,00

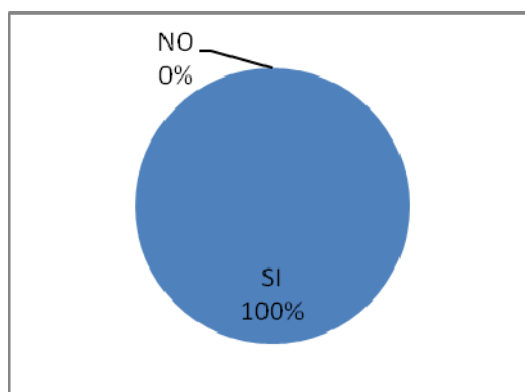


Figura 46. Mejora en la calidad de servicio

Todos coinciden en que un proceso de inducción va a permitir mejorar la calidad del servicio, todo sienten que hay esta necesidad de implantar este paso, pues seguro aportará toda la información que necesiten para facilitar su desarrollo de actividades laborales así como también su eficiencia.

Pregunta 14. ¿Sabe lo que es una reinducción?

Tabla 55

Reinducción

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	21	84,00
NO	4	16,00
TOTAL	25	100,00

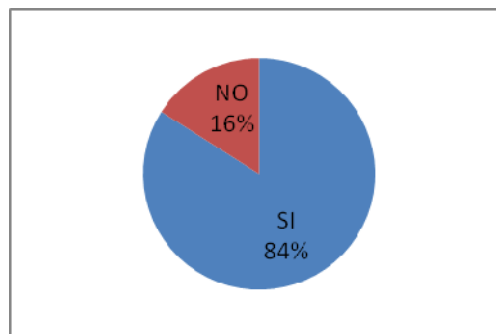


Figura 47. Reinducción

Afirmativamente el 84% conoce el sentido de reinducción, en la encuesta manifestaron de manera casi asertiva el significado, por lo que se concluye que los trabajadores si tienen una idea de lo que es la reinducción y lo que se busca con este proceso.

Pregunta 15. ¿Ha recibido alguna vez reinducción?

Tabla 56

Reinducción recibida

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	16	64,00
NO	9	36,00
TOTAL	25	100,00

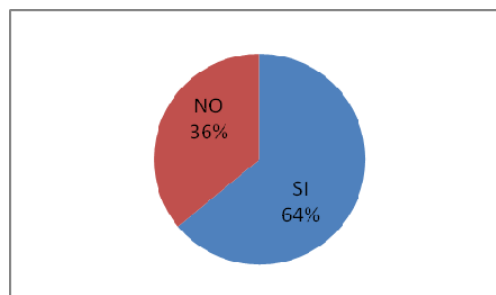


Figura 48. Reinducción recibida

Pese a que la empresa no cuenta con un proceso de reinducción, los trabajadores responden de manera afirmativa en esta pregunta, aseverando que recibieron dicho procedimiento. Las personas pueden confundir lo que es un proceso completo, con cursos de capacitación.

Pregunta 16. ¿Piensa Usted que es importante recibir reinducción?

Tabla 57

Importancia de recibir reinducción.

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	24	96,00
NO	1	4,00
TOTAL	25	100,00

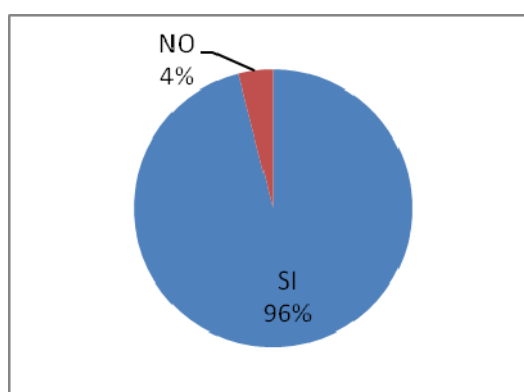


Figura 49. Importancia de recibir reinducción.

El 96% piensa que es importante recibir reinducción para complementar sus conocimientos y adquirir innovaciones. Están seguros que refrescar conocimientos, mantenerse actualizados con los nuevos servicios o cambios a su vez, les permitirá mejorar su desempeño laboral.

CONCLUSIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA REALIZADA A ZARACAY TELEVISIÓN

Esta encuesta abastece de información para aseverar la importancia de implementar un proceso de inducción y reinducción, en el cual casi todos los empleados están de acuerdo con la necesidad de estos procedimientos que permitirán tener un mejor desarrollo de personal.

2.1.10 Análisis de datos de la entrevista

Fue indispensable para la investigación realizada recoger datos mediante entrevistas informales con los trabajadores, ya que se obtuvo información valiosa haciéndolos conocer un poco acerca de la forma de trabajo que se usa actualmente y los problemas que tuvieron al momento de ingresar a ocupar su nuevo cargo. En este proceso se recolecta datos mediante anotaciones, mismas que ayudarán a realizar la propuesta de manual de inducción.

Fue fácil observar las dificultades que tenían los trabajadores en ciertos puntos específicos, uno de ellos es la información acerca de la cobertura, tanto del canal como de la radio, por lo que en el manual de inducción y reinducción se clarificará este punto con el fin de que todos los colaboradores tengan claro hasta donde abastece la señal de cada medio de comunicación.

Otro punto clave son los sistemas tanto administrativos como de producción, al momento de ingresar es complicado el manejo de dichos sistemas debido a la poca información impartida y el tiempo de prueba.

CAPITULO III

3 DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE RADIO Y TELEVISIÓN ZARACAY

3.1 OBJETIVOS DEL DISEÑO DE UN PROCESO DE INDUCCIÓN

Con el proceso de inducción se busca ayudar a los nuevos empleados de Radio y Televisión Zaracay a tener una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñara y así favorecer sus conocimientos para tener un comienzo productivo y competitivo.

Establecer actitudes favorables de los nuevos integrantes hacia la empresa, conociendo los fines, razón social, servicios, organización y estructura con el fin de ayudar a fomentar un sentimiento de pertenencia y aceptación para generar entusiasmo y una alta moral pudiendo así integrarse sin obstáculos al grupo de trabajo de la organización.

3.2 POLÍTICAS Y NORMAS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN

3.2.1 Políticas

- La unidad de Talento Humano conjuntamente con el jefe de sucursal, serán los encargados de realizar el proceso de inducción general.
- La unidad de Talento Humano conjuntamente con los jefes inmediatos donde esté ubicado el nuevo trabajador, deberán ser los encargados de realizar el proceso de inducción específica en relación a las responsabilidades del puesto, equipo de trabajo, y condiciones de trabajo.
- Todo el personal que ingrese a la entidad deberá ser sometido al proceso de inducción, con el fin de facilitar la información que va a permitir lograr la identificación con la organización, de tal forma que su incorporación cubra los aspectos de un adecuado ajuste a su cargo.
- La unidad de Talento Humano deberá informar todo lo relacionado con la entidad; misión, visión, historia, estructura organizativa, beneficios socioeconómicos y normas de conducta.

- El proceso de inducción deberá ser evaluado periódicamente por la unidad de Talento Humano, conjuntamente con el jefe inmediato; con el fin de realizar los ajustes necesarios que asegurarán la permanencia y mejoramiento continuo del proceso.

3.2.2 Normas

- La Unidad de Talento Humano, estará encargada de coordinar el Programa de Inducción, igualmente velará por el desarrollo del mismo.
- El Proceso de Inducción general se desarrollará alrededor de una hora.
- La Unidad de Talento Humano, notificará a los Coordinadores y líderes por área la lista de los nuevos empleados que serán sometidos al Programa de Inducción, en tanto que la inducción específica tendrá la duración de una semana.
- Al culminar el Programa de Inducción el empleado o trabajador deberá llenar un formato suministrado por la Unidad de Talento Humano, para así dar una opinión acerca del proceso realizado.
- El Programa de Inducción deberá ser revisado periódicamente.

3.3 ACTIVIDADES DEL PROCESO DE INDUCCIÓN

El proceso de inducción que se propone está compuesto por cuatro fases, que incluye la evaluación de los resultados obtenidos en el proceso, con la aplicación del instrumento “Evaluación del Proceso de Inducción”, a fin de aplicar los correctivos convenientes. Siendo responsables de esta ejecución la Unidad de Talento Humano.

3.3.1 Macro Proceso de Inducción

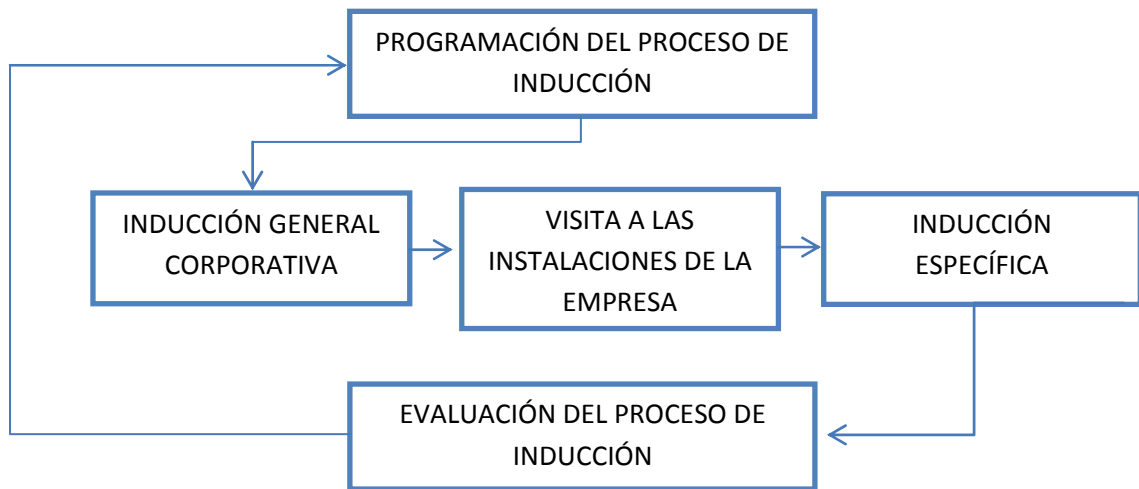


Figura 50. Macro Proceso de Inducción

3.3.2 Inducción General Corporativa

a) **Fase de recepción.** Tiene como finalidad el recibimiento de los nuevos trabajadores, dándoles la bienvenida a la organización. Es responsable de la aplicación de esta fase la Unidad de Talento Humano. A continuación se presenta los pasos a seguir.

Tabla 58

Fase de recepción

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Unidad de Talento Humano	1	Envía cronograma de actividades del Proceso de Inducción y comunica a los responsables de cada acción.
	2	Envía a los Coordinadores y líderes la lista de los nuevos empleados y trabajadores de su área que asistirán a la Inducción.
	3	Contacta al nuevo trabajador y lo cita para la fecha, hora y lugar.
	4	Recibe al nuevo trabajador y le facilita los formularios de ingreso para su llenado.
	5	Dirige al empleado y trabajador al sitio donde se dictará la Inducción General de Radio y Televisión Zaracay.
	6	Informa la finalidad del proceso de Inducción.
	7	Entrega el Manual de Inducción y otros

b) **Fase de Inducción General.** En este paso se le suministra al nuevo empleado o trabajador información general sobre Radio y Televisión Zaracay, con el objeto de

facilitar su integración con la Institución. En esta fase se involucran además de la Unidad de Talento Humano, los coordinadores y líderes de cada Área. A continuación se presenta los pasos a seguir en esta fase:

Tabla 59

Fase de Inducción General

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Unidad de Talento Humano	1	Video de bienvenida
	2	Suministra información general a los nuevos empleados y trabajadores sobre la Historia de Radio y Televisión Zaracay, misión, visión, objetivos y estructura de la Institución.
Unidad de Talento Humano y Coordinador de área o líder.	3	Proyecta Manual de Inducción a los nuevos compañeros y explicar contenido
	4	Suministra información a los participantes sobre normas de conducta interna y beneficios institucionales.
	5	Finaliza charla de Inducción e incita a los trabajadores a aclarar dudas

c) Fase de Presentación y recorrido. Una vez impartidas las principales directrices acerca de la empresa, se procede a dar un reconocimiento físico de las instalaciones y a su vez presentar a sus compañeros de trabajo.

Tabla 60

Fase de Presentación y recorrido

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Unidad de Talento Humano	1	Visita de reconocimiento físico de las instalaciones.
	2	Breve explicación acerca del plan de evacuación y salidas de emergencias.
	3	Presentar ante los nuevos Empleados o trabajadores al Gerente, Coordinadores, superiores, subordinados

3.3.3 Inducción Específica

a) Fase de inducción específica. Tiene como finalidad dar a conocer al nuevo trabajador o empleado sobre el cargo a desempeñar y a la unidad de trabajo a la cual

estará adscrito, la misma será ejecutada por el Director de cada área o jefe inmediato. Suministrando información referente a:

- Denominación del cargo y ubicación dentro de la organización,
- Deberes y responsabilidades del cargo, Objetivo,
- Estructura y funcionamiento del Área, Condiciones del trabajo

A continuación se presenta los pasos a seguir en esta fase:

Tabla 61

Fase de inducción específica

RESPONSABLE	PASO	ACCION
Jefe Inmediato o Compañero de Trabajo	1	Recibe al nuevo compañero y suministra información sobre la dirección o departamento donde se va a desempeñar, así como sus deberes y responsabilidades en el área de trabajo.
	2	Suministra información sobre el cargo a desempeñar y entrega descripción de las responsabilidades del cargo.
	3	Presenta al nuevo trabajador con sus compañeros y se lo ubica en un sitio de trabajo.

b) Fase de Evaluación y Seguimiento del Programa. Aquí se evalúan los resultados obtenidos en el proceso, con la aplicación del instrumento Evaluación del Programa de Inducción, a fin de aplicar los correctivos correspondientes. Siendo responsables de esta ejecución la Unidad de Talento Humano.

A continuación se presenta los pasos a seguir en esta fase:

Tabla 62

Fase de Evaluación y Seguimiento del Programa

RESPONSABLE	PASO	ACCIÓN
Director de Área o Jefe Inmediato	1	Entrega al nuevo trabajador el formato de evaluación del Programa de Inducción para su debido llenado.
	2	Recibe el instrumento, lo revisa y analiza la información.
	3	Discute con los responsables los resultados obtenidos y propone los ajustes necesarios en forma motivada
	5	Reporta a talento humano y archiva copia de formulario para el control posterior

Formularios a utilizar

Tabla 63

Registro de Inducción de personal

 RADIO ZARACAY	REGISTRO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL
N°	

Fecha:	
--------	--

1. DATOS DEL NUEVO COLABORADOR:

Apellidos y nombres:			
Profesión:		Edad:	
Fecha de ingreso:		Cargo al que ingresa:	
Motivo de contratación:			
Nuevo cargo:	<input type="checkbox"/>		
Reemplazo:	<input type="checkbox"/>	Motivo:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Tiempo de duración del contrato:			
Forma de selección:	Interna: <input type="checkbox"/>	Externa: <input type="checkbox"/>	Mixta: <input type="checkbox"/>

2. DATOS PARA EL PROCESO DE INDUCCIÓN:

Tiempo de duración del proceso:	
Persona responsable de la inducción general:	
La persona a desvincularse va a realizar el proceso de entrenamiento al nuevo ocupante del cargo:	SI: <input type="checkbox"/> NO: <input type="checkbox"/>
Áreas o departamentos que intervienen en la inducción específica:	
Área / Departamento	Responsable / Delegado
Lugar a desarrollar la inducción específica:	
Viáticos para traslados:	NO: <input type="checkbox"/> SI: <input type="checkbox"/> MONTO: <input style="width: 100%;" type="text"/>

FIRMA SOLICITANTE	FIRMA DE RECURSOS HUMANOS

Tabla 64

Informe de Inducción específica

 RADIO ZARACAY	INFORME DE INDUCCIÓN ESPECÍFICA
--	--

DATOS GENERALES:

Fecha de elaboración:	
Elaborado por:	
Departamento:	
Cargo:	

INFORME:

Nombre del entrenador:	
------------------------	--

Nombre del colaborador capacitado:	
Cargo:	
Departamento:	

Fecha de inicio del proceso:	
Fecha de finalización del proceso:	
Temática recibida:	

Recomendaciones para el candidato:

3.4 MANUAL DE INDUCCIÓN

(Ver Anexo ?)

3.5 EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

Evaluar el proceso de Inducción permitirá al departamento de gestión del Talento Humano, obtener datos cuantitativos y cualitativos de la efectividad con que se lleve a

cabo dicho proceso, obteniendo indicadores que permitan tomar correctivos necesarios para mejorar el proceso visualizando exactamente qué es lo que no se está realizando de manera adecuada.

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INDUCCIÓN GENERAL



Instrucciones:

A continuación encontrará una serie de preguntas relacionadas con las actividades realizadas en el proceso de inducción, agradecemos diligenciar en su totalidad la información solicitada, a fin de unificar esfuerzos y consolidar las acciones de mejora en el procedimiento.

Para ello deberá marcar con una X la casilla correspondiente de acuerdo con el siguiente criterio:

1. Malo 2. Regular 3. Bueno

#	ÍTEM:	1	2	3	TOTAL
1	La duración del proceso fue el adecuado.				
2	El material suministrado como folletos u otros, es claro y legible.				
3	Los contenidos del material suministrado son claros y específicos.				
4	El material audiovisual es claro y preciso en el contenido que pretende informar.				
5	El lugar donde se desarrolló la exposición está libre de interrupciones y ruidos.				
6	Se cuenta con todo el material al momento de realizar la exposición.				
7	El lenguaje manejado por el expositor es claro y preciso				
8	Los conocimientos adquiridos son precisos para el desarrollo de las actividades laborales en el cargo.				
TOTAL					

Comentarios o sugerencias:



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE INDUCCIÓN

FECHA:	
NOMBRE DEL EVALUADO:	
CARGO:	
ÁREA/DEPARTAMENTO:	

1. Describa la misión y visión:

Misión: _____

Visión: _____

2. Describa la misión de su cargo:

3. Enliste la cobertura con su respectiva frecuencia:

4. Complete:

Nombre de su jefe inmediato:	
Horario de trabajo:	

5. Enliste las principales actividades de su cargo en orden primordial.



EVALUACIÓN A LA EMPRESA

Instrucciones: Marque con una X en el casillero, su respuesta a las siguientes preguntas:

1. Recibió su puesto de trabajo con acta de entrega:

SI NO POR QUE:

2. Le entregaron un listado de actividades pendientes por resolver:

SI NO POR QUE:

3. Cuanta con los implementos necesarios para desarrollar sus actividades:

SI NO POR QUE:

4. Le entregaron el reglamento interno de la empresa:

SI NO POR QUE:

5. Recibió el reglamento de Seguridad y Salud ocupacional de la empresa:

SI NO POR QUE:

6. Le entregaron el código deontológico de la empresa:

SI NO POR QUE:

7. Las actividades que debe realizar en su cargo, son claras:

SI NO POR QUE:

CAPITULO IV

4 DISEÑO DE UN PROGRAMA DE REINDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE RADIO Y TELEVISIÓN ZARACAY

4.1 IMPORTANCIA DEL DISEÑO DE UN PROCESO DE REINDUCCIÓN

Actualmente se enfrenta constantemente a cambios políticos, económicos, tecnológicos y sociales que afectan de manera directa o indirecta la Corporación Zaracay, viéndose obligada a realizar varios movimientos al interior de la organización, tales como contratación, reubicación o recorte de personal, ajuste de sueldos y salarios, aumento o disminución de frecuencias, entre otras. Surgiendo la importancia de realizar periódicamente una re inducción con el propósito de hacer una re adaptación de personal con permanencia en la empresa para reforzar sus conocimientos y conocer avances o modificaciones de la organización, todo con el fin de lograr una conveniente racionalización de recursos y flexibilidad organizacional.

4.2 OBJETIVOS DEL DISEÑO DE UN PROCESO DE REINDUCCIÓN

- Lograr que los trabajadores de la Corporación Zaracay se identifiquen con la actual misión de la empresa.
- Fortalecer el sentido de pertenencia e identidad organizacional.
- Reorientar la integración del personal a la cultura organizacional, en virtud de los cambios producidos.
- Recordar el compromiso e involucramiento de los empleados, haciendo suyos los objetivos y valores institucionales.
- Lograr que los trabajadores tengan claro el proceso de actividades de trabajo.
- Fortalecer el clima organizacional propiciando un ambiente de estabilidad y proyección futura.
- Concienciar en el personal que la evolución y cambio de las organizaciones son parte importante de éstas y que es primordial propiciar un ambiente de flexibilidad y adaptabilidad permanente para lograr sus objetivos.

4.3 ACTIVIDADES DEL PROCESO DE REINDUCCIÓN

La forma en que los empleados ven la realidad y la interpretación que de ella hacen es de vital importancia para la organización. Las características individuales de un empleado son como un filtro a través del cual la información y los comportamientos de los individuos que conforman la organización son interpretados y analizados para constituir la percepción del clima laboral en el cual está inmerso; razón por la cual, debe disponer de elementos reales para evitar repercusiones negativas que generen actitudes y sentimientos de insatisfacción laboral.

Uno de los elementos principales para lograr lo antes expuesto constituye la propuesta del Programa de Reinducción, mismo que será atractivo, agradable e interesante para el personal y que se desarrollará en dos fases secuenciales: 1. Reinducción Corporativa, 2. Reinducción Específica.

4.3.1 Macro Proceso de Reinducción

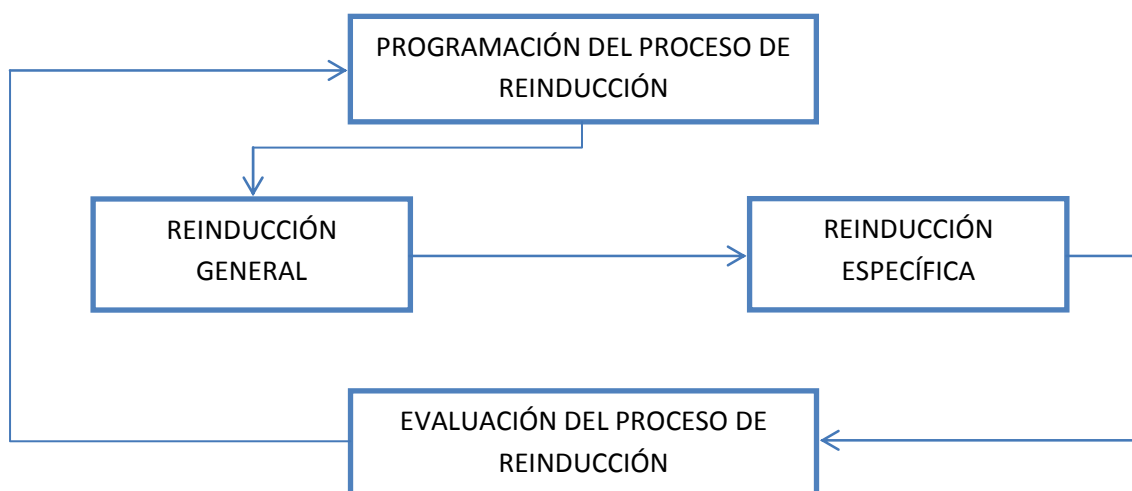


Figura 51. Macro Proceso de Reinducción

4.3.2 Reinducción Corporativa

Encaminar a destacar el conocimiento global de la actual organización sobre la base de una exitosa trayectoria histórica, con el objetivo de reafirmar la filiación de los empleados con la empresa, mediante la percepción de una gran variedad de factores que forman parte del clima organizacional, relacionados con la estructura formal y los sistemas de

interrelaciones que le ubican en la posición funcional para la que ha sido designado. En esta fase se suministrará la siguiente información:

a. Cambios de la Corporación Zaracay

Es necesario dar a conocer una semblanza corporativa de lo que fue Corporación Zaracay, versus lo que es actualmente. Constantemente se producen cambios, mismos que el personal requiere conocer con el fin de no crear inseguridad. Así como también el encaminar a que los trabajadores se sientan parte del progreso que ha tenido la Corporación Zaracay. En esta fase se destaca la historia de la empresa.

b. Organización estructural y funcional.

Corporación Zaracay, al ser una empresa familiar, tiene una estructura sustancialmente diferente. En el pasado sus directivos administraban esta empresa de una manera arcaica, por lo que era difícil reconocer una estructura delineada y clara. Actualmente la organización cuenta con una estructura despejada que permite reconocer cuales son los principios que emana cada acción. Por lo que es fundamental refrescar o indicar cuál es la nueva estructura junto con sus jerarquías para aquellas personas que llevan años en la empresa.

c. Misión, Visión, Valores corporativos y Políticas.

Esta información suele cambiar con el paso de los años ya que la visión en unos años se puede llegar a cumplir o la empresa puede aumentar su portafolio de servicios, por lo que es importante dar a conocer a los trabajadores cuáles han sido las modificaciones o a su vez, si se ha mantenido, hacer un refrescamiento de toda esta información que permite a los colaboradores tener claro el camino a seguir así como los esquemas en cuanto a comportamiento.

d. Cambios de Cobertura, Programación.

Continuamente se producen cambios en la cobertura, ya sea para ampliar y llegar a nuevas ciudades, o a su vez por disminución involuntaria debido a las nuevas leyes.

Consecuentemente todas las personas involucradas en la organización, merecen conocer y tener claro el servicio que están ofreciendo a los clientes. Por otro lado, la programación suele variar en el mismo sentido, innovando nuevos programas para satisfacer a la audiencia, o disminuyendo programación por varios factores tales como leyes de comunicación presupuesto, rating entre otras.

4.3.3 Reinducción Específica

Este tipo de reinducción permite actualizar información, métodos de trabajo, actitudes frente a los cambios organizacionales, mediante la percepción de factores como el liderazgo, prácticas de dirección, tipos de supervisión, que permiten afinar la cultura organizacional, a largo plazo y dar significado a las actividades encomendadas.

En esta fase de incluyen y desarrollan los siguientes aspectos:

a. Clima Organizacional

A menudo las personas sienten necesidades, mismas que suelen generar un estado de insatisfacción, inconformidad, tensión, desequilibrio. Estos sentimientos conllevan a desarrollar acciones que pueden afectar a las personas que los rodean así como su desarrollo laboral, por dicho motivo esta situación se debe manejar con mucha prudencia, es así que se recomienda hacer sentir al trabajador que su aporte contribuye al éxito de la empresa, en tanto que la organización se siente agradecida con cada uno de los colaboradores y les hace saber lo importante que es su desempeño diario.

b. Empowerment – Empoderamiento

Tal como lo expresa Idalberto Chiavenato en su texto (2002) Gestión del Talento Humano al referirse al empowerment: es necesario fortalecer a los miembros de la institución, proporcionar mejor control, para distribuir niveles adecuados de autoridad y responsabilidad. El objetivo del empowerment es transmitir responsabilidad y recursos a todas las personas para aprovechar su energía creadora e intelectual, de modo que puedan lograr verdadero liderazgo en sus propias esferas

individuales de competencia y al mismo tiempo, ayudarlas a enfrentar desafíos globales de toda la institución.

c. Comunicación

La falta de información puede causar tensión e insatisfacción entre el personal. La necesidad que experimentan casi todas las personas es la de mantenerse informadas mediante un sistema de comunicación.

Para que Corporación Zaracay mejore su comunicación y tenga un clima laboral adecuado se sugiere las siguientes maneras de comunicación.

1. Comunicación descendente

Se produce cuando se transmite información desde las posiciones jerárquicas superiores hacia las inferiores, con el fin de mantener informados a los colaboradores de todos aquellos aspectos que son necesarios para el desarrollo eficiente de la institución.

Es importante dar a conocer el entorno en que se desenvuelve, la evolución de los objetivos, los planes laborales. Todo esto con el afán de proporcionar información detallada con relación a lo que deben hacer, cómo lo deben realizar y que eficacia se espera de ellos. Así se previene los malos entendidos y las particulares interpretaciones, evitándose de esta forma posteriores problemas por decisiones tomadas.

Cabe recalcar que los directivos deben tener precaución al recibir la información para traducirla adecuadamente y así los colaboradores entiendan en el mejor lenguaje posible.

2. Comunicación ascendente

La comunicación ascendente permite saber a los directivos lo que funciona y lo que no funciona en la empresa. Les permite mantener en contacto directo con sus colaboradores, conocer las opiniones y necesidades del equipo de trabajo, así como sus percepciones. Lo cual puede facilitar la toma de decisiones con criterios más adecuados.

La comunicación ascendente eficaz facilita la consecución de los siguientes logros:

- Conocer con detalle el estado de ánimo y motivación de cada uno de los integrantes del equipo o departamento, así como percibir la realidad de los problemas ocasionados en el desarrollo de la actividad. Todo ello, ayuda a los superiores a la búsqueda de soluciones adecuadas.
- Promueve la participación y aportación de ideas. Los trabajadores suelen tener buenas ideas para mejorar los procesos o el ambiente de trabajo. Por otro lado al escucharlos, los empleados tienen la sensación de que son parte de la empresa.
- Permite tener una retroalimentación, permitiendo comprobar el grado de fidelidad y conocer si la información emitida descendentemente fue correcta.

3. Comunicación horizontal

Este tipo de comunicación se da entre departamentos, desarrollándose normalmente en un mismo nivel jerárquico, para generar el concepto de equipo multidisciplinar de trabajo, logrando una mejor coordinación en el desarrollo de la actividad de la institución.

Con la comunicación horizontal es probable conseguir los siguientes objetivos:

- Generar un espíritu de corporación y crear un ambiente de trabajo en común, teniendo en cuenta los objetivos individuales de cada departamento.
- Facilitar la eliminación de los falsos rumores y los malos entendidos.
- Lograr mayor rapidez a diferencia de la comunicación oficial, llegando antes a las personas y departamentos implicados.
- Facilitar el entendimiento y la búsqueda de soluciones compartidas entre los distintos estamentos de la organización.
- Generar confianza y amistad entre compañeros.

4.4 EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE RE INDUCCIÓN

La evaluación del proceso de re inducción, permite al departamento de talento humano, obtener datos cuantitativos y cualitativos de la efectividad con que se lleve a cabo dicho

proceso, obteniendo indicadores que permitan tomar correctivos necesarios para mejorar el proceso visualizando exactamente qué es lo que no se está realizando de manera adecuada.

Se recomienda el uso del siguiente formulario para la recolección de información.



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RE
INDUCCIÓN ESPECÍFICA

FECHA:	
NOMBRE DEL EVALUADO:	
CARGO:	
ÁREA/DEPARTAMENTO:	

1. Describa la misión y visión:

Misión: _____

Visión: _____

2. Describa la misión de su cargo:

3. Enliste la cobertura con su respectiva frecuencia:

4. Complete:

Nombre de su jefe inmediato:	
Horario de trabajo:	

5. Enliste las principales actividades de su cargo en orden primordial.

6. Describa los cambios importantes que se han dado desde la última re inducción

7. Desde su punto de vista, describa su percepción en cuanto al clima laboral.

CAPITULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Tomando en consideración el Objetivo General, así como los Objetivos Específicos de la tesis, es factible concluir en los siguientes aspectos:

- Corporación Zaracay no cuenta con un Manual de Inducción y Reinducción, que contenga los aspectos relevantes para el proceso de identificación del entorno laboral, presentando vacíos en los procesos de integración de los nuevos colaborados pero sobre todo con el desconocimiento de la misión, visión, valores corporativos lo que provoca una falta de sentimiento y pertenencia conjuntamente con el conformismo de las actividades que tienen a su cargo, limitándose en realizar metódicamente las tareas sin la intuición del camino y las metas empresariales.
- Los resultados obtenidos en la investigación lleva a confirmar que la corporación necesita un Manual de Inducción y Reinducción que permitirá una mejor adaptación y readaptación en la empresa, facilitando la integración y conocimientos básicos de su entorno laboral con el fin de lograr alcanzar una mejor gestión de metas y objetivos empresariales.
- Los beneficios que se obtienen mediante este tipo de procesos son de dos vías: a nivel empresarial al reducir errores, incrementar la productividad, servicio de calidad, contando con personal correctamente informado y a nivel individual para alcanzar un mayor éxito profesional en el cargo asignado con la aclaración de dudas.
- La información suministrada en estos dos procesos va a influir directamente a la cultura y clima organizacional, determinando patrones de comportamiento requeridos para el desempeño eficaz de sus funciones.
- La imagen institucional de una empresa nace de la total organización que ésta aplique en el desarrollo de sus procesos, por lo que también se concluye con la importancia de contar con un Manual de Inducción y Reinducción que transformará la imagen de Corporación Zaracay, la proyectará y modificará de manera positiva,

presentando una empresa organizada, con procesos claros y delimitados que a la vez transmite estabilidad laboral.

- Es importante recalcar que un programa de Inducción y Reinducción debe desarrollarse acompañando de un proceso de motivación permanente para mejorar la percepción directa e indirecta de los trabajadores, con motivación y entusiasmo que les lleve a sentir suyos los objetivos institucionales así como cada proceso que realicen, con todo el sentimiento de pertenencia.
- El manual de Inducción y Reinducción puede funcionar como un instrumento adecuado para reducir tiempo y trabajo al personal de reciente ingreso como al de permanencia; y a la organización en general.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda la aplicación y exposición de este Manual de Inducción y Reinducción como una correcta inversión por parte de la empresa que resultará beneficiada con la optimización de recursos, puesto que evitará los gastos resultantes de los errores cometidos por el personal al no contar con la debida información y un adecuado proceso de sociabilización.
- La aplicación de un Manual de Inducción y Reinducción es un método que todas las empresas deben considerar dentro del proceso de sociabilización con el fin de establecer un clima laboral que propicie productividad y desarrollo.
- Debe considerarse que el proceso de Sociabilización y la entrega del Manual de Inducción y Reinducción sea responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos en conjunto con los jefes de cada departamento.
- Se recomienda realizar una actualización de contenidos periódicamente dependiendo de los cambios que vayan surgiendo dentro de la empresa. Así como la entrega anual de este manual a los colaboradores con la finalidad de aumentar la motivación, mejorar la productividad y calidad de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

1. BOHLANDER, G. (2008). *Administración de recursos humanos*. Madrid, España: Pearson. Edición 11.
2. CHIAVENATO, I. (2002). *Gestión de Talento Humano*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
3. CHIAVENATO, I. (2008). *Administración de recursos humanos*. Madrid, España: Prentice-Hall,
4. DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA. (2001). *Real Academia Española*. (22ma. Ed.).
5. GRADOSJ. (2009). *Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción del personal*. México D.F., México: Manual Moderno.
6. MCGREGOR, D. (2006). *El lado humano de las organizaciones*. México D.F., México: McGraw-Hill.
7. MEIGHAN, M. (1992). *Programas de Inducción, Entrenamiento, diseño y ejecución*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
8. VELASTEGUÍ. H. (2007). *Biografía del radiodifusor Hólger Velasteguí Domínguez*. (1ra. Ed.). Quito: Cámara Ecuatoriana del Libro - Núcleo de Pichincha
9. VELASTEGUÍ. H. (2008). *Biografía del radiodifusor Hólger Velasteguí Domínguez*. (2da. Ed.). Quito: Cámara Ecuatoriana del Libro - Núcleo de Pichincha
10. VELASTEGUÍ. H. (2014). *Biografía del radiodifusor Hólger Velasteguí Domínguez*. (5ta. Ed.). Quito: Cámara Ecuatoriana del Libro - Núcleo de Pichincha
11. WAYNE, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. Madrid, España: Pearson. Edición 11.

ANEXOS

ANEXO 1

FORMULARIO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN AL PERSONAL TÉCNICO, OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO.

RADIO Y TELEVISIÓN ZARACAY DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

FORMULARIO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN AL PERSONAL TÉCNICO, OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO.

Objetivo: Obtener la información necesaria para saber las falencias que tiene la empresa al momento de incorporar nuevo personal, junto con las que ya se encuentran en sus funciones.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y conteste objetivamente con letra legible.

DATOS GENERALES

Nombre: _____ Fecha: _____

Unidad: _____ Cargo: _____

Tiempo que labora en la institución: _____

CUESTIONARIO

1. ¿La empresa tiene un programa de inducción?

SI _____ NO _____

2. ¿Recibió algún tipo de proceso inducción y adaptación cuando se incorporó a la empresa?

INDUCCIÓN SI _____ NO _____

ADAPTACIÓN SI _____ NO _____

3. ¿Cuándo usted ingresó a la empresa, fue presentado a sus compañeros de trabajo y superiores?

COMPAÑEROS DE TRABAJO SI _____ NO _____
SUPERIORES SI _____ NO _____

4. ¿Conoció Usted la estructura física y orgánica de la empresa?

SI _____ NO _____

5. ¿Conoce Usted, acerca de la misión, visión y objetivos corporativos?. Si la respuesta es sí, indique lo que conoce, caso contrario continúe a la siguiente pregunta.

SI _____ NO _____

6. ¿A su ingreso a la empresa, alguien le informó sobre todos los reglamentos internos y la forma de trabajo?

REGLAMENTOS INTERNOS SI _____ NO _____
FORMA DE TRABAJO SI _____ NO _____

7. ¿Tuvo usted grandes dificultades para adaptarse a su nuevo trabajo o función?

SI _____ NO _____

8. ¿Conoce debidamente los procesos de su trabajo?

SI _____ NO _____

9. ¿Tiene claro cuál es el procedimiento a seguir en todas las circunstancias que se le presentan?

SI _____ NO _____

10. ¿Cree Usted que cuando inicia su labor un nuevo empleado, éste no lo hace con la eficiencia debida, porque desconoce algunos procesos?

SI _____ NO _____

11. ¿Cree Usted que el nuevo personal se adapta fácilmente a su nuevo cargo o función?

SI _____ NO _____

12. ¿Cree Usted importante que el departamento de RRHH cuente con un plan de inducción?

SI _____ NO _____

13. ¿Considera Usted que un plan de inducción permitirá mejorar la calidad de servicio que brinda la empresa?

SI _____ NO _____

14. ¿Ha recibido alguna vez re-inducción?

SI _____ NO _____

15. ¿Piensa Usted que es importante recibir re-inducción?

SI _____ NO _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2

MANUAL DE INDUCCIÓN



ZARACAY
F.M. NACIONAL

¡COMO
ZARACAY
NO HAY!


MANUAL DE INDUCCIÓN

Quito: Bosmediano E16-99 y José Carbo - Telf.: 2446 482 Fax: 2449 207
Santo Domingo: Av. Quito 1424 y Pasaje Aguavil Telf.: 2750 140 - 2750 264 - 2755 555

BIENVENIDO/A

Estimado/a nuevo integrante de esta prestigiosa emisora, recibe la más afectuosa Bienvenida a tu nuevo trabajo; en donde permanecerás gran parte de tu tiempo y encontrarás compañeros que confiarán en tus capacidades laborales, así como también en tu Don de gente que estamos seguros lo tienes. La lectura de este manual de ingreso es importante; en él encontraras los lineamientos fundamentales para que la realización de tu trabajo sea apegado a la ley y bajo los requerimientos de la empresa.



"Recuerda: La meta es hoy, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"  1

RESEÑA HISTÓRICA


La emisora fue inaugurada el 30 de septiembre de 1959 en Santo Domingo de los Colorados, con el fin de contribuir al desarrollo del naciente pueblo ubicado en el centro del país. Radio Zaracay FM empezó sus emisiones en Frecuencia Modulada el 23 de octubre de 1979, notándose inmediatamente el enorme impacto de esa frecuencia modulada con sonido nítido y de gran cobertura, ubicándose indiscutiblemente a la cabeza del progreso de la radiodifusión nacional. En el cerro Atacazo a 4.500 metros de altura sobre el nivel del mar se instaló un equipo de 5kw.

El 25 de abril del 2000 salió al aire el primer canal de televisión del noroccidente ecuatoriano Zaracay T.V. Canal 5. Este canal cubre toda la zona de Santo Domingo y los cantones vecinos de El Carmen, San Miguel de los Bancos, Pedro Vicente Maldonado, Puerto Quito, Quinindé, La Concordia, Pedernales, Muisne y otros.

Actualmente la matriz de Radio Zaracay se encuentra operando en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, con sucursales de oficinas administrativas en la ciudad de Quito. Radio Zaracay está liderada por su gerente propietario y concesionario de las frecuencias Holger Velastegui Domínguez.



El 25 de abril del 2000 salió al aire el primer canal de televisión del noroccidente ecuatoriano Zaracay T.V. Canal 5. Este canal cubre toda la zona de Santo Domingo y los cantones vecinos de El Carmen, San Miguel de los Bancos, Pedro Vicente Maldonado, Puerto Quito, Quinindé, La Concordia, Pedernales, Muisne y otros.

2  "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

MISIÓN

Ofrecer a nuestra audiencia un servicio de calidad musical e informativa en la comunicación y radiodifusión, con el mejor equipo humano y tecnológico, amplificando la confianza de nuestros clientes.

VISIÓN

Ser la radio con más cobertura a nivel nacional contando con el mejor rating en Ecuador y liderando la preferencia de los ecuatorianos en el exterior.

VALORES CORPORATIVOS

Profesionalidad: Participar con respeto, mesura, con objetividad y efectividad en la actividad que se desempeñe.

Respeto: Actuar siempre con la consideración de que alguien o algo tienen un valor importante para la empresa, respetando y compartiendo la reciprocidad con la empresa.

Honestidad: Mostrar congruencia entre lo que se piensa y lo que se actúa, ser honestos garantiza fidelidad, profesionalismo, gestión transparente y seguridad.


Compromiso: Participar activamente en la toma de decisiones, aportando con ideas que ayuden al logro de los objetivos y propósitos de la empresa.

Solidaridad: Participar con los servicios a la comunidad, siendo partícipes en los proyectos sociales con nuestra difusión.

Innovación: Contar con una empresa dinámica que esté siempre a la vanguardia de los cambios e implementando servicios que complementen una movilización segura.


Capacitación Permanente: El desarrollo de la empresa es gracias a mantener un personal capacitado permanentemente que ofrece a sus clientes un servicio integral comprometido a mejorar continuamente.



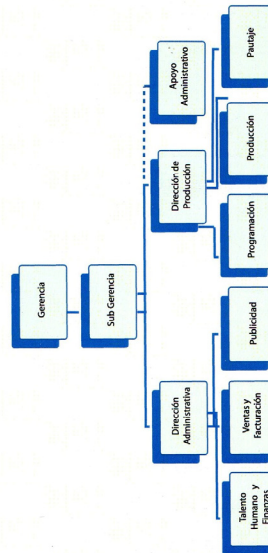
3  "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"


POLÍTICAS

- La misión, visión, objetivos, valores, políticas, manuales, reglamentos y otras normativas deben realizarse bajo principios éticos universales que no atenten contra las buenas prácticas administrativas, de gestión y competencia.
- Poner en práctica los valores institucionales en todas las actividades que se realicen en la empresa, garantizando así el cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo.
- Difundir permanentemente la misión, visión, objetivos y valores institucionales con la finalidad de crear una filosofía de servicio que permita alcanzar las metas propuestas.
- Aplicar un cronograma de capacitación que garantice la excelencia del servicio al cliente.
- La administración y dirección de Radio y Tv Zaracay estará en constante relación con las Agencias Publicitarias más importantes para afianzar el compromiso comercial.
- El personal administrativo y socios de la empresa deberán portar durante la jornada de trabajo el uniforme asignado para tal efecto.
- Todos los documentos de carácter confidencial y de uso exclusivo de la empresa, debe permanecer en la oficina de la gerencia bajo las medidas de seguridad adecuadas para evitar el deterioro o pérdida total o parcial de la misma.
- La empresa estará en constante búsqueda de innovación, creando una ventaja competitiva ante las empresas que rivalizan por brindar el mejor servicio.
- Cumplir con el organismo de control en la presentación de balances económicos, declaraciones de impuestos y permisos de funcionamiento vigentes.
- Asignar deberes, responsabilidades y obligaciones en el trabajo para todos los cargos existentes, quienes deberán reportar a Gerente Administrativo o Gerente Propietario.
- Establecer los recursos necesarios, tanto humanos, financieros como de otra índole que permitan poner en ejecución la eficiencia en la gestión administrativa. (Políticas Radio Zaracay)

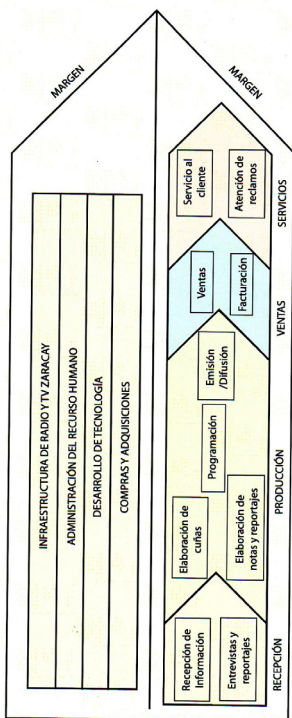
4  "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



5  "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

CADENA DE VALOR



6 "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

COBERTURA Y SINTONÍA

MATRIZ F.M 100.5 MHz

SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS.- Centro de la vialidad del País.

QUITO.- Capital de la República – toda la provincia de Pichincha - Imbabura - Esmeraldas- Manabí.- Parte del Oriente(Norte.- Hasta cerca de Baeza. Centro.- Río Negro camino al Puyo)

F.M. 100.5 MHz

Tungurahua – Cotopaxi y Chimborazo

F.M. 100.3 MHz

Los Ríos - Guayas(carretera Guayas – Puerto Inca – El Cajías- hasta 10 minutos antes de llegar a Cuenca) - Manabí - El Oro y Bolívar (carretera: Guaranda – Chimbo - San Miguel Chillanes).

Radio Zaracay es considerada: "La Voz del Migrante Ecuatoriano en Europa".

COBERTURA MUNDIAL

www.zaracayradio.com

Programación y Publicidad.- las 24h00

7 "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

RADIO ZARACAY

PARILLA DE CONTENIDO

DIA	HORARIO	PROGRAMA	CONDUCTOR	
LUNES	00H00 - 04H00	ROMANCE	SIN LOCUCIÓN	
	04H00 - 05H00	FOLKLOR	SIN LOCUCIÓN	
	05H00 - 06H00	LA HORA AGROPECUARIA	WANDENBERG VELASTEGUI	
	06H00 - 07H00	PUNTUAL INTERNACIONAL	WILLIAM RAMIREZ ANDRADE	
	07H00 - 08H00	HABLA SANTO DOMINGO	WASHINGTON CALLE - DIANA ANZUATEGUI	
	08H00 - 10H00	PUNTUAL INTERNACIONAL	WILLIAM RAMIREZ ANDRADE	
	10H00 - 13H00	LOS SUPER EXITOS	ADRIANA VACA	
	13H00 - 17H00	DIMENSION	EDUAR JUNIOR "EL BORICUA"	
	17H00 - 20H00	AUTOPISTA ZARACAY	MARIO LEON DIAZ	
	20H00 - 23H00	LOS ESTELARES	CARLOS ALFREDO REASCOS	
MARTES	01H00 - 04H00	ROMANCE	SIN LOCUCIÓN	
	04H00 - 05H00	FOLKLOR	SIN LOCUCIÓN	
	05H00 - 10H00	PUNTUAL INTERNACIONAL	WILLIAM RAMIREZ ANDRADE	
	10H00 - 13H00	LOS SUPER EXITOS	ADRIANA VACA	
	13H00 - 17H00	DIMENSION	EDUAR JUNIOR "EL BORICUA"	
	17H00 - 20H00	AUTOPISTA ZARACAY	MARIO LEON DIAZ	
	20H00 - 23H00	LOS ESTELARES	CARLOS ALFREDO REASCOS	
	23H00 - 01H00	UNA VOZ EN EL CAMINO	RAFAEL EDUARDO GRANJA BONILLA	
	MIÉRCOLES	01H00 - 04H00	ROMANCE	SIN LOCUCIÓN
		04H00 - 05H00	FOLKLOR	SIN LOCUCIÓN
05H00 - 10H00		PUNTUAL INTERNACIONAL	WILLIAM RAMIREZ ANDRADE	
10H00 - 13H00		LOS SUPER EXITOS	ADRIANA VACA	
13H00 - 17H00		DIMENSION	EDUAR JUNIOR "EL BORICUA"	
17H00 - 20H00		AUTOPISTA ZARACAY	MARIO LEON DIAZ	
20H00 - 23H00		LOS ESTELARES	CARLOS ALFREDO REASCOS	
23H00 - 01H00		UNA VOZ EN EL CAMINO	RAFAEL EDUARDO GRANJA BONILLA	

8 "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

JUEVES	01H00 - 04H00	ROMANCE	SIN LOCUCIÓN	
	04H00 - 05H00	FOLKLOR	SIN LOCUCIÓN	
	05H00 - 10H00	PUNTUAL INTERNACIONAL	WILLIAM RAMIREZ ANDRADE	
	10H00 - 13H00	LOS SUPER EXITOS	ADRIANA VACA	
	13H00 - 17H00	DIMENSION	EDUAR JUNIOR "EL BORICUA"	
	17H00 - 20H00	AUTOPISTA ZARACAY	MARIO LEON DIAZ	
	20H00 - 23H00	LOS ESTELARES	CARLOS ALFREDO REASCOS	
	23H00 - 01H00	UNA VOZ EN EL CAMINO	RAFAEL EDUARDO GRANJA BONILLA	
	VIERNES	01H00 - 04H00	ROMANCE	SIN LOCUCIÓN
		04H00 - 05H00	FOLKLOR	SIN LOCUCIÓN
05H00 - 10H00		PUNTUAL INTERNACIONAL	WILLIAM RAMIREZ ANDRADE	
10H00 - 13H00		FUSION	RAFAEL EDUARDO GRANJA BONILLA	
13H00 - 14H00		SIN LOCUCIÓN	SIN LOCUCIÓN	
14H00 - 17H00		ALEGRE FIN DE SEMANA	MARTIN ARI	
17H00 - 20H00		AUTOPISTA ZARACAY	MARIO LEON DIAZ	
20H00 - 00H00		ZARACAY FULL MIX	SIN LOCUCIÓN	
SABADO		00H00 - 05H00	AMANECCER	SIN LOCUCIÓN
		05H00 - 07H45	ESTO ES AMERICA	GONZALO TAPUY
	07H45 - 13H00	LA LOCA HISTORIA DE LA MUSICA	RAFAEL EDUARDO GRANJA BONILLA	
	13H00 - 15H00	SIN LOCUCIÓN	SIN LOCUCIÓN	
	15H00 - 18H00	VIVA EL SABADO	MARTIN ARI	
	18H00 - 00H00	ZARACAY FULL MIX	SIN LOCUCIÓN	
	DOMINGO	00H00 A 05H00	AMANECCER	SIN LOCUCIÓN
		05H00 - 07H45	ESTO ES AMERICA	GONZALO TAPUY
		07H45 - 13H00	LA LOCA HISTORIA DE LA MUSICA	RAFAEL EDUARDO GRANJA BONILLA
		13H00 - 13H00	LOS 2-20	FRED VELASTEGUI
13H00 - 15H00		SIN LOCUCIÓN	SIN LOCUCIÓN	
15H00 - 18H00		RELAX	MARTIN ARI	
18H00 - 20H00		ENLACE PRESIDENCIAL	ENLACE PRESIDENCIAL	
20H00 - 22H00		ECUAHITS	SIN LOCUCIÓN	
22H00 - 00H00		SIN LOCUCIÓN	SIN LOCUCIÓN	

9 "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

CONTACTOS

QUITO:

2446-482 / 2449-207

Compras y Cobranzas: Carolina Carrera, compras@zaracayradio.com

Ventas y Facturación: Tamara Guerrero, ventas@zaracayradio.com

Coordinación Administrativa: Diana Velastegui, d.velastegui@zaracayradio.com

Apoyo Administrativo: Rosario Bastidas, r.bastidas@zaracayradio.com

SANTO DOMINGO

2756-297 / 2759-938

Recepción y Premios: radiozaracay@hotmail.com

Ventas y Cobranzas: Johana Moreira, ventas@zaracayradio.com

Facturación: Viviana Rosero, facturacion@zaracayradio.com

Compras y Talento Humano: Marcela Granja, m.granja@zaracayradio.com

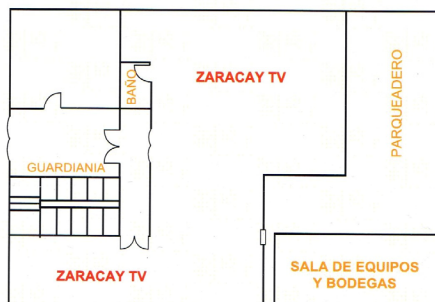
Producción: Andrés Hurtado, produccion@zaracayradio.com


Coordinador de Producción: Fred Velastegui, f.velastegui@zaracayradio.com


MAPA DE OFICINAS



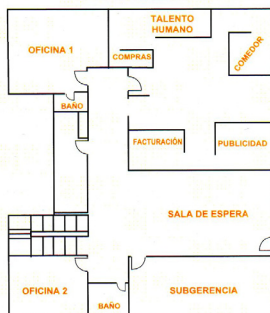
PLANTA BAJA



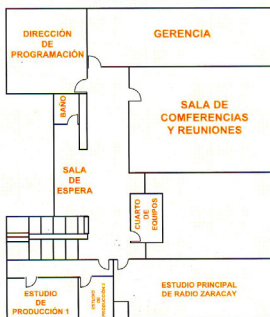
10  "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"


"Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"  11

SEGUNDA PLANTA

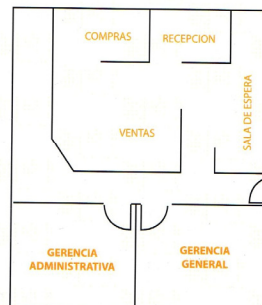



TERCERA PLANTA



12  "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

MAPA OFICINAS SUCURSAL QUITO



"Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"  13



ZARACAY
TELEVISIÓN

Lider Regional de Noticias y Entretenimiento

**MANUAL DE
INDUCCIÓN**

Av. Quito 1424 y Pasaje Aguavil Telf.: 2755 555 - 2766 666

BIENVENIDO/A

Estimado/a nuevo integrante de este prestigioso canal de televisión, recibe la más afectuosa Bienvenida a tu nuevo trabajo; en donde permanecerás gran parte de tu tiempo y encontrarás compañeros que confiarán en tus capacidades laborales, así como también en tu Don de gente que estamos seguros lo tienes. La lectura de este manual de ingreso es importante; en él encontraras los lineamientos fundamentales para que la realización de tu trabajo sea apegado a la ley y bajo los requerimientos de la empresa.



"Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"




RESEÑA HISTÓRICA

El 25 de abril del 2000 salió al aire el primer canal de Santo Domingo de los Colorados, con la instalación del más moderno medio de comunicación, ZARACAY TV – Canal 5. Con el fin de impulsar el desarrollo de la región y su zona de influencia.

El gestor de la instalación de este canal fue el joven empresario Paúl Velastegui Ramirez, quién lastimosamente falleció el día en que fue aprobado el permiso. Desde entonces Zaracay Tv se encuentra bajo la administración de Pericles Velastegui Ramirez., Gerente General.


Efectivamente, Santo Domingo de los Colorados sigue atayendo las inversiones que se fortalecieron con el servicio de este medio de comunicación, que promociona la riqueza de esta región, su gran producción agropecuaria y las actividades de todas las instituciones sociales, culturales y deportivas.



2  "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

POLÍTICAS

- La misión, visión, objetivos, valores, políticas, manuales, reglamentos y otras normativas deben realizarse bajo principios éticos universales que no atenten contra las buenas prácticas administrativas, de gestión y competencia.
- Poner en práctica los valores institucionales en todas las actividades que se realicen en la empresa, garantizando así el cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo.
- Difundir permanentemente la misión, visión, objetivos y valores institucionales con la finalidad de crear una filosofía de servicio que permita alcanzar las metas propuestas.
- Aplicar un cronograma de capacitación que garantice la excelencia del servicio al cliente.
- La administración y dirección de Radio y Tv Zaracay estará en constante relación con las Agencias Publicitarias más importantes para afianzar el compromiso comercial.
- El personal administrativo y socios de la empresa deberán portar durante la jornada de trabajo el uniforme asignado para tal efecto.
- Todos los documentos de carácter confidencial y de uso exclusivo de la empresa, debe permanecer en la oficina de la gerencia bajo las medidas de seguridad adecuadas para evitar el deterioro o pérdida total o parcial de la misma.
- La empresa estará en constante búsqueda de innovación, creando una ventaja competitiva ante las empresas que rivalizan por brindar el mejor servicio.
- Cumplir con el organismo de control en la presentación de balances económicos, declaraciones de impuestos y permisos de funcionamiento vigentes.
- Asignar deberes, responsabilidades y obligaciones en el trabajo para todos los cargos existentes, quienes deberán reportar a Gerente Administrativo o Gerente Propietario.
- Establecer los recursos necesarios, tanto humanos, financieros como de otra índole que permitan poner en ejecución la eficiencia en la gestión administrativa. (Políticas Radio Zaracay)

4  "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

MISIÓN

Somos una empresa que brindamos una programación televisiva de calidad, sirviendo a Santo Domingo de los Tsachilas, a sus zonas aledañas y al nor-occidente de Pichincha con ética, mística y responsabilidad. Estamos conformados por un personal efectivo y creativo comprometido con la empresa que junto a una tecnología de punta lideramos el mercado.

VISIÓN

Ser líder nacional en difusión, producción de información y entretenimiento de alta calidad para satisfacción de nuestros televidentes, anunciantes y accionistas.

VALORES CORPORATIVOS

Profesionalidad: Participar con respeto, mesura, con objetividad y efectividad en la actividad que se desempeñe.

Respeto: Actuar siempre con la consideración de que alguien o algo tienen un valor importante para la empresa, respetando y compartiendo la reciprocidad con la empresa.

Honestidad: Mostrar congruencia entre lo que se piensa y lo que se actúa, ser honestos garantiza fidelidad, profesionalismo, gestión transparente y seguridad.


Compromiso: Participar activamente en la toma de decisiones, aportando con ideas que ayuden al logro de los objetivos y propósitos de la empresa.

Solidaridad: Participar con los servicios a la comunidad, siendo participes en los proyectos sociales con nuestra difusión.

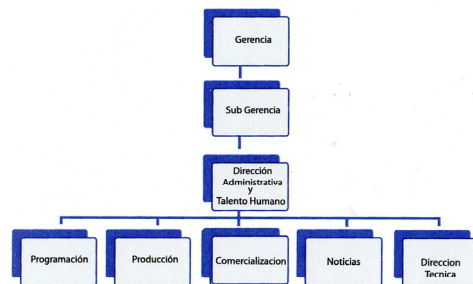
Innovación: Contar con una empresa dinámica que esté siempre a la vanguardia de los cambios e implementando servicios que complementen una movilización segura.


Capacitación Permanente: El desarrollo de la empresa es gracias a mantener un personal capacitado permanentemente que ofrece a sus clientes un servicio integral comprometido a mejorar continuamente.



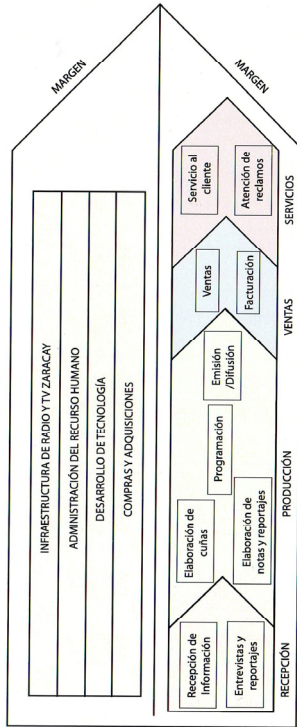
3  "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



5  "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

CADENA DE VALOR



6 "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

COBERTURA Y SINTONÍA

ZARACAY TV CANAL 5

**Santo Domingo de los Tsáchilas
Quinindé
Pedro Vicente Maldonado
San Miguel de los Bancos
El Carmen.**



7 "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

PARRILLA DE CONTENIDO

PROGRAMA	GENERO	FECHA	PROGRAMA	GENERO	FECHA	PROGRAMA	GENERO	FECHA
0600H	NOTICIAS	0600H	NOTICIAS	NOTICIAS	0600H	NOTICIAS	NOTICIAS	0600H
0630H	NOTICIAS	0630H	NOTICIAS	NOTICIAS	0630H	NOTICIAS	NOTICIAS	0630H
0700H	NOTICIAS	0700H	NOTICIAS	NOTICIAS	0700H	NOTICIAS	NOTICIAS	0700H
0730H	NOTICIAS	0730H	NOTICIAS	NOTICIAS	0730H	NOTICIAS	NOTICIAS	0730H
0800H	NOTICIAS	0800H	NOTICIAS	NOTICIAS	0800H	NOTICIAS	NOTICIAS	0800H
0830H	NOTICIAS	0830H	NOTICIAS	NOTICIAS	0830H	NOTICIAS	NOTICIAS	0830H
0900H	NOTICIAS	0900H	NOTICIAS	NOTICIAS	0900H	NOTICIAS	NOTICIAS	0900H
0930H	NOTICIAS	0930H	NOTICIAS	NOTICIAS	0930H	NOTICIAS	NOTICIAS	0930H
1000H	NOTICIAS	1000H	NOTICIAS	NOTICIAS	1000H	NOTICIAS	NOTICIAS	1000H
1030H	NOTICIAS	1030H	NOTICIAS	NOTICIAS	1030H	NOTICIAS	NOTICIAS	1030H
1100H	NOTICIAS	1100H	NOTICIAS	NOTICIAS	1100H	NOTICIAS	NOTICIAS	1100H
1130H	NOTICIAS	1130H	NOTICIAS	NOTICIAS	1130H	NOTICIAS	NOTICIAS	1130H
1200H	NOTICIAS	1200H	NOTICIAS	NOTICIAS	1200H	NOTICIAS	NOTICIAS	1200H
1230H	NOTICIAS	1230H	NOTICIAS	NOTICIAS	1230H	NOTICIAS	NOTICIAS	1230H
1300H	NOTICIAS	1300H	NOTICIAS	NOTICIAS	1300H	NOTICIAS	NOTICIAS	1300H
1330H	NOTICIAS	1330H	NOTICIAS	NOTICIAS	1330H	NOTICIAS	NOTICIAS	1330H
1400H	NOTICIAS	1400H	NOTICIAS	NOTICIAS	1400H	NOTICIAS	NOTICIAS	1400H
1430H	NOTICIAS	1430H	NOTICIAS	NOTICIAS	1430H	NOTICIAS	NOTICIAS	1430H
1500H	NOTICIAS	1500H	NOTICIAS	NOTICIAS	1500H	NOTICIAS	NOTICIAS	1500H
1530H	NOTICIAS	1530H	NOTICIAS	NOTICIAS	1530H	NOTICIAS	NOTICIAS	1530H
1600H	NOTICIAS	1600H	NOTICIAS	NOTICIAS	1600H	NOTICIAS	NOTICIAS	1600H
1630H	NOTICIAS	1630H	NOTICIAS	NOTICIAS	1630H	NOTICIAS	NOTICIAS	1630H
1700H	NOTICIAS	1700H	NOTICIAS	NOTICIAS	1700H	NOTICIAS	NOTICIAS	1700H
1730H	NOTICIAS	1730H	NOTICIAS	NOTICIAS	1730H	NOTICIAS	NOTICIAS	1730H
1800H	NOTICIAS	1800H	NOTICIAS	NOTICIAS	1800H	NOTICIAS	NOTICIAS	1800H
1830H	NOTICIAS	1830H	NOTICIAS	NOTICIAS	1830H	NOTICIAS	NOTICIAS	1830H
1900H	NOTICIAS	1900H	NOTICIAS	NOTICIAS	1900H	NOTICIAS	NOTICIAS	1900H
1930H	NOTICIAS	1930H	NOTICIAS	NOTICIAS	1930H	NOTICIAS	NOTICIAS	1930H
2000H	NOTICIAS	2000H	NOTICIAS	NOTICIAS	2000H	NOTICIAS	NOTICIAS	2000H
2030H	NOTICIAS	2030H	NOTICIAS	NOTICIAS	2030H	NOTICIAS	NOTICIAS	2030H
2100H	NOTICIAS	2100H	NOTICIAS	NOTICIAS	2100H	NOTICIAS	NOTICIAS	2100H
2130H	NOTICIAS	2130H	NOTICIAS	NOTICIAS	2130H	NOTICIAS	NOTICIAS	2130H
2200H	NOTICIAS	2200H	NOTICIAS	NOTICIAS	2200H	NOTICIAS	NOTICIAS	2200H
2230H	NOTICIAS	2230H	NOTICIAS	NOTICIAS	2230H	NOTICIAS	NOTICIAS	2230H
2300H	NOTICIAS	2300H	NOTICIAS	NOTICIAS	2300H	NOTICIAS	NOTICIAS	2300H
2330H	NOTICIAS	2330H	NOTICIAS	NOTICIAS	2330H	NOTICIAS	NOTICIAS	2330H
2400H	NOTICIAS	2400H	NOTICIAS	NOTICIAS	2400H	NOTICIAS	NOTICIAS	2400H

8 "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

CONTACTOS

Gerente: Pericles Velastegui: pericles@zaracaytv.com 2755 555 ext 225
 Ventas y Programacion: Galo Jimenez gajimenez2540@gmail.com 2765800
 Tecnico: Juan Lara juanlaramata@gmail.com; 2755 555
 Coordinadora de Noticias: Laura Cobeña cobenalaura@hotmail.com 2755 555 / 2765800
 Recepcion: Luz Marina Arizala lucy.arizala@hotmail.com 2755 555 ext 117
 Asistente de Produccion: Ramon Mendoza ramonmendoza@zaracaytv.com 2755 555
 Administracion (compras, facturación, talento humano):
 Veronica Villavicencio veronica@zaracaytv.com 2755 555 ext 212

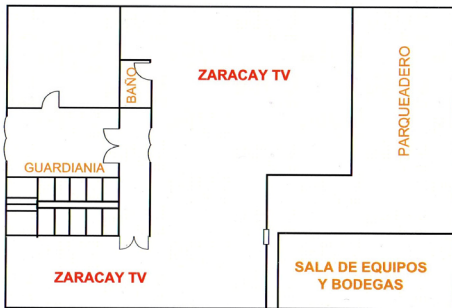



9 "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

MAPA DE OFICINAS



PLANTA BAJA



10  "Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"

SEGUNDA PLANTA



TERCERA PLANTA



"Recuerda: La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti"  11

ANEXO 3

RECOPIACIÓN DE FOTOGRAFÍAS





