



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS Y
CONTABLES PARA RADIO LA PREMIER 91.9 F.M., DEL CANTÓN IBARRA,
PROVINCIA DE IMBABURA”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA C.P.A.

AUTORAS: GUAMÁN TAMBI SONIA NOHEMI
MUENALA GUAGALANGO BLANCA ESPERANZA

DIRECTOR: DR. EDUARDO LARA

IBARRA, OCTUBRE 2013

RESUMEN EJECUTIVO

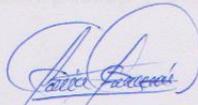
Los medios de comunicación son de vital importancia para emitir información oportuna a la ciudadanía, a través del presente trabajo se inició con el diagnóstico y la aplicación de técnicas de investigación, donde nos permitirá conocer la real situación y determinar las necesidades y falencias, llegando a determinar la inexistencia administrativa, financiera y contable. Una vez identificado el problema de la investigación se procedió a sustentar el proyecto con argumentos teóricos recopilados de fuentes bibliográficas, mismas que fundamentan la propuesta de elaborar un MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS Y CONTABLES PARA RADIO LA PREMIER 91.9 F.M., DEL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, con el propósito de mejorar la gestión de los recursos con la coordinación eficiente de las funciones y responsabilidades del personal que la conforman, mediante un orgánico estructural que ayude a establecer con claridad las jerarquías y puestos de trabajo, además se crea un reglamento interno de trabajo y el código de ética que mejore las relaciones laborales, a su vez se analizará las políticas y procedimientos contables – financieros del manejo económico de la radio. Se analizan los impactos social, económico, ético y educativo dando como resultado un impacto general positivo. Finalmente se expone las conclusiones y recomendaciones resultado de la investigación en el cual se puede evidenciar los problemas y posibles soluciones lo que contribuirá al fortalecimiento y crecimiento de este medio.

ABSTRACT

Mass media are very important to broadcast information to people, through this current work it started with the diagnosis and application of research techniques, which will allow us to know the real situation and determine needs and flaws, in order to determine the countable, financial and administrative absence. Once identified the problem, the research proceeded to support the project with theoretical arguments taken from bibliographic sources, which found the offer of elaborate an ADMINISTRATIVE FINANCIAL AND COUNTABLE PROCEDURE MANUAL FOR LA PREMIER RADIO STATION, 91.9 F.M, FROM IBARRA CANTON, PROVINCE OF IMBABURA, with the purpose of improve the resources management with the efficient coordination of functions and responsibilities from the staff that constitute it, by means of a structural organic that helps to establish the hierarchies and job places, besides it creates an internal regulation of work and the ethics code that improves working relationships, it will also analyze the countable-financial procedures and policies of the economical administering in the radio station. It analyzes the educational, ethical, economic and social impact giving as result a general and positive impact. Finally it explains the conclusions and recommendations from the research that shows problems and possible solutions that will contribute to the strength and growth of this media.

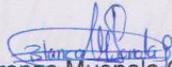
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Sonia Nohemi Guamán Tambi, portador de la Cédula de Ciudadanía Número 100270064-7 y Blanca Esperanza Muenala Guagalango portador de la Cédula de Ciudadanía Número 100306748-3, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Sonia Nohemi Guamán Tambi

C.I. 100270064-7



Blanca Esperanza Muenala Guagalango

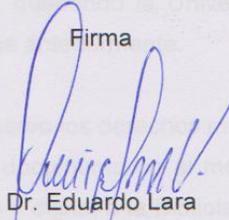
C.I. 100306748-3

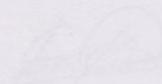
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO FAVOR DE
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por las egresadas Sonia Nohemi Guamán Tambi y Blanca Esperanza Muenala Guagalango para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., cuyo tema es MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS Y CONTABLE DE RADIO LA PREMIER 91.9 F.M., DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, Considero el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En Ibarra, 23 de Octubre de 2013.

Firma


Dr. Eduardo Lara
C.I. 100074831-7


Sonia Nohemi Guamán Tambi
C.I. 100270064-7


Blanca Esperanza Muenala Guagalango
C.I. 100306746-3

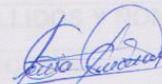
En Ibarra, 23 de Octubre de 2013.

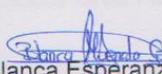
**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DE TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Nosotras, Sonia Nohemi Guamán Tambi, portador de la Cédula de Ciudadanía Número 100270064-7 y Blanca Esperanza Muenala Guagalango portador de la Cédula de Ciudadanía Número 100306748-3 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor del trabajo de grado denominado "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS Y CONTABLE DE RADIO LA PREMIER 91.9 F.M., DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA", que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

Por medio del presente documento hago constar mi voluntad de participar en este

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada, en concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.


Sonia Nohemi Guamán Tambi
C.I. 100270064-7


Blanca Esperanza Muenala Guagalango
C.I. 100306748-3

En Ibarra, 23 de Octubre de 2013.

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del Proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100270064-7		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Guamán Tambi Sonia Guamán		
DIRECCIÓN:	Caranqui, Av. Atahualpa diagonal a los condominios Colinas de Caranqui		
EMAIL:	sonia.guaman@yahoo.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0991356929

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100306748-3
APELLIDOS Y NOMBRES:	Muenala Guagalango Blanca Esperanza
DIRECCIÓN:	San Antonio, Vía Chorlaví Casa N° 1-49

	Barrio Nuevo Hogar		
EMAIL:	blanqui0982@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0991541529
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS Y CONTABLES DE RADIO LA PREMIER 91.9 F.M., DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA"		
AUTORAS:	Sonia Nohemi Guamán Tambi Blanca Esperanza Muenala Guagalango		
FECHA:	23/10/2013		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/>	PREGRADO	<input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.		
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Eduardo Lara		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Nosotras, Sonia Nohemi Guamán Tambi, portadora de la Cédula de Ciudadanía Número 100270064-7 y Blanca Esperanza Muenala Guagalango portadora de la Cédula de Ciudadanía Número 100306748-3, en calidad de autoras y titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión en concordancia con la Ley de Educación Superior, Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

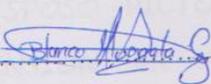
Ibarra, a los 23 días del mes de Octubre del 2013.

LAS AUTORAS:

Firma: 
Nombre: Sonia Nohemi Guamán Tambi
C.C.: 100270064-7

ACEPTACIÓN:

Firma: 
Nombre: Ing. Bethy Chávez
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Firma: 
Nombre: Blanca Esperanza Muenala Guagalango
C.C.: 100306748-3

Facultado por resolución del Consejo Universitario

DEDICATORIA

A MIS QUERIDOS PADRES QUIENES ME HAN AYUDADO Y GUIADO INCONDICIONALMENTE CON SU HUMILDAD, PACIENCIA, SABIDURÍA Y SOBRE TODO CON SUS VALIOSOS CONSEJOS A CULMINAR MI CARRERA PROFESIONAL.

Sonía Guamán

A MIS PADRES POR LOS CONSEJOS, VALORES, Y EL APOYO INCONDICIONAL.

A MI ESPOSO VÍCTOR, MI HIJA ANAHÍ QUE CON CARIÑO, COMPRENSIÓN, ME APOYARON PARA CUMPLIR UNO DE MIS SUEÑOS.

A MI FAMILIA Y AQUELLAS PERSONAS QUE UN SU MOMENTO ME DIERON APOYO.

Blanca Muenala

AGRADECIMIENTO

A DIOS, A MI FAMILIA, MIS SERES QUERIDOS Y MIS AMIGOS/AS, QUIENES CON SU MUESTRA DE APOYO Y COMPRENSIÓN ME HAN AYUDADO A SEGUIR ADELANTE Y CULMINAR ESTA ETAPA EN MI VIDA.

AL LCDO. LUIS VITERI ACOSTA Y A SU PERSONAL DE RADIO LA PREMIER 91.9 F.M., POR HABERME ABIERTO LAS PUERTAS Y BRINDADO SU APOYO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTE TRABAJO DE GRADO.

A LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE POR HABERME FORMADO EN EL ASPECTO PERSONAL Y PROFESIONALMENTE DURANTE MI CARRERA UNIVERSITARIA.

AL DR. EDUARDO LARA, DIRECTOR DE TESIS POR SU VALIOSA GUÍA Y ASESORAMIENTO A LA REALIZACIÓN DE LA MISMA.

Sonía Guamán

A DIOS, POR QUE JAMÁS ME DEJO SOLA Y SOBRETUDO ESTE ÉXITO HA SIDO GRACIAS A LA SABIDURÍA QUE ME HA BRINDADO.

A LA UNIVERSIDAD POR ABRIRME LAS PUERTAS Y A MIS MAESTROS POR LAS ENSEÑANZAS COMPARTIDAS.

AL DR. EDUARDO LARA POR EL APOYO BRINDADO, PARA EL DESARROLLO DE ESTE TRABAJO DE GRADO.

Blanca Muenala

PRESENTACIÓN

El Manual Administrativo Financiero y Contable basado en la contexto de radio La Premier 91.9 F.M. de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, el mismo que se encuentra estructurado de la siguiente manera:

El diagnóstico situacional en el cual se analizaron las variables diagnósticas que permitieron identificar los indicadores y así conocer la situación actual de radio La Premier 91.9 F.M., mediante la estructuración de una matriz FODA, donde se pudo evidenciar el problema de investigación, que no contaba la empresa con procesos técnicos en el desarrollo normal de sus actividades administrativas, financieras y contables.

El capítulo referente al fundamento teórico, donde se ha documentado la investigación redactando los temas más relevantes de todo aspecto literario y conceptual. Del análisis y síntesis de la teoría donde se confirma que es necesario basarse en textos guías y leyes, para el sustento del desarrollo de la investigación.

La propuesta, en la cual se desarrolla los procesos administrativo financiero y contable, mediante la determinación de cada una de las áreas, que sirvan de guía práctica de fácil comprensión para que los encargados realicen la toma de decisiones en beneficio del mejoramiento y fortalecimiento en las gestiones de la empresa.

El análisis de los impactos que el proyecto generará en los ámbitos social, económico, ético y educativo, llegando a determinarse en general un nivel de impacto medio positivo.

Finalmente se concluye el trabajo de investigación con las conclusiones y recomendaciones, que se sugiere al mejoramiento de los diferentes procesos que tiene que efectuar la empresa.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
RESUMEN EJECUTIVO	II
ABSTRACT	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
DEDICATORIA.....	X
AGRADECIMIENTO.....	X
PRESENTACIÓN	XII
ÍNDICE GENERAL.....	XIII
ÍNDICE DE CUADROS	XVIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XXI
CAPÍTULO I	22
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	22
Antecedentes	22
Justificación.....	22
Objetivos	23
General.....	23
Objetivos Específicos	24
Variables Diagnósticas.....	24
Indicadores.....	24
Matríz de relación diagnóstica.....	26
Mecánica operativa	27
Población o universo	27
Identificación de la población	29
Información primaria.....	29
Información secundaria	29

Tabulación y análisis de la información	29
Encuestas aplicadas a los empleados	29
Encuestas aplicadas al personal operativo	42
Encuesta aplicada a los clientes	51
Resultado de la observación directa a radio La Premier 91.9 F.M.	55
Construcción de la matriz foda	56
Cruces estratégicos.....	57
Fortalezas - Oportunidades (fo).....	57
Fortalezas - Amenazas (fa)	58
Debilidades - Oportunidades (do).....	58
Debilidades- Amenazas (da)	59
Identificación del problema diagnóstico.....	59
BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS.....	61
MARCO TEÓRICO.....	63
Manuales.....	61
Definición.....	61
Sistemas.....	62
Definición de sistema	62
Definición de sistemas empresariales	63
Elementos que integran el sistema administrativo	63
Administración.....	64
Concepto.....	64
Importancia.....	64
El proceso administrativo	65
Planeación.....	65
Organización	65
Dirección..	66
Control.....	66
Organigramas.....	66

Definición.....	66
Servicios de calidad	69
Definición.....	69
Factores que intervienen en la calidad de servicios	69
Cliente.....	70
Definición.....	70
Servicio al cliente	70
Contabilidad	71
Definición.....	71
Importancia.....	71
Ciclo contable.....	72
Estado de situación financiera.....	72
Obligaciones tributarias	75
Retenciones en la fuente (rf)	75
Declaración del IVA.....	75
Declaración y pago del impuesto a la renta.....	76
Gastos personales	76
Índices financieros.....	77
Definición.....	77
Razones de liquidez	78
Razón de solvencia	79
Razón de gestión	79
Normas internacionales de contabilidad.....	80
Definición.....	80
Normas de información financiera (NIIF).....	80
Definición de NIIF.....	80
Importancia de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)	81
Radio.....	81
Concepto de radio	81
Importancia de la radio	82
Organismos de comunicación	82

Entidades de comunicación privadas	83
Uso de medios de comunicación (radio)	83
Programación	83
CAPÍTULO III	85
PROPUESTA	85
Introducción de la propuesta	85
Fundamentación.....	86
Fases filosóficas de la empresa	86
Logotipo y denominación	86
Misión.....	87
Visión.....	87
Objetivos.	87
Políticas.....	88
Valores.....	89
Estructura	91
Organigrama	91
Niveles jerárquicos	92
Funciones y atribuciones, decada dignidad y puesto de trabajo de radio La Premier 91.9 F.M.	93
Reglamento Interno de Trabajo para radio La Premier 91.9 F.M.	106
Código de ética para radio La Premier 91.9 F.M.....	122
Procesos.	133
Propuesta contable	136
Plan de cuentas.....	136
Dinámica de la contabilidad.....	142
Normas de control interno	158
Estados financieros	162
Razones financieras aplicables	172

CAPÍTULO IV	175
IMPACTOS	175
Impacto social	176
Impacto económico	177
Impacto ético	178
Impacto educativo	178
Impacto general.....	180
CONCLUSIONES	181
RECOMENDACIONES	182
Bibliografía:	184
Lincografía.....	186
ANEXOS	187
Anexo N° 01	188
Anexo N° 02	191
Anexo N° 03	194
Anexo N° 04	196
Anexo N° 05	197
Anexo N° 06	198
Anexo N° 07	199
Anexo N° 08	200
Anexo N° 09	201
Anexo N° 10	202

ÍNDICE DE CUADROS

Indicadores.....	25
Matriz de relación	26
Personal administrativo	27
Personal de producción y locución.....	27
Personal de ventas.....	28
Base de datos de los clientes fijos	28
Metodos administrativos.....	30
Organigrama funcional	31
Funciones de la empresa	32
Políticas contables	33
Registros contables.....	34
Auxiliares contables	35
Leyes NIC, NIIF aplicadas.....	36
Información financiera revisada y aprobada.....	37
Estados financieros	38
Informes financieros	39
Herramientas administrativas.....	40
Sistema uniforme de cuentas	41
Equipo tecnológico necesario.....	42
Estudio de grabación.....	44
Aspectos programación radial	45
Permisos de programas	46
Programas se basan en guiones.....	47
Elaboración de un guión.....	48
Dificultad en el área operativa	49
Capacitación.....	50
Atención del personal.....	51
Calidad de servicios	52
Razones por que adquiere los servicios.....	53
Preferencia de anuncios.....	54

Internos	56
Externos	57
Gerente	93
Secretaría general.....	95
Contador/a.....	97
Productores.....	99
Locutor/a	100
Operador de sonido.....	102
Ventas.	104
Plan de cuentas.....	136
Caja... ..	143
Bancos	144
Cuentas por cobrar.....	145
Anticipos.....	146
Varios de deudores	147
Activo fijo	148
Pasivos a corto plazo	150
Obligaciones tributarias	151
Obligaciones a largo plazo	153
Capital.	154
Resultados / superavit.....	155
Ingresos operacionales	156
Gastos corrientes	157
Área de secretaria	159
Área de contabilidad.....	160
Departamento de producción	161
Departamento de marketing	162
Estado de situación financiera.....	163
Estado de resultados.....	168
Calificación nivel de impactos	175
Calificación impacto social	176

Calificación impacto económico	177
Calificación impacto ético	178
Calificación impacto educativo	179
Calificación impacto general.....	180

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Metodos administrativos.....	30
Organigrama funcional.....	31
Funciones de la empresa.....	32
Políticas contables.....	33
Registros contables.....	34
Auxiliares contables.....	35
Leyes NIC, NIIF aplicadas.....	36
Información financiera revisada y aprobada.....	37
Estados financieros.....	38
Informes financieros.....	39
Herramientas administrativas.....	40
Sistema uniforme de cuentas.....	41
Equipo tecnológico necesario.....	43
Estudio de grabación.....	44
Aspectos programación radial.....	45
Permisos de programas.....	46
Programas se basan en guiones.....	47
Elaboración de un guión.....	48
Dificultad en el área operativa.....	49
Capacitación.....	50
Atención del personal.....	51
Calidad de servicios.....	52
Razones por que adquiere los servicios.....	53
Preferencia de anuncios.....	54
Organigrama radio La Premier 91.9 F.M.....	92
Proceso de adquisición.....	133
Proceso pago a proveedores.....	134
Proceso pago de sueldos.....	135

CAPÍTULO I

1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES

Ibarra es la capital de la provincia de Imbabura, donde actualmente existen 31 medios de comunicación 19 medios de comunicación con frecuencia modulada y 12 en frecuencia de amplitud modulada entre grandes y pequeños; radio La Premier, fue fundada como una pequeña empresa familiar; inicia sus actividades, el 20 de Diciembre del 2000, con el nombre de radio “Imperio” 91.9. F.M., con equipos de tecnología moderada, con el objetivo de llegar a todo el público oyente.

Con resolución de la SUPERTEL IRN-2008 0060 del 1 de Febrero del 2008; se autoriza el cambio de nombre por la de radio “La Premier 91.9 F.M.”, y empieza la innovación en tecnología, con el cambio de equipos y estudio de transmisión.

Actualmente radio La Premier 91.9 F.M. se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra, en la Av. Teodoro Gómez de la Torre N° 8-43 y Bartolomé García.

Sus antenas de transmisión se encuentra en la parroquia de Imantag, cantón Cotacachi, permitiéndole mantener estratégicamente una excelente señal de cobertura que llega a nivel regional, Imbabura, parte de la provincia del Carchi y Pichincha con una programación de noticias, música y deportes para tener informado a toda la colectividad.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Al realizar una investigación de observación se pudo determinar que radio La Premier 91.9 F.M. no cuenta con una de las herramientas que es fundamental en la actualidad para que su desempeño sea efectivo y pueda cumplir con las metas

propuestas. Por esta razón manifestamos que la emisora debe contar con un manual de procedimientos administrativo financiero y contable para un mejor funcionamiento.

Debe contar con un organigrama estructurado en donde determine las diferentes posiciones y niveles jerárquicos dentro de empresa, hace que las actividades y responsabilidades, sean tomadas bajo el criterio de los dueños y trabajadores en general, siendo este un problema por falta de organización y causando muchas veces un obstáculo para obtener resultados eficientes que ayuden al crecimiento empresarial.

Es importante mencionar que el cliente también es uno de los beneficiarios más importantes, ya que a través de la radio trata de mantener un mercado amplio y con oportunidades de comercialización o de servicios que acojan a nivel regional, nacional y de esta manera poder competir en el mercado.

El manual de procedimientos administrativos, financieros y contables aplicado a la radio, constituye una herramienta esencial para la administración contable/financiera, el mismo que va a ser elaborado con el propósito de facilitar procesos que ayuden a sustentar los esfuerzos, y potenciar aquellas debilidades relacionadas con el manejo de los recursos obtenidos a través de las diferentes fuentes de ingresos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 GENERAL

Realizar un diagnóstico situacional de radio La Premier 91.9 F.M. para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la estructura organizacional de la radio, para establecer las funciones.
- Verificar la estructura contable y financiera, para conocer su nivel económico.
- Determinar los procesos de la programación y producción, para establecer la emisión de lastransmisiones radiales.
- Analizar la calidad de servicio que se brinda a los clientes.

1.4 VARIABLES DIAGNÓSTICAS

Para realizar los objetivos anteriormente señalados se ha tomado en cuenta un conjunto de variables, mismas que serán analizadas para recolectar información que sirva de base para desarrollar la propuesta del presente trabajo de grado.

- Estructura organizacional
- Estructura contables
- Programas y producción
- Calidad de servicio

1.5 INDICADORES

Con el propósito de analizar las variables mencionadas se ha escogido algunos indicadores que permitirán definir el método, la técnica e instrumentos que se utilizarán para realizar el estudio.

**CUADRO Nº 1
INDICADORES**

VARIABLE	INDICADOR
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Método administrativo Desarrollo de procesos Organigrama Delegación de funciones y actividades
ESTRUCTURA CONTABLE	Políticas Registros Principios Sistema Estados financieros
PROGRAMAS Y PRODUCCIÓN	Equipos Estudios Transmisores Programación Esquema Guiones Capacitación
CALIDAD DE SERVICIO	Atención eficiente al cliente Satisfacción del cliente Ofertas Programas Ambiente de trabajo

1.6 MATRÍZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

CUADRO Nº 2 MATRIZ DE RELACIÓN

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	INFORMACIÓN	INSTRUMENTOS	SUJETOS
Analizar la estructura organizacional de la radio, para establecer las funciones.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Desarrollo de procesos Organigrama Delegación de funciones y actividades	Primaria	Encuestas Encuestas	Gerente Secretaria general Contador
Verificar la estructura contable y financiera, para conocer su nivel económico.	ESTRUCTURA CONTABLE	Políticas Registros Sistema Normas Internacionales de Contabilidad(NIC) Estados financieros	Primaria	Encuestas Encuestas	Gerente Secretaria general Contador
Determinar los procesos de la programación y producción, para establecer la emisión de las transmisiones radiales.	PROGRAMAS Y PRODUCCIÓN	Equipos Estudios Programación Esquema Guiones Capacitación	Primaria Primaria	Observación Encuestas	Gerente Personal operativo
Analizar la calidad de servicio que se brinda a los clientes.	CALIDAD DE SERVICIO	Atención eficiente al cliente Satisfacción del cliente Ofertas Programas	Primaria	Encuestas Encuestas	Clientes

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las autoras

1.7 MECÁNICA OPERATIVA

Para la realización del presente diagnóstico situacional será necesario la utilización de técnicas de investigación de campo las cuales son: encuestas, entrevistas y observación directa.

1.7.1 POBLACIÓN O UNIVERSO

En radio La Premier 91.9 F.M.se realizó un censo donde se observó que cuenta con una área administrativa, área de producción y área de ventas que en total suman 14 personas, las que se encargan del trabajo en las diferentes áreas; control y seguimiento de las ventas y atención al cliente y demás servicios generales de la misma.

CUADRO N° 3

PERSONAL ADMINISTRATIVO

N.-	ÁREA EN LA QUE SE DESEMPEÑA
1	Gerente
1	Secretaria general
1	Auxiliar contable

Fuente: Radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

CUADRO N° 4

PERSONAL DE PRODUCCIÓN Y LOCUCIÓN

N.-	ÁREA EN LA QUE SE DESEMPEÑA
2	Operador
4	Locución
3	Productor

Fuente: Radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

CUADRO N° 5

PERSONAL DE VENTAS

N.-	ÁREA EN LA QUE SE DESEMPEÑA
1	Ventas Quito
2	Ventas Guayaquil

Fuente: Radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

CUADRO N° 6

BASE DE DATOS DE LOS CLIENTES FIJOS

N.-	APELLIDOS Y NOMBRES	CIUDAD
1	Supermercado Universal	Ibarra
2	Comercial Elecson	Ibarra
3	Line Technology	Ibarra
4	Almacén Livita's	Ibarra
5	Tecnicontrol Automotriz	Ibarra
6	Fertisa	Ibarra
7	Industrial Metálicas Ibarra INDUMEI	Ibarra
8	Fedeligas Imbabura	Ibarra
9	Cine Cable TV	Quito
10	Computotal	Ibarra
11	Saitel	Ibarra
12	Gobernación de Imbabura	Ibarra
13	Llantera Ferigra	Ibarra
14	Restaurant Fox Snack	Ibarra

Fuente: Radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

1.7.2 IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

La población a investigar en radio La Premier 91.9 F.M. es menor a 50 personas por lo que se realizó un censo al personal tanto interno como externo, y así obtener la información requerida de la manera más idónea; mediante la aplicación de encuestas y entrevistas.

1.7.3 INFORMACIÓN PRIMARIA

Para la obtención de esta información dentro de radio, y a la vez saber la situación real de la pequeña empresa se diseñó un modelo de encuesta el cual fue aplicado al gerente propietario, asistente de gerencia, contador y al vendedor los cuales pertenecen al área administrativa. También se realizó un modelo de encuesta, misma que fue aplicada al total del recurso humano, clientes y proveedores principales, con el que actualmente la pequeña empresa cuenta para realizar sus operaciones. Adicionalmente, se aplicó la observación siendo uno de los instrumentos de investigación más valiosos para constatar y realizar el análisis de varios indicadores.

1.7.4 INFORMACIÓN SECUNDARIA

Dentro del proceso del diagnóstico una parte indispensable lo conforma la información secundaria, la cual fue recopilada de fuentes bibliográficas e internet mismo que servirá para la elaboración del presente trabajo de investigación.

1.8 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1.8.1 ENCUESTAS APLICADAS A LOS EMPLEADOS

1. ¿Cuáles son los métodos administrativos más aplicados en la radio, para cumplir sus actividades?

CUADRO N° 7

METODOS ADMINISTRATIVOS

VARIABLE	FRECUENCIA (f) resultado	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
Planificación	2	0,86	29%
Organización	3	1,29	43%
Dirección	1	0,43	14%
Control	1	0,43	14%
Ninguno	0	0	0%
TOTAL	7	3	100%

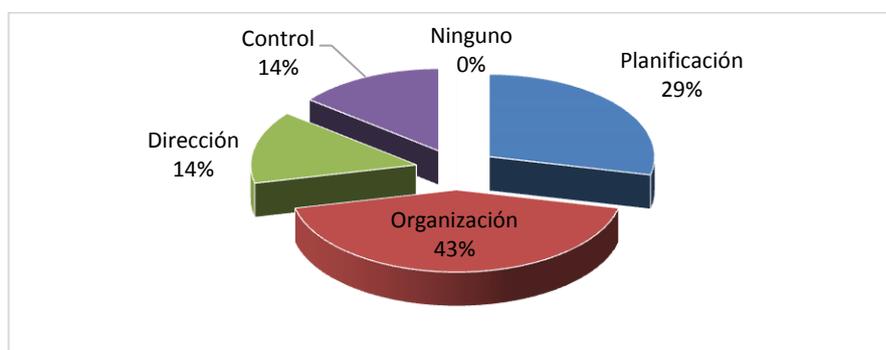
Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N° 1

METODOS ADMINISTRATIVOS



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

Los resultados se basan en respuestas múltiples no son satisfactorios para su desempeño, lo que significa una falencia, debido a la falta de utilización de los métodos de manera coordinada en el área administrativa, para que exista un manejo ordenado de las actividades a designar en la empresa.

2. ¿Cuenta la radio con un organigrama funcional que determine los niveles de autoridad, mandos medios del personal?

CUADRO N° 8

ORGANIGRAMA FUNCIONAL

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

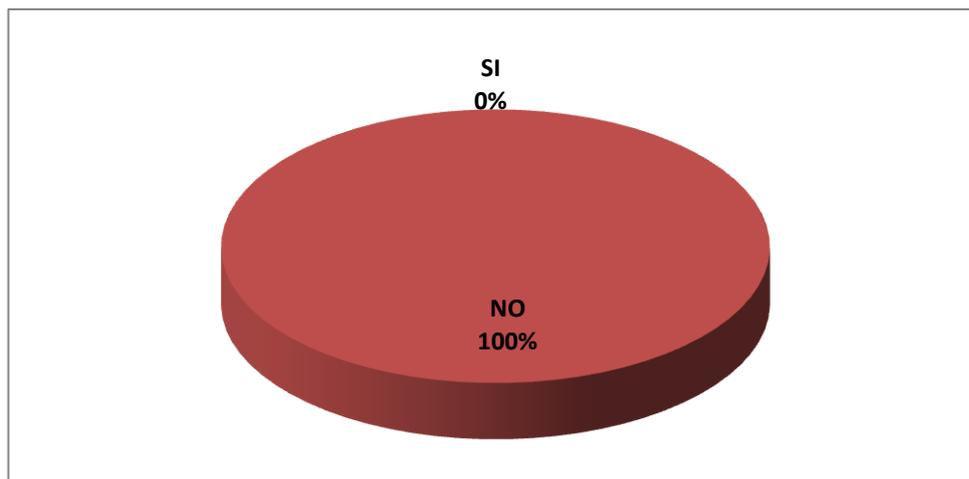
Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N°2

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS

No cuenta con un organigrama funcional, razón por la cual, el personal de la empresa desconoce cuáles son sus responsabilidades específicas y hasta donde llega su autoridad, esta herramienta administrativa, adaptada a la medida de lo posible a la realidad de la radio ya que favorece a su operatividad funcional.

3. ¿Conoce usted claramente las funciones que realiza en la empresa?

CUADRO N° 9

FUNCIONES DE LA EMPRESA

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
En su totalidad	0	0%
La mayor parte	0	0%
Poco	3	100%
Nada	0	0%
TOTAL	3	100%

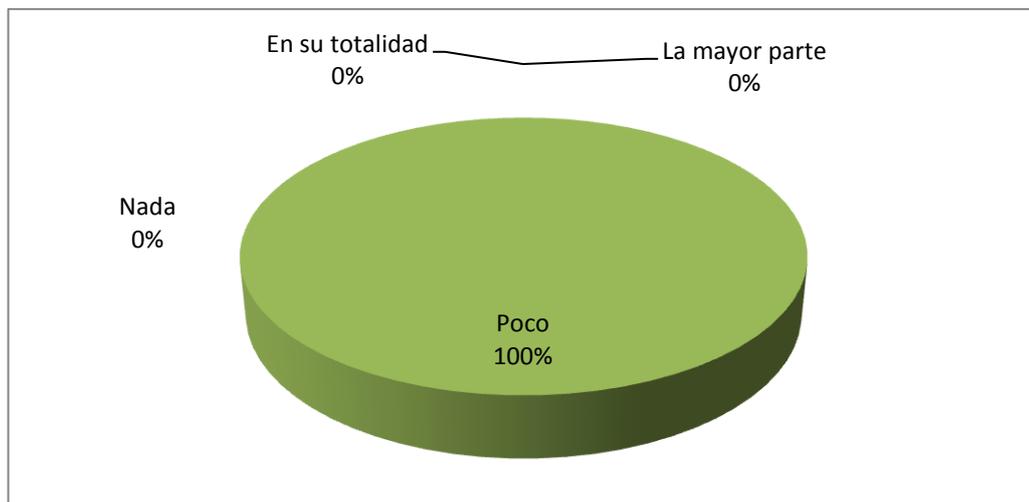
Fuente: Personal de Radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las Autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N°3

FUNCIONES DE LA EMPRESA



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS

Conocen poco sobre cada una de las funciones de la radio, lo cual conlleva a una incorrecta ejecución de las tareas e impidiendo el cumplimiento eficientemente de cada uno los objetivos empresariales dentro de las actividades cotidianas.

4. ¿Para la gestión contable, establece políticas?

CUADRO N° 10
POLÍTICAS CONTABLES

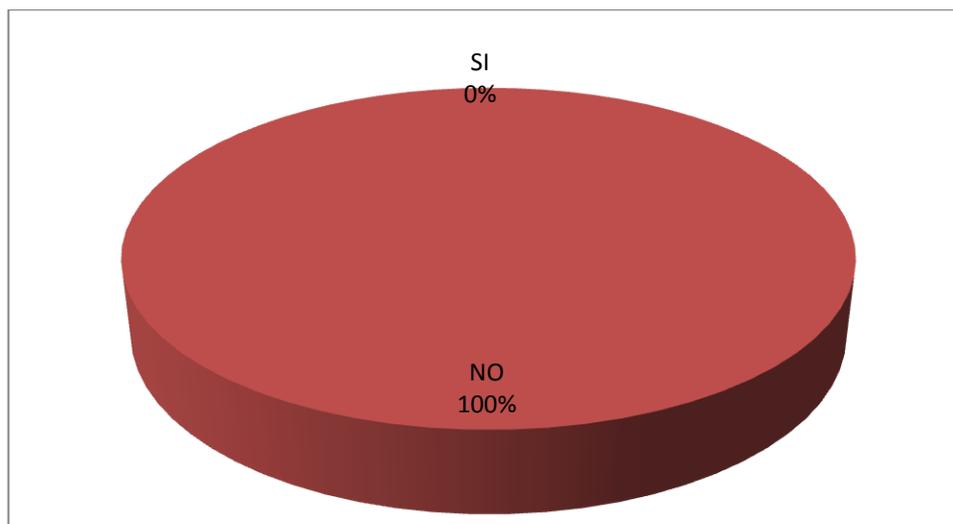
VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N° 4
POLÍTICAS CONTABLES



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

Se evidencia la falta de aplicación de las políticas contables. No favoreciendo al registro contable adecuado de sus operaciones, por lo tanto sus estados financieros no se encuentran reflejando la realidad para la toma de decisiones oportunas para el progreso contable y financiero de la radio.

5. ¿De qué manera realiza los registros contables de la radio?

CUADRO N° 11
REGISTROS CONTABLES

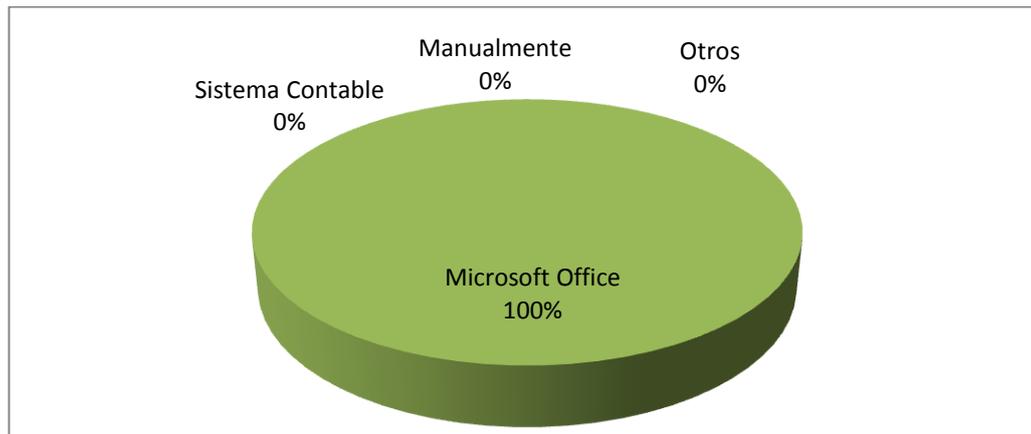
VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
Sistema contable	0	0%
Manualmente	0	0%
Microsoft office	3	100%
Otros	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N°5
REGISTROS CONTABLES



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

Los registros contables se realizan en Microsoft Office (Excel), donde registran todas las actividades contables diarias, es decir que existe ausencia de un mecanismo de gestión para el manejo de sus actividades, no posee un sistema contable que abarque las principales herramientas y procedimientos administrativos financieros para el manejo de los recursos, de la organización.

6. ¿Qué auxiliares contables mantiene la radio?

CUADRO N° 12

AUXILIARES CONTABLES

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
Libro Diario	0	0%
Mayores	0	0%
Estados Financieros	0	0%
No Cuenta	3	100%
TOTAL	3	100%

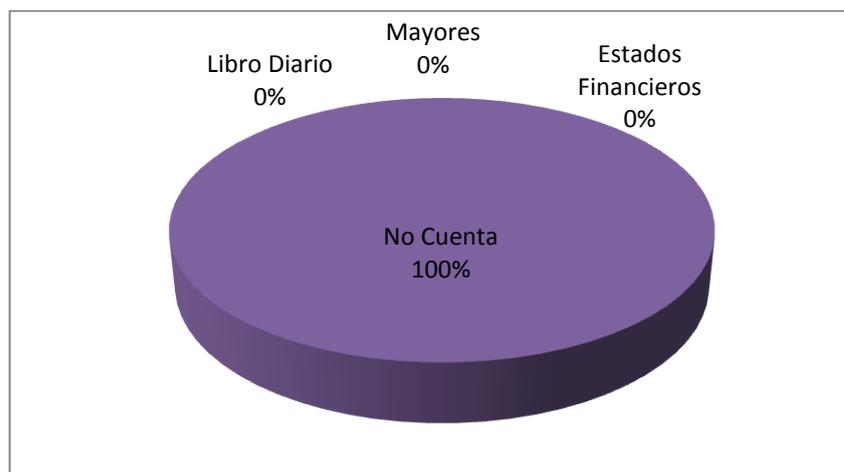
Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N° 6

AUXILIARES CONTABLES



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

Se puede determinar que no cuenta con auxiliares contables, lo que significa que existe una falencia, debido que son elementos básicos en la toma de decisiones oportunas, manteniendo una dificultad en los ámbitos económicos.

7. ¿Las leyes actuales como son las NIC, NIIF son aplicadas en la radio?

CUADRO N° 13

LEYES NIC, NIIF APLICADAS

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

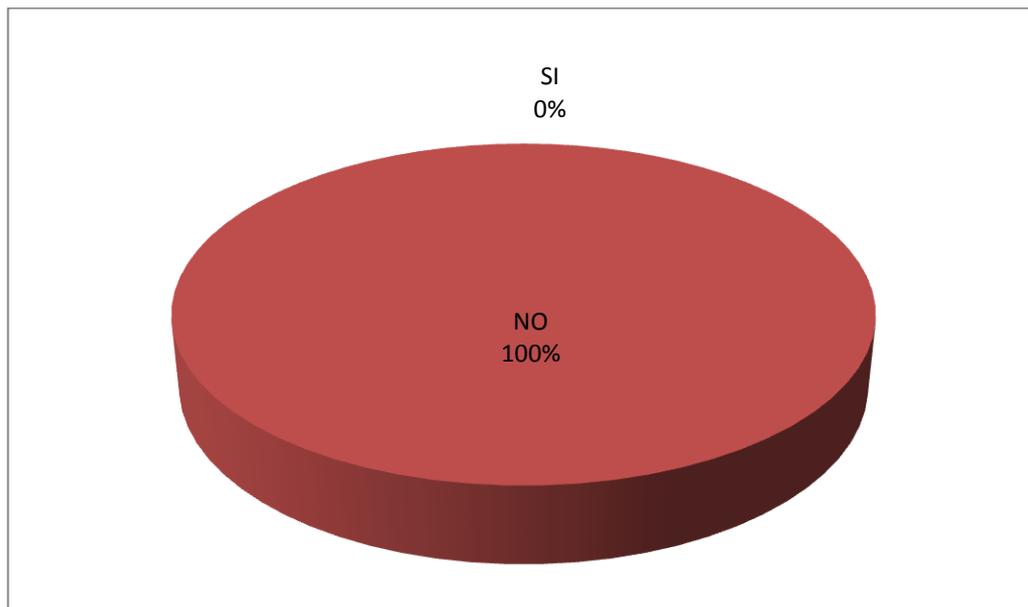
Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N° 7

LEYES NIC,NIIF APLICADAS



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

No se aplica ninguna de las normativas contables, sus actividades no son respaldadas ni basadas en ninguna ley, esto demuestra que se hace en forma empírica e indica que es una desventaja para el manejo adecuado de sus tareas.

8. ¿La información financiera es revisada y aprobada por gerencia para la toma de decisiones?

CUADRO N° 14

INFORMACIÓN FINANCIERA REVISADA Y APROBADA

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

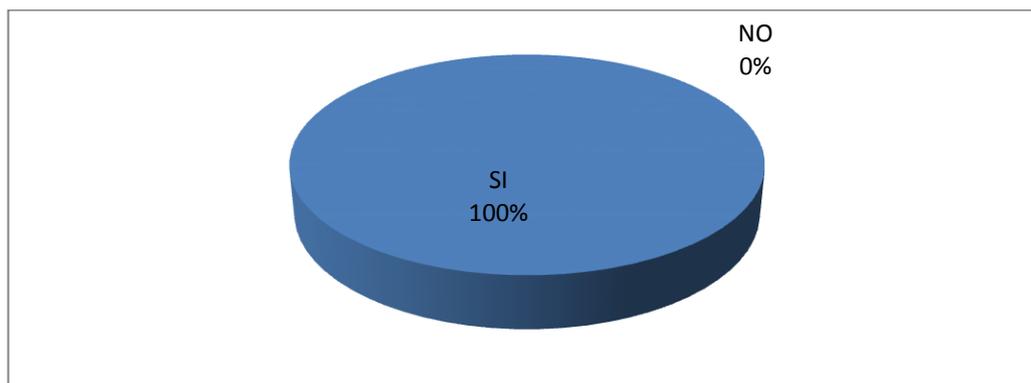
Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N°8

INFORMACIÓN FINANCIERA REVISADA Y APROBADA



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas permiten observar que la información financiera es revisada y aprobada por parte de la gerencia.

La radio si cuenta con respaldo profesional para la toma de decisiones en el entorno económico, oportunamente que beneficien a este medio de comunicación para su manejo y solvencia financiera.

9. ¿Qué estados financieros son preparados en la radio?

CUADRO N° 15
ESTADOS FINANCIEROS

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
Estado de superávit	0	0%
Estado de pérdidas y ganancias	0	0%
Estado de flujo de efectivo	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N°9
ESTADOS FINANCIEROS



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

Solo cuenta con el estado de flujo de efectivo para su funcionamiento económico. Podemos decir que no cuenta con todos los estados financieros, esto nos permite visualizar que la situación económica de la misma está mal manejada e interpretada para poder tomar decisiones acertadas.

10. ¿Los informes financieros de la radio son presentados?

CUADRO N° 16

INFORMES FINANCIEROS

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
Trimestral	1	33%
Semestral	0	0%
Anual	2	67%
No Cuenta	0	0%
TOTAL	3	100%

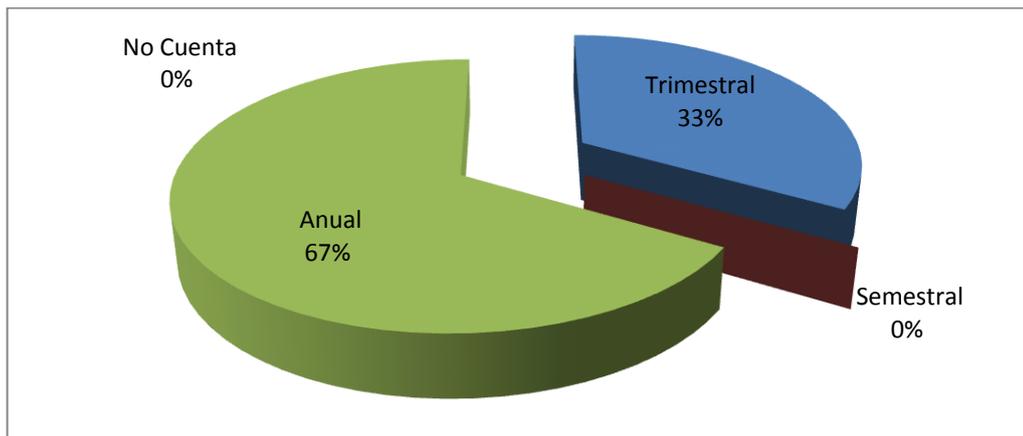
Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N°10

INFORMES FINANCIEROS



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

De la encuesta realizada se puede evidenciar que los estados financieros no son presentados constantemente dentro del ejercicio fiscal, ya que muestran que por lo general son presentados anualmente.

11. ¿Cuál de las herramientas administrativas siguientes tiene la radio?

CUADRO N° 17

HERRAMIENTAS ADMINSTRATIVAS

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
Organigramas	0	0%
Manual	0	0%
Reglamentos	0	0%
Ninguno	3	100%
TOTAL	3	100%

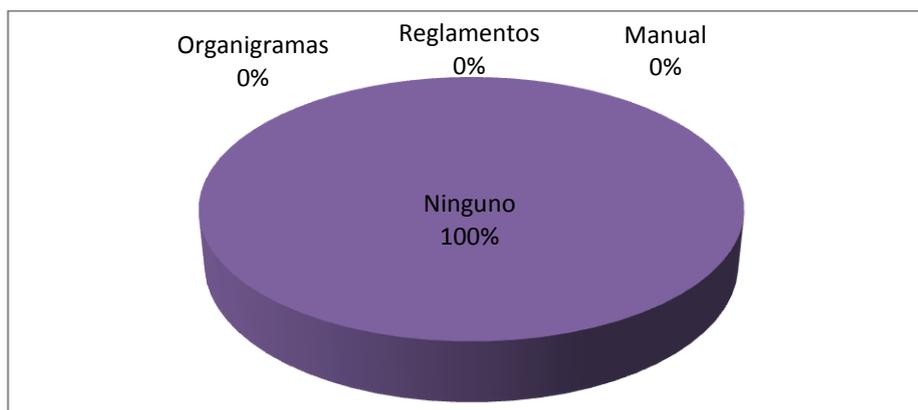
Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N°11

HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

Según revelan la mayoría de las personas encuestadas que no posee ninguna herramienta administrativa, lo que no permite desarrollar de la mejor manera sus actividades, al contar con un sistema que abarque las principales herramientas y procedimientos administrativos y financieros elaborados en base a la realidad institucional, mejoraría su manejo administrativo.

12. ¿La radio cuenta con un sistema uniforme de cuentas?

CUADRO N° 18

SISTEMA UNIFORME DE CUENTAS

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

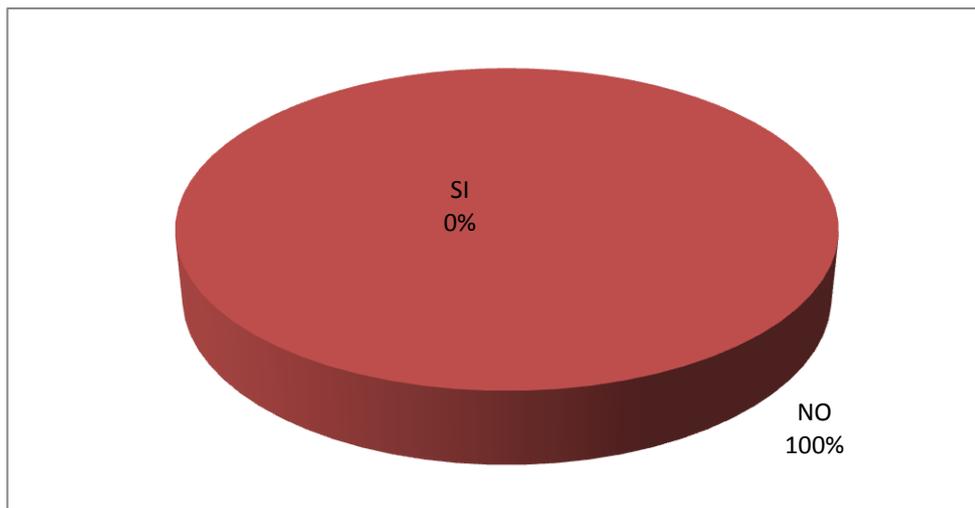
Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N° 12

SISTEMA UNIFORME DE CUENTAS



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

Al realizar la encuesta al personal de la radio dan a conocer que en este medio de comunicación no existe un sistema uniforme de cuentas. Lo que nos indica que es una falencia para el manejo contable y un adecuado control económico financiero.

1.8.2 ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL OPERATIVO

1. ¿Cuenta la radio con los equipos tecnológicos necesarios para su correcto desempeño?

CUADRO N° 19
EQUIPO TECNOLÓGICO NECESARIO

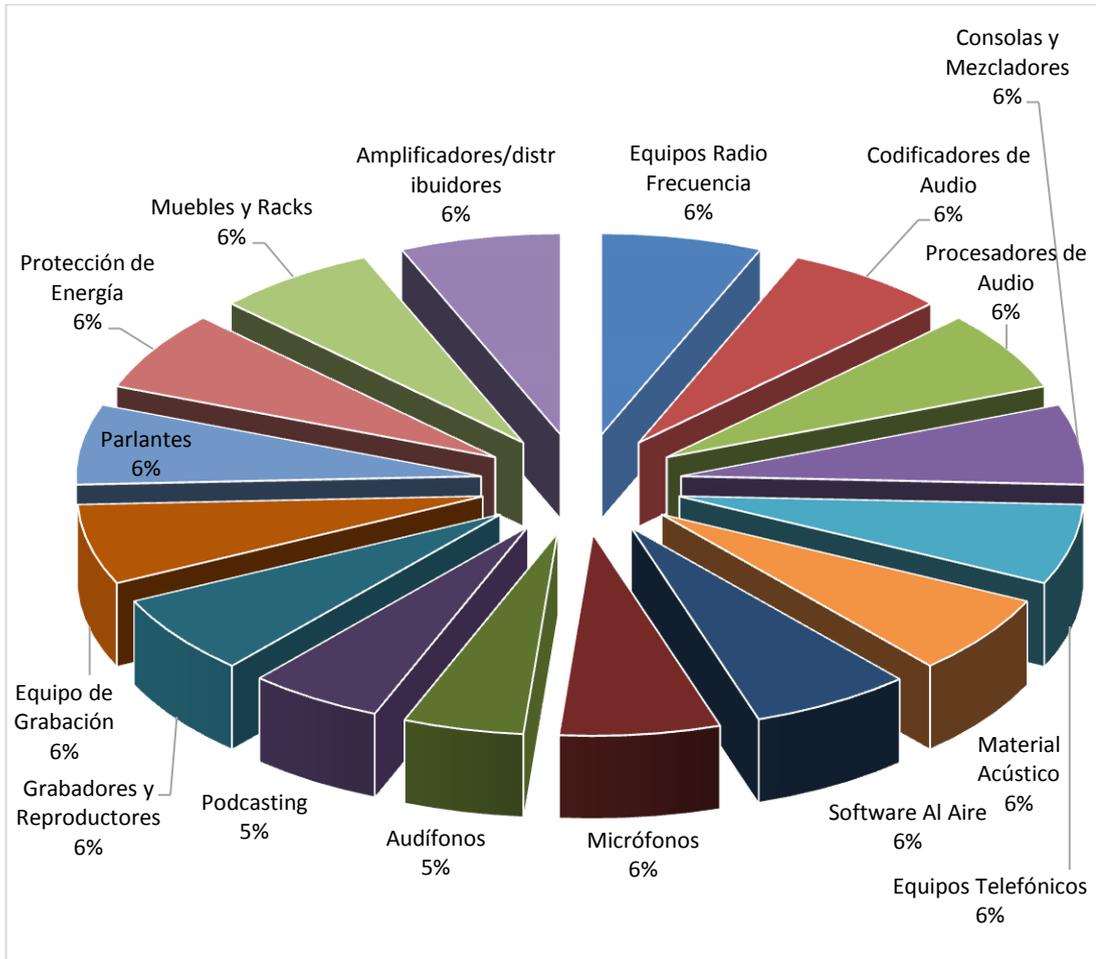
VARIABLE	FRECUENCIA (f) respuesta	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
Equipos radio frecuencia	12	0,77	6%
Codificadores de audio	12	0,77	6%
Procesadores de audio	12	0,77	6%
Consolas y mezcladores	12	0,77	6%
Equipos telefónicos	12	0,77	6%
Material acústico	12	0,77	6%
Software al aire	12	0,77	6%
Micrófonos	12	0,77	6%
Audífonos	9	0,58	5%
Podcasting	10	0,64	5%
Grabadores y reproductores	12	0,77	6%
Equipo de grabación	12	0,77	6%
Parlantes	12	0,77	6%
Protección de energía	12	0,77	6%
Muebles y racks	12	0,77	6%
Amplificadores/distribuidores	12	0,77	6%
TOTAL RESPUESTAS	187	12	100%

Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N° 13 EQUIPO TECNOLÓGICO NECESARIO



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.
Elaborado por: Las autoras
Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

De acuerdo a las respuestas múltiples, la población no coincide con el total de los encuestados, se determinó que cuenta con casi todos los equipos tecnológicos necesarios para su correcto funcionamiento en el área operativa, existe un mínimo porcentaje de falta de equipos lo que no afecta en su correcto funcionamiento.

2. ¿El estudio de grabación de la radio es apropiado para todo tipo de grabación y masterización?

CUADRO N° 20 ESTUDIO DE GRABACIÓN

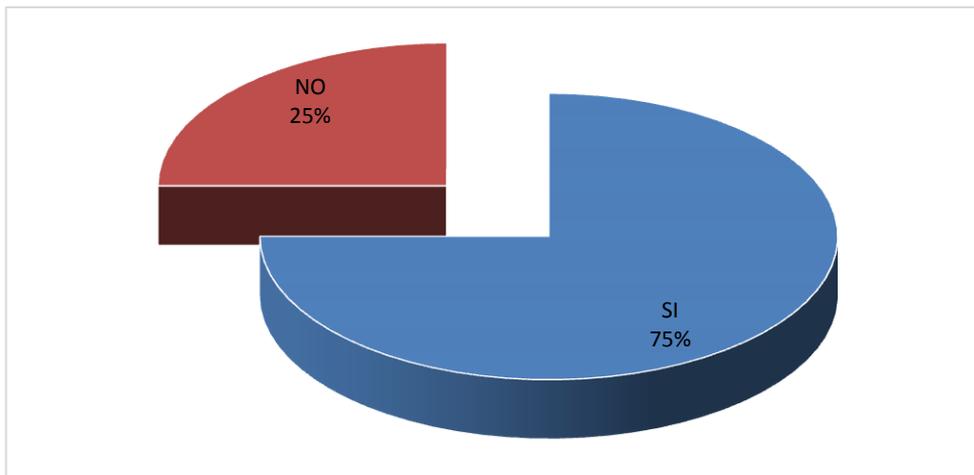
VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Personal de Radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las Autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N°14 ESTUDIO DE GRABACIÓN



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

El resultado revela un alto porcentaje que está de acuerdo que el estudio de grabación es adecuado para el desarrollo de sus actividades, dentro del medio. Sus equipos tecnológicos se encuentran actualizados de acuerdo a las necesidades de los trabajadores para obtener buenos resultados.

3. ¿Qué aspectos considera para la programación de la radio?

CUADRO N° 21

ASPECTOS PROGRAMACIÓN RADIAL

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
Contexto	3	24%
Público	5	40%
Competencias	1	12%
Recursos	3	24%
TOTAL	12	100%

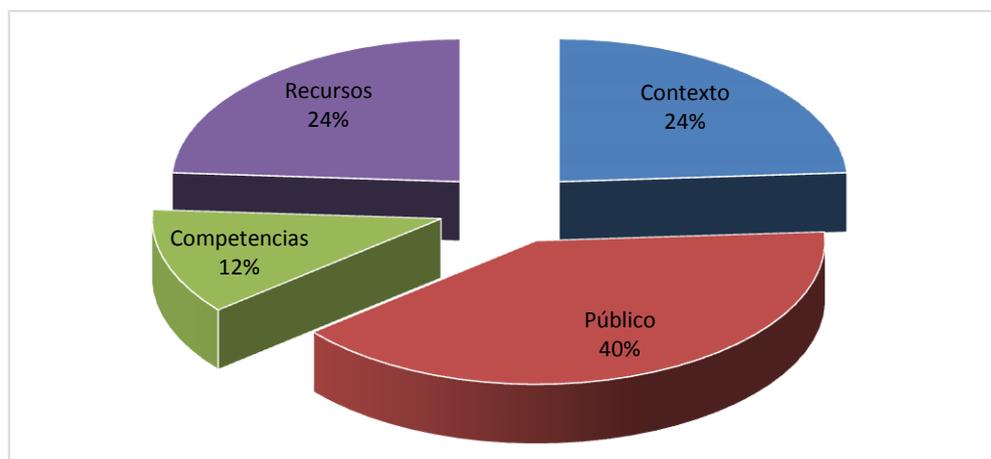
Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N°15

ASPECTOS PROGRAMACIÓN RADIAL



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

La mayoría de las personas encuestadas, se basan como aspectos importantes de la programación radial el público debido que son quienes los escuchan, en igual proporción manifiestan que el contexto como medio y los recursos son mecanismos necesarios para una programación de acuerdo al lugar donde se encuentren.

4. ¿Cuenta la radio con los permisos aprobados actuales para la emisión de sus programas?

CUADRO N° 22

PERMISOS DE PROGRAMAS

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

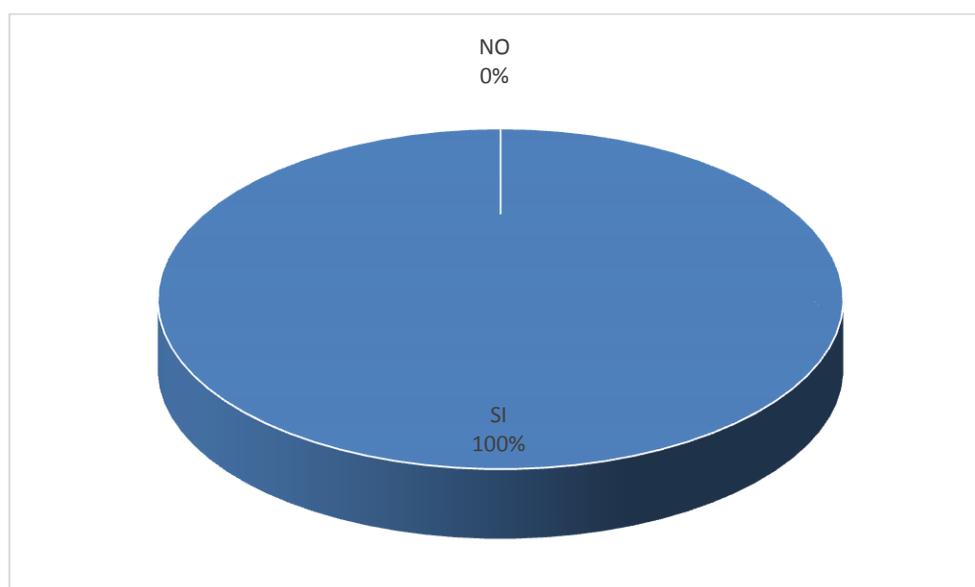
Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N°16

PERMISOS DE PROGRAMAS



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

La encuesta manifiesta que radio la Premier cuenta con los permisos necesarios aprobados para la emisión de su programación dentro del rango establecido de cobertura, emitido por los órganos regulares.

5. ¿Los programas emitidos al aire se basan en guiones?

CUADRO N° 23

PROGRAMAS SE BASAN EN GUIONES

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
Siempre	2	17%
Casi Siempre	9	75%
Nunca	1	8%
TOTAL	12	100%

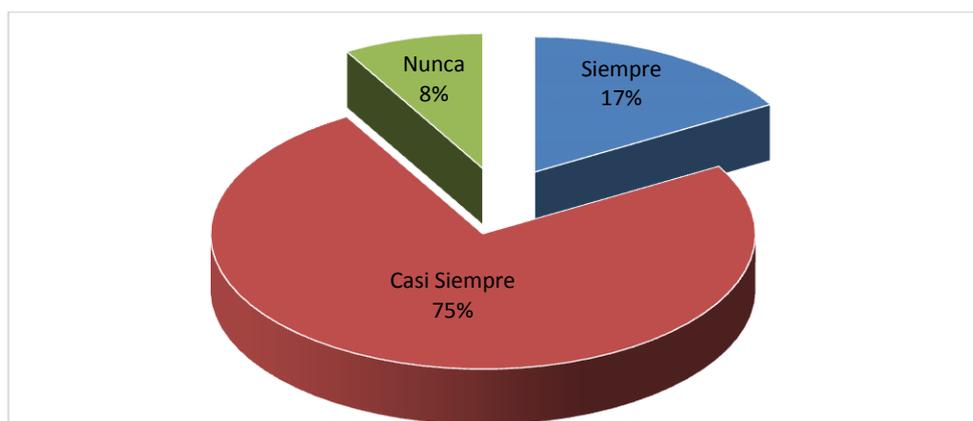
Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N° 17

PROGRAMAS SE BASAN EN GUIONES



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

La información recopilada refleja que la mayoría de los encuestados afirman que siempre y casi siempre se basan en guiones para cada una de las programaciones, esto les ayuda a tener un orden, tiempos, espacios para la emisión de sus programas, esto beneficia a que los oyentes se sientan satisfechos.

Un mínimo porcentaje indicó que no realiza guiones, por lo que su programación es realizada de manera imprevista y no tienen un esquema establecido de programación.

6. ¿Qué consideraciones toma en cuenta para la elaboración de un guion?

CUADRO N° 24

ELABORACIÓN DE UN GUIÓN

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
Tenga relación con el tema del programa	5	42%
Sea muy atractivo para los elaboradores	3	25%
Sea breve y que pueda decir fácilmente	3	25%
Tenga gracia y haga reír a los oyentes	1	8%
Ninguno	1	8%
TOTAL	12	100%

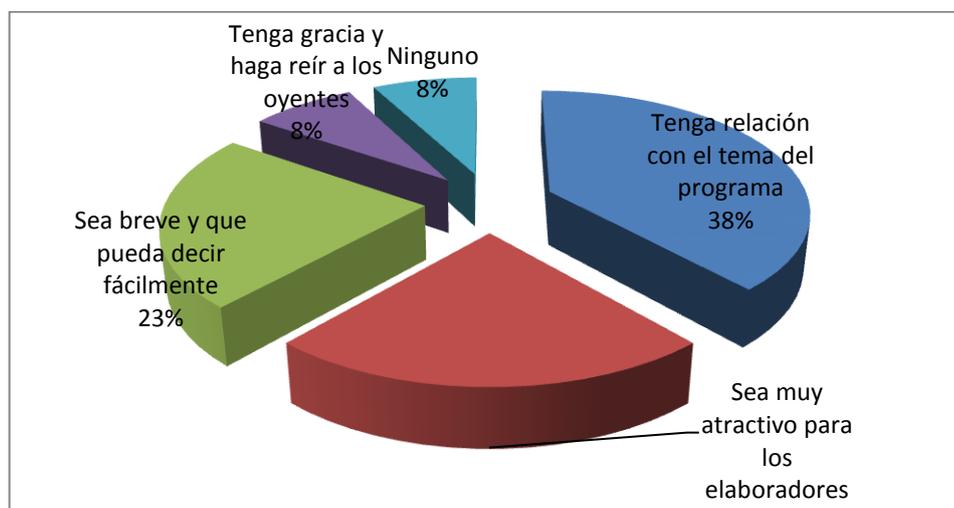
Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N°18

ELABORACIÓN DE UN GUIÓN



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos señalan que para la realización de un guion se basan la mayoría a que tengan relación con el tema del programa, otras respuestas nos indican que es importante que sea atractivo para los

elaboradores y que se pueda decir fácilmente, un mínimo porcentaje nos manifiesta de que tenga gracia y haga reír a los oyente.

7. ¿Dentro del área operativa, en que temas ha tenido mayor dificultad a desarrollarlas?

CUADRO N° 25

DIFICULTAD EN EL AREÁ OPERATIVA

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
Producción	2	18%
Operación	2	18%
Locución	1	12%
Marketing	6	53%
TOTAL	12	100%

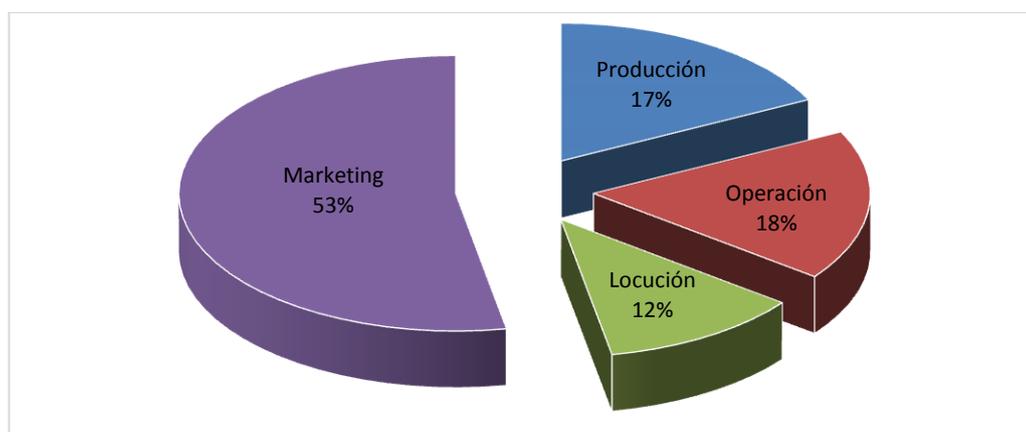
Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N°19

DIFICULTAD EN EL AREÁ OPERATIVA



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

La información obtenida evidencia que el personal de radio La Premier tiene mayor dificultad en el área de marketing debido que el manejo de ventas es un mecanismo necesario para obtener clientes para cada uno de los programas, otro grupo respondió que tienen dificultad en el área de operación y producción y un escaso porcentaje nos indica en locución.

8. ¿En el tiempo que trabaja en la radio señale que tipos de capacitación ha recibido?

CUADRO N° 26
CAPACITACIÓN

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
Relaciones Humanas	3	22%
Atención al cliente	1	9%
Programación	3	28%
Producción	2	16%
Marketing	2	19%
Ninguna	1	6%
TOTAL	12	100%

Fuente: Personal de Radio Premier 91.9 F.M.
Elaborado por: Las Autoras
Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N°20
CAPACITACIÓN



Fuente: Personal de radio Premier 91.9 F.M.
Elaborado por: Las autoras
Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas permiten conocer que el personal si se ha capacitado en algunas áreas lo cual ayuda al manejo de la misma, otro grupo nos indicó que no ha recibido capacitación esto afecta al manejo cotidiano de la radio. El personal que ha sido capacitado constantemente debido a las actualizaciones tecnológicas del medio, como también al manejo con los clientes de la radio es decir manejo de las relaciones humanas.

1.8.3 ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES

1. ¿Cómo califica la atención que brinda el personal de ventas de la radio?

CUADRO N° 27

ATENCIÓN DEL PERSONAL

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
Excelente	6	43%
Muy Bueno	7	50%
Bueno	1	7%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	14	100%

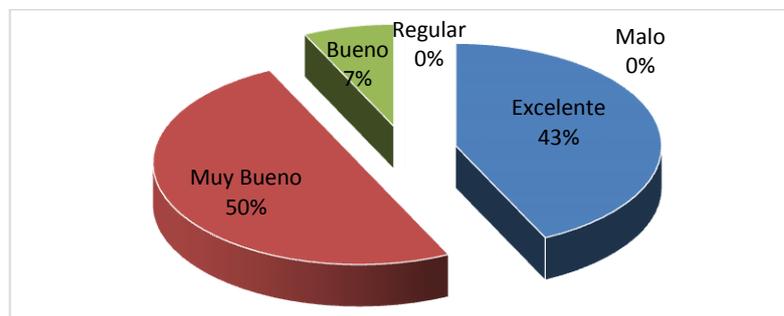
Fuente: Clientes radio la Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo/2013

GRÁFICO N°21

ATENCIÓN DEL PERSONAL



Fuente: Clientes radio la Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo/2013

ANÁLISIS:

EL resultado de esta pregunta indica claramente que el personal de ventas brinda un servicio muy bueno, otro grupo manifestaron que la Radio brinda una excelente atención, por otra parte una pequeña población menciona que la atención es buena, esto nos señala que es una ventaja que el personal atienda adecuadamente a los clientes y se encuentren satisfechos en cuanto a la atención que brinda cada funcionario.

2. ¿Califique la calidad de los servicios que usted recibe de la radio?

CUADRO N° 28
CALIDAD DE SERVICIOS

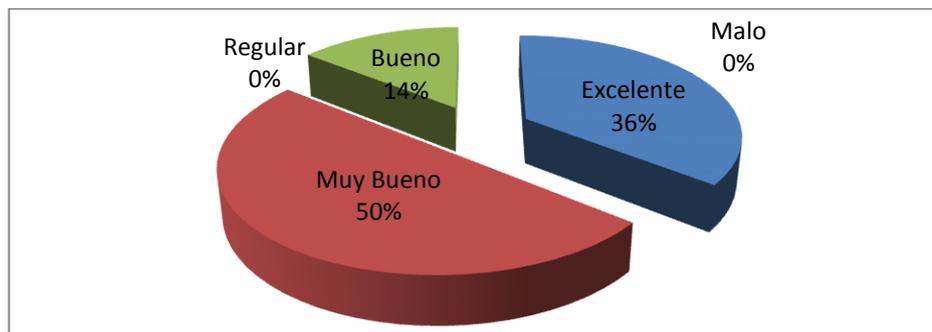
VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
Excelente	5	36%
Muy Bueno	7	50%
Bueno	2	14%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Clientes radio la Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo/2013

GRÁFICO N°22
CALIDAD DE SERVICIOS



Fuente: Clientes radio la Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo/2013

ANÁLISIS:

El resultado obtenido en la encuesta planteada a los clientes en cuanto a la calidad de servicio, parte de ellos manifiesta que es muy bueno. Otros mencionan que es excelente y otra parte es buena. Es muy satisfactorio verificar que los clientes se sientan satisfechos con el servicio que brinda ya que es una de las ventajas competitivas en los medios, debido que radio La Premier se encuentra innovando en aspectos tecnológicos para brindar un mejor servicio.

3. ¿De las siguientes alternativas, señale cuál es la razón por la que usted adquiere los servicios de la radio?

CUADRO N° 29

RAZONES POR QUE ADQUIERE LOS SERVICIOS

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
Precio	4	29%
Calidad	3	21%
Atención al Cliente	1	4%
Imagen	0	0%
Audiencia	2	14%
Cobertura	5	32%
TOTAL	14	100%

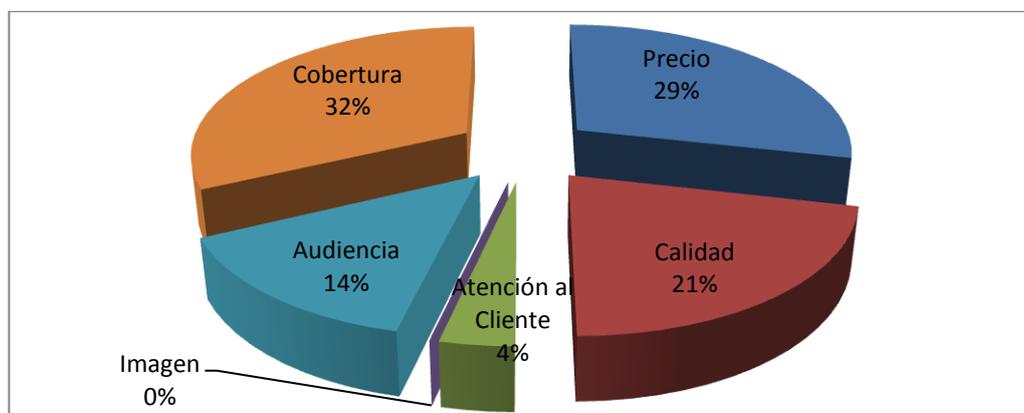
Fuente: Clientes de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N° 23

RAZONES POR QUE ADQUIERE LOS SERVICIOS



Fuente: Clientes de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

La mayoría de los clientes adquieren los servicios de la radio, por la cobertura la cual llega a varias provincias, luego por el precio, calidad y audiencia la que determina que los costos no tienen mayor influencia en los clientes para la adquisición del servicio en la radio.

4. ¿En cuál de los servicios prefiere efectuar sus anuncios?

CUADRO N° 30

PREFERENCIA DE ANUNCIOS

VARIABLE	FRECUENCIA (f)	PORCENTAJE (%)
Espacios noticiosos	5	33%
Espacios deportivos y transmisiones deportivas	6	43%
Espacios musicales y de entretenimiento	3	24%
TOTAL	14	100

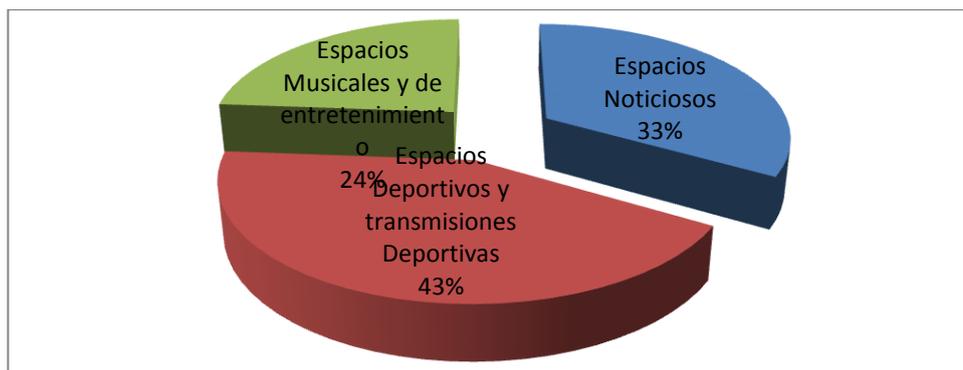
Fuente: Clientes de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

GRÁFICO N° 24

PREFERENCIA DE ANUNCIOS



Fuente: Clientes de radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

Fecha: Mayo /2013

ANÁLISIS:

La mayoría de los encuestados, manifiestan que sus anuncios prefieren ser pautados en los espacios deportivos y transmisiones deportivas debido que radio La Premier transmite la mayoría de eventos deportivos locales, provinciales y nacionales. Los espacios noticiosos y musicales tienen preferencia dependiendo del cliente al público a quien va a ir dirigido. Los clientes buscan las preferencias de audiencia de acuerdo a sus necesidades en ofrecer sus productos o servicios.

1.8.4 RESULTADO DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA A RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.

Como resultado de la observación directa aplicada en todas las visitas realizadas a las instalaciones de radio La Premier 91.9 F.M. así como de las conversaciones mantenidas con el personal operativo de ésta institución se puede concluir lo siguiente:

ÁREA ADMINISTRATIVA - FINANCIERA

- ✓ No existe un organigrama estructural
- ✓ No aplican en su totalidad las leyes y reglamentos para su funcionamiento.
- ✓ Falta de una programa contable.
- ✓ Si respaldan de la información emitida.
- ✓ No realizan un orden cronológico de los archivos.
- ✓ Brindan una buena calidad del servicio para que se sientan satisfechos los clientes.
- ✓ La atención al cliente, es buena al momento de prestar las ofertas.
- ✓ No existe buena comunicación entre empleador – trabajadores.
- ✓ No realizan un control del horario de trabajo.
- ✓ Personal suficiente para las actividades del medio.
- ✓ Muy buena cobertura de la radio a nivel regional.
- ✓ Existen clientes locales y nacionales, ofertando sus bienes y servicios en la emisora.
- ✓ Insuficiencia de uniformes para el personal.
- ✓ No se realiza una planificación de actividades, a realizarse semanalmente.
- ✓ Se realizan los pagos sin los justificativos necesarios.

INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y LOGÍSTICA

- ✓ Ubicación adecuada.
- ✓ Mantenimiento en el área operativa de acuerdo a los requerimientos del personal.
- ✓ Áreas adecuadas para su funcionamiento.
- ✓ Verifica los equipos de trabajo funcionen correctamente de manera permanente.
- ✓ Equipos tecnológicos actualizados.

1.8.5 CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ FODA

CUADRO Nº 31
INTERNOS

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La información financiera es revisada y aprobada por la gerencia para la toma de decisiones. ➤ Cuenta con equipos necesarios para su buen funcionamiento en el área operativa. ➤ Conserva el estudio de grabación en perfectas condiciones tomando en cuenta las necesidades para la producción eficiente de sus programas. ➤ Posee permisos de funcionamiento para la emisión de los programas en cuento a la cobertura. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de elementos administrativos en los que se apoye para llevar una administración eficaz y eficiente. ➤ No existe una estructura orgánica funcional que establezca la jerarquía dentro de la radio ➤ Carencia de un manual de funciones que describa los objetivos y responsabilidades de cada nivel jerárquico. ➤ No cuenta con herramientas administrativas fiables que apoyen la toma de decisiones oportunas. ➤ No emplea ninguna normativa, ni ley para realizar la aplicación contable tributaria. ➤ No tiene un sistema contable que faciliten el registro de los hechos económicos. ➤ Falta de un plan de cuenta para la

	<p>administración de recursos económicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de capacitación a sus empleados. ➤ No establece su programación de acuerdo a un esquema y guiones.
--	---

Fuente: Encuestas e investigación
Elaborado por: Las autoras

CUADRO Nº 32 EXTERNOS

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Posee una amplia cobertura a nivel local y provincial. ➤ La mayoría de los clientes se sienten satisfechos con el servicio que presta. ➤ El precio de sus servicios no tiene influencia en los clientes ya que mantiene precios accesibles para la ciudadanía. ➤ Sus clientes prefieren realizar sus anuncios en programas deportivos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Existencia masiva medios de comunicación radial en la provincia de Imbabura. ➤ Existen pagos atrasados por parte de agencias publicitarias. ➤ El cambio constante de las normas y leyes contables. ➤ Carenciade la capacidad económica de los ciudadanos en la publicidad. ➤ Los controles periódicos realizados por la Supertel.

Fuente: Encuestas e investigación
Elaborado por: Las autoras

1.9 CRUCES ESTRATÉGICOS

1.9.1 FORTALEZAS - OPORTUNIDADES (FO)

- La autogestión por parte de la gerencia en cuanto a la toma decisiones, hace que mantenga un amplia cobertura.

- Cuenta con equipos necesarios para su buen funcionamiento en el área operativa y mantener excelente cobertura a nivel local y provincial.
- Posee el estudio de grabación en perfectas condiciones para la programación, hace que sus clientes se sientan satisfechos por el servicio eficiente.
- Al contar con precios accesibles para sus clientes mantiene la lealtad de los mismos reduciendo de esta forma el cambio de proveedor.

1.9.2 FORTALEZAS - AMENAZAS (FA)

- Al tener equipos necesarios en el área operativa, es una ventaja ya que ayuda que la programación y la transmisión sea de mejor calidad, de esta forma ser competitivos en la provincia de Imbabura.
- Mantiene los permisos de funcionamiento vigentes y da cumplimiento con todas las obligaciones legales para no ser objeto de ninguna sanción que perjudique a la transmisión y locución.

1.9.3 DEBILIDADES - OPORTUNIDADES (DO)

- Debido a la buena cobertura a nivel provincial de su audiencia radial se debe establecer políticas que aporten al mejoramiento de la producción y programación por medio de la capacitación continua para lograr un fuerte posicionamiento en el mercado.
- Al establecer las funciones y líneas de autoridad el personal conocerá las responsabilidades para cumplimiento de sus tareas y tendrá más compromiso con la empresa y esta manera perfeccionando cada una actividades encargadas.

- Debe, aprovechar que la mayoría de sus clientes se sientan satisfechos con los servicios que prestan, debe establecer su programación que ayude a mejorar su audiencia con la capacitación continua de sus operarios.

1.9.4 DEBILIDADES- AMENAZAS (DA)

- La falta de conocimiento por parte de los propietarios llevará a que no se dé cumplimiento y se salte varios procesos administrativos, que luego traen consecuencias negativas en la administración.
- La inexistencia de un sistema contable, la información no es la correcta en cuanto a los reportes que tiene la empresa en la toma de decisiones oportunas que sean de ayuda para el mejoramiento continuo de todas actividades.
- Por la falta de capacitación al personal en todas las áreas, no se ha logrado ser más conocidos en la provincia y por ende se ha dado oportunidad a la creación de nuevas empresas innovadoras que compiten en el mercado.

1.10 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Una vez realizada la investigación mediante la aplicación de los instrumentos como son las encuestas dirigidas al personal administrativo, producción y clientes, se llega a determinar el principal problema que tiene, el cual es la inexistencia de un manual de procedimientos administrativos, financieros y contables en donde se especifiquen los procesos necesarios que apoyen al administrador para la toma oportuna de las decisiones, el problema es causado por:

- Por falta de organización en la cual se establezca autoridad y responsabilidades de cada uno de los que conforman la radio.
- No existe capacitación del personal, en especial en ventas en cuanto al establecimiento de estrategia de marketing.
- No se lleva un control adecuado de los recursos económicos de la radio, ya que no cuenta con estados financieros que ayuden a visualizar la solvencia económica que posee.

Al no existir un procedimiento administrativo, contable y financiero imposibilitan el cumplimiento de los objetivos y metas de las empresas, ya que no tiene un control adecuado de las actividades que realiza el personal desconociendo el nivel de eficiencia y producción de la empresa.

Por lo tanto es de vital importancia diseñar un **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y CONTABLES** para poder lograr que radio la Premier 91.9 F.M tenga un control de cada área para así poder cumplir con los objetivos y metas que busca alcanzar.

CAPITULO II

2 BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS

2.1 MANUALES

2.1.1 DEFINICIÓN

Según Álvarez Torres Martin G. (2008) pag.24 dice: **“Un manual de procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de una área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este manual se debe contestar las preguntas sobre lo que se hace (políticas), en el área departamento, dirección, gerencia u organización y como hace (procedimientos) para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido”**

Según lo expuesto los manuales son textos utilizados como medio para coordinar las funciones administrativas y operativas en forma sistemática y organizada. La misma que contiene orientaciones o instrucciones con el fin de guiar o mejorar la eficiencia de las tareas diarias de una empresa.

2.1.1.1 TIPOS DE MANUALES

- **Por el alcance**
 - ✓ Manual general de organización
 - ✓ Manual general de procedimientos
 - ✓ Manual general de políticas

- **Por su contenido**
 - ✓ Manual de historia
 - ✓ Manual de organización

- ✓ Manual de políticas
- ✓ Manual de procedimientos
- ✓ Manual de contenido múltiple

- **Por la función específica**
 - ✓ Manual de producción
 - ✓ Manual de compras
 - ✓ Manual de finanzas
 - ✓ Manual de contabilidad
 - ✓ Manual de crédito y cobranzas
 - ✓ Manual de personal
 - ✓ Manual técnico
 - ✓ Manual de adiestramiento o instructivo, Según. Álvarez Torres Martin G. (2008) pág. 25

2.2 SISTEMAS

2.2.1 DEFINICIÓN DE SISTEMA

Según Bernal Niño Mireya (2008) pág. 21 dice: **“Gerentes y directores de una organización requieren un flujo de información continuo para la toma de decisiones. Definen los sistemas de información como métodos formales para proporcionar a los gerentes la información confiable y oportuna, que necesitan para tomar decisiones y para que las organizaciones lleven a cabo eficientemente las funciones de planificación, control y operación”**

Según lo expuesto, un sistema es un conjunto de cosas o partes que se relacionan formando un todo para desarrollar las actividades empresariales y cumplir las metas.

2.2.2 DEFINICIÓN DE SISTEMAS EMPRESARIALES

Según Laudon Kenneth C. (2008) pág.60 dice **“Una organización grande cuenta muchos tipos diferentes sistemas de información que dan servicio a las distintas funciones, niveles organizacionales y procesos de negocios, y que pueden intercambiar información de manera automática”**

En la actualidad el sistema administrativo es la base primordial de toda entidad u organización, el mismo que ayuda a controlar de manera eficiente todos los recursos disponibles de la empresa y lograr el cumplimiento de los objetivos planteados.

2.2.3 ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL SISTEMA ADMINISTRATIVO

Según Hernández Sergio y Rodríguez (2008) pág.66, **“En todo sistema encontramos como mínimo cuatro elementos para su existencia y relación entre ellos”:**

- 1) **Insumos:** Son los que abastecen al sistema de lo necesario para cumplir su misión.
- 2) **Procesos:** Que son las transformaciones de los insumos de acuerdo con los métodos de la tecnología del sistema.
- 3) **Productos:** Es el resultado del proceso
- 4) **Retroalimentación:** Respuesta de los sistemas que recibieron como insumo el producto de otro sistema.

2.3 ADMINISTRACIÓN

2.3.1 CONCEPTO

Según Hernández Sergio y Rodríguez Palafox de Anda Gustavo (2012) pág.10 dice: **“La administración consiste en coordinar los elementos internos de la empresa y/o de los organismos sociales hacia determinado fin o propósito en el entorno, en el cual no puede ser administrado puesto que las variables externas dependen de los factores económicos, sociales, tecnológicos etc., que no es factible controlar. En todo caso la empresa y las organizaciones sociales estudian el entorno y sus tendencias para desarrollar de operación en él.”**

La administración ayuda a la coordinación de todos los elementos y recursos de una empresa, para de esta forma analizar todos los factores que intervendrán para alcanzar los objetivos o metas.

2.3.2 IMPORTANCIA

Según Hernández Sergio y Rodríguez Palafox de Anda Gustavo (2012) pág.10 dice: **“La administración consiste en coordinar los elementos internos de la empresa y/o de los organismos sociales hacia determinado fin o propósito en el entorno, en el cual no puede ser administrado puesto que las variables externas dependen de los factores económicos, sociales, tecnológicos etc., que no es factible controlar. En todo caso la empresa y las organizaciones sociales estudian el entorno y sus tendencias para desarrollar de operación en él.”**

La administración ayuda a la coordinación de todos los elementos y recursos de una empresa, para de esta forma analizar todos los factores que intervendrán para alcanzar los objetivos o metas.

2.4 EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Según Anzola Rojas Sérvulo (2010) Pág. 53: **“Son 4 tipos de procesos o funciones de la administración”:**

1. Planeación
2. Organización,
3. Dirección y,
4. Control

2.4.1 PLANEACIÓN

Según Serrano Escudero José (2011) pág. 17 dice: **“Consiste en fijar objetivos que se desea alcanzar y tratar el camino que se debe seguir para conseguirlos”**

La Planeación ayuda a establecer directrices, en función de los objetivos, estos pueden ser a corto, mediano y largo plazo, tomando en cuenta la disponibilidad de recursos.

2.4.2 ORGANIZACIÓN

Según Anzola Rojas Sérvulo (2010) Pág. 52 dice: **“Comprende la coordinación de los recursos materiales y humanos de su empresa en busca de un objetivo común, lo cual implica la asignación organizada de funciones a cada persona y las relaciones entre ellas.”**

La Organización es un proceso encaminado a obtener un fin previamente definido por medio de la planeación, efectuando una serie de actividades

humanas y después coordinarlas de tal forma que el conjunto de las mismas actúe como una sola, para alcanzar un objetivo común.

2.4.3 DIRECCIÓN

Según Anzola Rojas Sérvulo (2010) pág. 53 dice: **“Describe cómo el pequeño empresario debe dirigir a sus empleados e influir sobre ellos, de forma que estos contribuyan a logro de las metas establecidas.”**

La Dirección es la parte fundamental de la administración donde se guía, orienta, motiva, vigila y se delega autoridad a los subordinados para conseguir resultados efectivos mediante la aplicación de lo planeado, organizado e integrado.

2.4.4 CONTROL

Según Anzola Rojas Sérvulo (2010) pág.53 dice: **“Controlar significa supervisar el trabajo de otros y los resultados obtenidos, para asegurarse que se alcancen las metas tal como fueron planeadas”**

El Control es el proceso en el cual los encargados de administrar miden y corrigen el desempeño del recurso humano y de la organización si cumplen con las expectativas esperadas, a fin de que permita realizar los correctivos oportunos formulando objetivos y asegurando el logro de los nuevos planes.

2.5 ORGANIGRAMAS

2.5.1 DEFINICIÓN

Según Hernández Orozco Carlos (2008) Pág. 87 dice: **“El organigrama representa la estructura formal de una organización. Es una gráfica**

compuesta de una serie de rectángulos, que representan los organismos o cargos, los cuales se unen entre sí por las líneas, que representan a las relaciones de comunicación y autoridad dentro de la organización”

Según lo expuesto en lo anterior los organigramas es la representación gráfica de la estructura formal de autoridad y de la división especializada del trabajo de una organización por niveles jerárquicos.

2.5.1.1 IMPORTANCIA

Los organigramas cumplen fundamentalmente una finalidad informativa que le permite alcanzar diversos propósitos.

- **Para la ciencia de la administración:**

Sirve de asistencia y orientación de todas las unidades administrativas de la empresa al reflejar la estructura organizativa y sus características gráficas y actualizaciones.

- **Para el área de organización y sistema:**

Sirve para reflejar la estructura así como velar por su permanente revisión y actualización (en las empresas pequeñas y medianas, generalmente la unidad de personal asume esta función), la cual se da a conocer a toda la compañía a través de los manuales de organización.

- **Para el área de administración de personal:**

El analista de personal requiere de este instrumento para los estudios de descripción y análisis de cargos, los planes de administración de sueldos y salarios y en general como elemento apoyo para la implementación, seguimiento y actualización de todos los sistemas de personal.

- **Y en forma general sirve para:**
 - Descubrir y eliminar defectos o fallas de organización.
 - Comunicar la estructura organizativa.
 - Reflejar los cambios organizativos. (Hernández Orozco Carlos (2008) Pág. 88)

2.5.1.2 CLASES DE ORGANIGRAMAS

(Hernández Orozco Carlos (2008) Pág. 88)“**Los organigramas se clasifican de acuerdo a las características y necesidades de cada organización y se clasifica de la siguiente manera**”:

a) POR SU CONTENIDO

- **Estructurales:** Representan los departamentos y secciones que integran el organismo social.
- **Funcionales:** Indican en el cuerpo del gráfico, además de las áreas, las funciones principales que éstas realizan.
- **De Integración de Puestos:** Señalan en cada área, los diferentes puestos establecidos, así como el número de puestos existentes y requeridos.

b) POR EL ÁMBITO DE APLICACIÓN

- **Generales:** Representan sólo las áreas principales de la empresa o institución y sus interrelaciones.
- **Específicos:** Contienen mayor detalle sobre determinados aspectos de la organización de una unidad o sección de la institución.

c) POR SU PRESENTACIÓN

- **Vertical:** Indica la jerarquía orgánica en sus diferentes niveles desde el más alto hasta el más bajo.
- **Horizontal:** Se aprecia y se interpreta de izquierda a derecha más bien que de arriba hacia abajo.
- **Mixtos:** Se representa la estructura de una organización utilizando combinaciones verticales y horizontales.
- **De bloque:** Tienen la particularidad de representar un mayor número de unidades en espacios reducidos.
- **Circular:** Se ubica al ejecutivo en el centro de un círculo con líneas horizontales de la gráfica vertical, formando una serie de círculos alrededor del ejecutivo jefe.

2.6 SERVICIOS DE CALIDAD

2.6.1 DEFINICIÓN

Según Vargas Q. Elena y Aldana, Luzángela (2011) pág. 83 dice: **“El servicio y la calidad son factores diferenciadores de organizaciones que asumen el éxito desde la perspectiva de los clientes y referentes para elevar sus niveles de competitividad.**

Según lo expuesto la calidad es la forma de presentación de un bien o servicio al usuario o cliente dentro de una empresa es decir, lograr que en cada contacto, el cliente se lleve la mejor impresión acerca de nuestros servicios.

2.6.2 FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA CALIDAD DE SERVICIOS

Vargas Q. Elena y Aldana, Luzángela (2011) pág. 85

- Tiempo
- Puntualidad
- Totalidad
- Cortesía
- Consistencia
- Accesibilidad y comodidad
- Exactitud
- Flexibilidad

2.7 CLIENTE

2.7.1 DEFINICIÓN

Según Cantú Delgado Humberto (2011) pág. 95 manifiesta: **“Es posible que los clientes sean el recurso más importante con el que puede contar las empresas. Como bien se sabe, los esfuerzos de los integrantes de la organización deben orientarse hacia la satisfacción y el cumplimiento de las expectativas de los clientes; de ser así, estos la favorecerán con su compra constante”**

Según lo manifestado en lo anterior los clientes son aquellos que consumen los productos o los que reciben los servicios de alguna organización en busca de satisfacer sus necesidades.

2.8 SERVICIO AL CLIENTE

Según Serrano Escudero José (2011) pág.211 expresa: **“El éxito de una empresa depende fundamentalmente de sus clientes; ellos son los protagonistas principales y el factor más importante del negocio”**

Según lo expuesto servicio al cliente, es que tengan un personal competitivo, productos o servicios de calidad y un excelente servicio

podrán garantizar un posicionamiento efectivo del mercado, para una efectiva atención al usuario.

2.9 CONTABILIDAD

2.9.1 DEFINICIÓN

Según Romero López Álvaro Javier (2010) pág. 76 define **“técnica por la cual se registra, clasifican y resumen las operaciones, transacciones y eventos económicos, naturales y cualquier tipo, identificables y cuantificables que afectan a una entidad económica”**

La contabilidad son todos los movimientos de la actividad económica que realiza una empresa. Mediante la recopilación de información necesaria para registrar diariamente, analizar e interpretar los estados financieros los mismos que ayudarán a la toma de decisiones oportunas dentro de la empresa.

2.9.2 IMPORTANCIA

Según Anzola Rojas Sérvulo (2008) Pág. 258: **“El objetivo final de la contabilidad es facilitar en la toma de decisiones a sus diferentes usuarios, así como mantener en forma ordenada el registro de cada operación realizada durante un cierto periodo”**

La contabilidad es una técnica basada en principios y procedimientos generalmente aceptados, que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio, estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de una empresa, de esta manera ayudar a los empresarios a la toma de decisiones oportunas.

2.9.3 CICLO CONTABLE

Según Bravo Valdivieso Mercedes (2013) pág. 33 **“Constituye la serie de pasos o la secuencia que sigue la información contable desde el origen de la transacción (comprobantes o documentos fuente) hasta la presentación de Estados Financieros”**

El ciclo contable contiene:

- a) Comprobantes o documentos fuente
- b) Estado de situación inicial
- c) Libro diario (jornalización)
- d) Libro mayor (mayorización)
- e) Libros auxiliares
- f) Balance de comprobación
- g) Hoja de trabajo
- h) Ajustes y resultados
- i) Cierre de libros
- j) Estados financieros

2.9.4 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Según Guajardo Cantú Gerardo (2014) pág.44 expresa: **“El producto final del proceso contable es la información financiera, elemento imprescindible para los diversos usuarios puedan tomar las decisiones. La información financiera que dichos usuarios requieren se centra sobre todo en la evaluación de la situación financiera, rentabilidad y liquidez”**

Con base en las necesidades de la información de los usuarios, la contabilidad considera que todo negocio debe presentar cuatro informes básicos:

- ✓ Estado de resultados
- ✓ Estado de cambio en el capital contable
- ✓ Estado de situación financiera o balance general
- ✓ Estado de flujo de Efectivo

2.9.4.1 ESTADO DE RESULTADOS U OPERACIONES

Según **Guajardo Cantú Gerardo (2014)** pág. 46 manifiesta: **“Pretende determinar el monto por el cual los ingresos contables difieren de los gastos contables”**

Según lo expuesto el estado de resultados indica la utilidad o pérdida de un ejercicio económico, de las operaciones realizadas tanto de ingresos y gastos registrados en una empresa.

2.9.4.2 ESTADO DE CAMBIOS EN EL CAPITAL CONTABLE

Según **Guajardo Cantú Gerardo (2014)** pág. 47 dice: **“El estado de cambios en el capital contable, también conocido como estado de variación de capital contable, al igual que el estado de resultados, es un estado financiero básico que pretende explicar, en forma desglosada, las cuentas que han generado variaciones en la cuenta de capital contable”**

Según lo expuesto el estado de cambios en el capital contable es que explica de manera desglosada las cuentas de variaciones en el capital de una empresa.

2.9.4.3 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA O BALANCE GENERAL

Según Guajardo Cantú Gerardo (2014) pág. 47 dice: **“El estado de cambios en el capital contable, también conocido como estado de variación de capital contable, al igual que el estado de resultados, es un estado financiero básico que pretende explicar, en forma desglosada, las cuentas que han generado variaciones en la cuenta de capital contable”**

Según lo expuesto el estado de cambios en el capital contable es que explica de manera desglosada las cuentas de variaciones en el capital de una empresa.

2.9.4.4 ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

Según Guajardo Cantú Gerardo (2014) pág.49 dice: **“Es un informe que desglosa los cambios en la situación financiera de un periodo a otro e incluye, de alguna forma, las entradas y salidas de efectivo para determinar el cambio en esta partida, el cual es el factor decisivo al evaluar la liquidez de un negocio”**

En este estado financiero se presenta de forma resumida y clasificada los movimientos del efectivo y sus equivalentes, los cuales permiten evaluar la capacidad de liquidez que tiene la empresa.

2.9.4.5 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Según Romero López Álvaro Javier (2010) pág.82 dice: **“Son explicaciones y análisis que amplían el origen y significado de los datos y cifras que se presentan en dichos estados, proporcionan**

información acerca de los ciertos eventos económicos que han afectado o podrían afectar a la entidad y dan a conocer datos y cifras sobre la repercusión de ciertas políticas y procedimientos contables y los cambios en los mismos.”

Las Notas Explicativas es información aclaratoria de hechos y novedades suscitadas durante el ejercicio económico, en el cual explica las razones de los rubros y cuentas detallados en los estados financieros si tuvieron algún hecho relevante y también si cumplen con términos legales.

2.9.5 OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

2.9.6 RETENCIONES EN LA FUENTE (RF)

Según Codificación de la ley de régimen tributario interno 26- 2004 art. 45 dice: **“ Toda persona jurídica, pública o privada, las sociedades y las empresas o personas naturales obligadas a llevar contabilidad que paguen o acrediten en cuenta cualquier otro tipo de ingresos que constituyan renta gravada para quien lo reciba, actuara como agente de retención del impuesto a la renta”**

El ministerio de finanzas señalara periódicamente los porcentajes de retención, los que no podrán ser superiores al 10% del pago o crédito realizado.

2.9.7 DECLARACIÓN DEL IVA

Según Codificación de la ley de régimen tributario interno 26- 2004 art. 52 dice: **“ Objeto del impuesto.- Se establece el Impuesto al Valor Agregado (IVA), que grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas**

sus etapas de comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta Ley”

Según lo expuesto las declaraciones del IVA son de manera obligatoria para las personas naturales y jurídicas que tengan un ejercicio económico.

2.9.8 DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA

Según codificación de la ley de régimen tributario interno 26- 2004 Art. 1 dice: **“Presentación de la declaración.- La declaración del Impuesto a la Renta deberá efectuarse en la forma y contenido que, mediante resolución de carácter general, defina el Director General del Servicio de Rentas Internas”**

Se considera renta a los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito u oneroso, sea que provenga del trabajo, del capital, consistente en dinero, especies y servicios; además es el ingreso obtenidos en el exterior por personas naturales ecuatorianas domiciliadas en el país o por sociedades nacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 94 de esta ley.

2.9.9 GASTOS PERSONALES

Según Codificación de la ley de régimen tributario interno 26- 2004 art.10 de las deducciones literal.- 16 dice: **“Deben presentar la información relativa a los gastos personales, correspondientes al año inmediato anterior, las personas naturales que en dicho período superen en sus gastos personales el 50% de la fracción básica desgravada de Impuesto a la Renta vigente para el ejercicio impositivo declarado”**

Las personas naturales podrán deducirse sus gastos personales, sin IVA ni ICE, así como los de su cónyuge e hijos menores de edad o con discapacidad, que no perciban ingresos gravados y que dependan del contribuyente. Siempre y cuando estos comprobantes deben ser legalmente autorizados por el servicio de Rentas internas.

La deducción total por gastos personales no podrá superar el 50% del total de los ingresos gravados del contribuyente y en ningún caso será mayor al equivalente a 1.3 veces la fracción básica desgravada del Impuesto a la Renta de personas naturales.

Sin perjuicio de los límites señalados en el numeral anterior, la cuantía máxima de cada tipo de gasto no podrá exceder a la fracción básica desgravada de Impuesto a la Renta en:

- ✓ Vivienda: 0,325 veces
- ✓ Educación: 0,325 veces
- ✓ Alimentación: 0,325 veces
- ✓ Vestimenta: 0,325 veces
- ✓ Salud: 1,3 veces

2.10 ÍNDICES FINANCIEROS

2.10.1 DEFINICIÓN

Según Olano Asuad Franklin (2012) pág. 97 dice: **“Se habla de indicadores o razón financiera al resultado de comparar dos o más cifras extractadas de alguno de los estados financieros”**

Al analizar los estados financieros mediante los indicadores, lo que se hace es evaluar el desempeño del negocio en tres aspectos principales: liquidez, rentabilidad, endeudamiento y apoyándose en

esta forma decisiones acerca de aquellas áreas que presenten más problemas.

Es la relación de las cifras obtenidas de los estados financieros y demás informes de la institución con la intención de formarse una idea acerca del comportamiento de la empresa.

2.10.2 RAZONES DE LIQUIDEZ

2.10.2.1 RAZÓN CORRIENTE

Según Bravo Valdivieso Mercedes (2013) pág.291 dice: **“Mide las disponibilidades de la empresa, a corto plazo, para pagar sus compromisos o deudas también a corto plazo”**

Las razones de liquidez sirve para determinar la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus obligaciones de corto plazo, a partir de ellas se pueden obtener muchos elementos de juicio sobre la solvencia de efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en caso de situaciones adversas. En esencia, deseamos comparar las obligaciones de corto plazo los recursos de corto plazo disponibles para satisfacer dichas obligaciones.

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

2.10.2.2 RAZÓN DE RAPIDEZ (PRUEBA ÁCIDA)

Según Bravo Valdivieso Mercedes (2013) pág.292 dice: **“Mide la capacidad de pago inmediato que tiene la empresa frente a sus obligaciones corrientes. Es un índice más rígido para medir la liquidez de la empresa”**

Esta razón financiera es una medición más estricta de la liquidez de la empresa que la razón de circulante, al restar los inventarios de los activos circulantes, esta razón financiera reconoce que muchas veces los inventarios son uno de sus activos circulantes menos líquidos. Los inventarios, sobre todo el trabajo en proceso, son muy difíciles de convertir con rapidez al valor libros, o cerca de él.

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

2.10.3 RAZÓN DE SOLVENCIA

2.10.3.1 RAZÓN DE DEUDA

Según Olano Asuad Franklin (2012) pág.103 “

Esta razón permite conocer el grado de la inversión efectuada por terceros (proveedores, acreedores, etc.) en la empresa

$$\text{Razón de Deuda} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

2.10.4 RAZÓN DE GESTIÓN

2.10.4.1 RAZÓN DE PERIODO DE PAGO

Indica el número de días que la empresa tarda en cubrir sus obligaciones de inventarios. El coeficiente adquiere mayor significado cuando se lo compara con los índices de liquidez y el período medio de cobranza.

$$\text{Periodo Medio de Pago} = \frac{\text{Cuentas y Documentos por Pagar} \times 365 \text{ días}}{\text{Inventarios}}$$

2.11 NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD

2.11.1 DEFINICIÓN

Según Mantilla B. Samuel Alberto (2013) pag.128 expresa: **“El propósito de estados financieros es la presentación estructurada de la posición financiera y el desempeño financiero de la entidad en cuanto a los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil para un rango amplio de usuarios en la toma de decisiones económicas”**

Según lo dicho es un conjunto de estándares creados que establecen la información que deben presentarse en los estados financieros y la forma en que esa información debe aparecer, en dichos estados.

2.12 NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF)

2.12.1 DEFINICIÓN DE NIIF

Mantilla B. Samuel Alberto (2013) pág.126 dice: **“Son las normas internacionales de Información financiera tiene como propósito general es proporcionar información que sea útil a los inversionistas, prestamistas y otros acreedores existentes y potenciales para tomar decisiones sobre el suministro de recursos a la entidad. Esas decisiones conllevan a comprar, vender o mantener el patrimonio e instrumentos de deuda y proporcionar o liquidar préstamos y otras formas de crédito”**

Según lo expuesto las NIIF es una nueva representación de normas de contabilidad financiera que están focalizadas en objetivos y principios, los mismos que proporcionan información acerca de la posición financiera

de la entidad, Los mismos que ayudan a la toma de decisiones oportunas.

2.12.2 IMPORTANCIA DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF)

Según Mantilla B. Samuel Alberto (2013) pág. 123 dice: **“Los informes financieros proporcionan información acerca de los estados financieros de un entidad ya que los mismos son de ayuda en la toma de decisiones oportunas que ayuden a visualizar con claridad y acoger las mejores alternativas en cuanto a posibles o futuras inversiones”**

Según lo expuesto las normas internacionales de información en una empresa ya es una herramienta fundamental ya que ayudan a visualizar el patrimonio real que genera la actividad económica.

2.13 RADIO

2.13.1 CONCEPTO DE RADIO

Según Sanguinetti Susana –Pereyra Marta (2013) Pag.17 afirma: **“La radio ya no es pensada como un canal a través del cual se transmiten contenidos sino como un espacio en el cual los actores ponen en juego diferentes competencias produciendo conjuntamente el sentido”**

Según lo expuesto la radio es un aparato eléctrico que recibe señales de ondas sonoras, la misma que sirve para la transmisión de noticias, información, música, contactos sociales sin el uso de imágenes para ser entendidas.

2.13.2 IMPORTANCIA DE LA RADIO

Según Sanguinetti Susana–Pereyra Marta (2013) pág.20 dice:“**Cumplen con un papel fundamental en el desarrollo de la integración social que implica necesariamente la creación y/o reproducción de una identidad cultural desde los órdenes local, regional y nacional**”

Según lo expuesto en lo anterior, en la actualidad la radio como medio de comunicación constituye una herramienta cotidiana en la vida de las personas, ya que permite mantenernos en contacto con lo que ocurre en el entorno diario; informando de temas sociales, políticos y económicos, etc.

2.14 ORGANISMOS DE COMUNICACIÓN

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR SECCIÓN TERCERA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

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

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

5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

2.14.1 ENTIDADES DE COMUNICACIÓN PRIVADAS

“LEY ORGÁNICA DE COMUNICACIÓN”, Art. 5.- Medios de comunicación social.- Para efectos de esta ley, se considera medios de comunicación social a las personas, empresas y organizaciones públicas, privadas y comunitarias, que prestan el servicio público de comunicación masiva usando como herramienta medios impresos o servicios de *radio*, televisión y audio y vídeo por suscripción, cuyos contenidos pueden ser generados o replicados por el medio de comunicación a través de internet.

Según lo expuesto, en la ley de comunicación es donde se regula a los medios de comunicación públicos y privados, para su funcionamiento dentro del distrito establecido.

2.14.2 USO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN (RADIO)

“LEY ORGÁNICA DE COMUNICACIÓN”, Art. 32.- Derecho al acceso a frecuencias.- Todas las personas en forma individual y colectiva tienen derecho a acceder, en igualdad de condiciones, al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico asignadas para los servicios de radio y televisión abierta y por suscripción en los términos que señala la ley.

2.14.3 PROGRAMACIÓN

Según Montoya, Alma, Betancur, Lucelly (2009) afirma: ***“La Programación Radiofónica es la planeación concertada de todos los gustos de todas las expectativas, de todos los interés cuantos grupos existan, es la invitación al trabajo en equipo, es la***

construcción de un gran mosaico sonoro e imaginativo que está basado en una investigación de la comunidad”

De acuerdo a lo redactado por el autor antes citado podemos comentar que los principios de un programa radial están en el guion. Para muchos, es una suma de renglones que amarran y le quitan la respiración; la libertad frente a la improvisación. Para un locutor serio y responsable con su profesión, se inclinaría por una obligación al cual le permite estructurar un programa establecido con parámetros acordes con las políticas creadas por el medio al cual dirige, para brindar al público un mensaje, un horario de emisión, duración y clase de emisora; todo esto como una información inicial para sentarse a escribir lo que más tarde se convertirá en un mensaje sonoro.

CAPÍTULO III

3 PROPUESTA

3.1 INTRODUCCIÓN DE LA PROPUESTA

Radio La Premier 91.9 F.M. es una empresa que se dedica a la actividad de radiodifusión, cuyo objetivo es transmitir una programación para toda la ciudadanía dentro de su cobertura. En la historia de este medio de dedicado a la comunicación, se ha podido identificar, que las actividades desarrolladas sin contar con las herramientas administrativas, financieras y contables necesarios que ayuden a lograr una buena gestión de la empresa.

Las debilidades se contrarrestarán con la aplicación de los procedimientos administrativos y financieros, donde se diseñará un reglamento interno que ayude a regular las relaciones laborales, estados financieros que permitan conocer la realidad financiera de forma razonable y oportuna; realizando los respectivos registros financieros para que emitan la información financiera real en el periodo determinado.

El desarrollo de un sistema que contenga los principales procedimientos administrativos y financieros, pretende ser una alternativa de solución viable y de fácil comprensión para los trabajadores que tienen la responsabilidad de administrar los recursos de la empresa. Constituyendo como una herramienta de apoyo a la capacitación y a la optimización de los diferentes recursos; este sistema, elaborado en base a la propia realidad de la empresa radial, procura facilitar el trabajo a gerencia y empleados, constituyendo en la optimización de tiempo en la ejecución de labores y cumplimiento en la presentación de información financiera y administrativa.

3.2 FUNDAMENTACIÓN

Este manual administrativo, financiero y contable ayudará a mejorar sus actividades de manera eficiente y eficaz, mediante el correcto manejo administrativo de sus recursos, aportara con los procedimientos para mejorar el desempeño del talento humano.

Cumplir con las normas establecidas en las leyes, reglamentos para mantener un esquema específico, dentro de las actividades del medio, y alcanzar satisfactoriamente los objetivos y las metas para lograr su rentabilidad económica.

El contenido del manual se sintetiza en los aspectos siguientes: administrativo, financiero, contable, normas de control interno y razones financieras.

3.3 FASES FILOSÓFICAS DE LA EMPRESA

Radio La Premier 91.9 F.M. es un medio de comunicación radial, donde mantiene una misión, visión, objetivos, políticas y valores.

3.3.1 LOGOTIPO Y DENOMINACIÓN



3.3.2 MISIÓN

Brindar a la ciudadanía contenidos radiofónicos que les formen, informen y entretengan sanamente, fomentando y fortaleciendo los valores familiares, sociales, culturales y la participación ciudadana, creando expectativas de desarrollo y crecimiento, capacitando al equipo humano en lo técnico y promoción humana para servir con calidad y eficiencia.

3.3.3 VISIÓN

En los próximos cuatro años ser un referente en la transmisión radial, dentro y fuera de la provincia de Imbabura, con la innovación y calidad del servicio llegando a fidelizar a nuestra clientela, privilegiando su confianza y garantizando su lealtad.

3.3.4 OBJETIVOS

- ✓ Mejorar la calidad del servicio en base al desarrollo del área de producción, por medio de capacitaciones continuas a la vanguardia de la tecnología.
- ✓ Establecer una eficiente organización administrativa contable que garantice el buen funcionamiento de sus operaciones.
- ✓ Conocer la manera adecuada de realizar y coordinar las actividades administrativas, financieras y contables de la empresa en estudio, así como también los responsables de su dirección, autorización y ejecución, con el fin de alcanzar eficientemente todos los objetivos propuestos por la empresa.
- ✓ Lograr que radio La Premier 91.9 F.M., mantenga una coordinación en la administración de los recursos en base a las normativas legales.

3.3.5 POLÍTICAS

3.3.5.1 TALENTO HUMANO

- ✓ Coordinar reuniones mensuales en la que participen todo el personal para exponer sus necesidades y las sugerencias de solución; así como también que se fortalezcan los puntos positivos.
- ✓ Establecer claramente las funciones que competen a cada puesto de trabajo para delimitar su alcance.
- ✓ Entregar en forma escrita las funciones y responsabilidades a cada empleado de la radio.
- ✓ Participación en el mercado con precios justos.

3.3.5.2 CLIENTES

- ✓ Los cobros a sus clientes serán cumplidos en la forma y plazos acordados de acuerdo al contrato.
- ✓ Todos los cobros se realizará de acuerdo al tipo de cliente: empresas públicas - transferencia, empresas privada – cheque o efectivo.
- ✓ Los cobros deberán estar sustentados y justificados con su respectiva documentación legal, previa autorización de la máxima autoridad.
- ✓ Mantener una base de datos trimestral actualizada de sus clientes.
- ✓ Los pagos a las agencias de publicidad deben efectuarse, en un plazo máximo de cinco días, luego de haber sido cancelado por el cliente.

3.3.5.3 ACTIVOS FIJOS

- ✓ Verificar la existencia, el estado, la ubicación y codificar los activos fijos, por lo menos una vez al año.
- ✓ Establecer la ubicación y la persona responsable de cada activo fijo.

3.3.5.4 SERVICIO Y CALIDAD

- ✓ Mantener eficiencia en la administración de recursos
- ✓ Lograr eficacia en el logro de objetivos
- ✓ Conservar la efectividad, comprobada para generar impacto en el entorno.
- ✓ Atender al cliente para identificar sus necesidades.

3.3.6 VALORES

3.3.6.1 LEALTAD

- Cumplir y hacer cumplir la misión, visión y valores empresariales, por encima de nuestros intereses personales.
- Contribuir de forma leal para el desarrollo continuo de la empresa, mediante el trabajo en equipo.

3.3.6.2 SOLIDARIDAD

- Demostrar la capacidad del ser humano para sentir empatía por otra persona y ayudarla en las actividades, para lograr metas e intereses comunes.
- Hacer parte de la emisora las necesidades de formación, información y entretenimiento de la ciudadanía.
- Asumir responsabilidades sociales y participar solidariamente en la vida política, civil y comunitaria del país, promoviendo y defendiendo los derechos de la comunidad.

3.3.6.3 LIDERAZGO

- Capaz de dar resultados, manteniendo un equilibrio dentro de la empresa.
- Motiva al personal de la empresa, para su correcto funcionamiento de las actividades.

3.3.6.4 HONESTIDAD

- Siempre pensar, hablar y actuar con apego a la verdad.
- Actuar con honradez y rectitud en todas nuestras actividades cotidianas.

3.3.6.5 ÉTICA

- Actuar de acuerdo con las normas que regulan la conducta humana, en especial las normas contenidas en el Código de Ética.

- Mantener el respeto al honor, la buena reputación y la intimidad personal y familiar.
- Conservar el pluralismo informativo, político, religioso, social y etnia cultural.

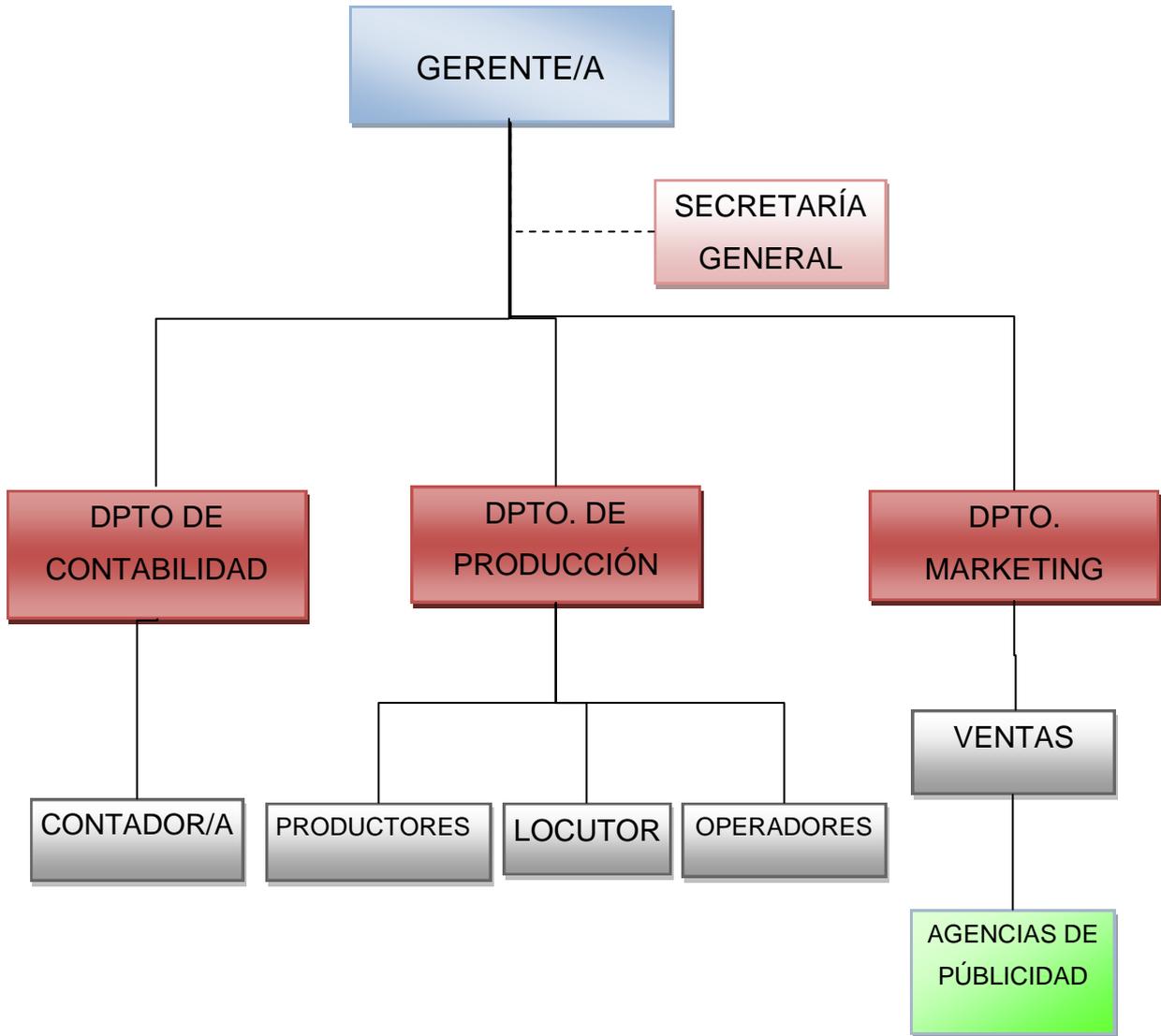
3.4 ESTRUCTURA

En consideración al resultado de la investigación establecida del diagnóstico, así como las bases teóricas, planteados anteriormente, se plantea una propuesta de un organigrama el cual nos indica a cumplir con la misión, visión, objetivos, políticas administrativas, que permitan el desarrollo de las actividades administrativas, contables y financieras.

3.4.1 ORGANIGRAMA

El organigrama estructural de la empresa muestra los niveles jerárquicos y ubicación de cada unidad directiva y operativa dentro de la misma, considerando su importancia se presenta el siguiente organigrama:

GRÁFICO N° 25 ORGANIGRAMA RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.



Fuente: Investigación
Elaborado por: Las autoras

3.4.2 NIVELES JERÁRQUICOS

En el organigrama se observa los siguientes niveles jerárquicos:

3.4.2.1 NIVEL DIRECTIVO

- ✓ Gerente general

3.4.2.2 NIVEL OPERATIVO

- ✓ Departamento de contabilidad
- ✓ Departamento de producción
- ✓ Departamento de marketing
- ✓ Contador
- ✓ Productores
- ✓ Locutores
- ✓ Ventas
- ✓ Secretaria general

3.4.2.3 NIVEL DE APOYO

- ✓ Agencias de publicidad

3.4.3 FUNCIONES Y ATRIBUCIONES, DECADA DIGNIDAD Y PUESTO DE TRABAJO DE RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.

CUADRO N° 33 GERENTE

RADIO PREMIER 91.9 F.M NIVEL EJECUTIVO
DESCRIPCIÓN: El gerente es la máxima autoridad de la empresa ya que es el ente encargado fijar políticas operativas, administrativas por medio de la coordinación y la designación de las actividades a realizarse, mediante la optimización de todos los recursos.

OBJETIVO:

Conocer y aprobar la planificación de todas las actividades de la radio a desarrollarse, de acuerdo los requerimientos de la empresa.

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES:

- Representación legal de la empresa.
- Dirigir el desarrollo de la empresa.
- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- Planeamiento estratégico de actividades de la radio.
- Crear y mantener buenas relaciones con los clientes y agencias para mantener el buen funcionamiento.
- Estar enterado de cualquier anomalía que suceda en la empresa para poder solucionarla.
- Conocer el mercado y tomar las medidas necesarias para que su empresa o negocio funcione con éxito.
- Establecer un ambiente en el que las personas pueden lograr metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero y materiales es decir la optimización de recursos disponibles.
- Se encarga de la contratación y despido de personal.
- Medir continuamente la ejecución y comparar resultados reales con los planes y estándares de ejecución (autocontrol y control de gestión)
- Analizar de los aspectos financieros de todas las decisiones.
- Verificar que cada uno de sus colaboradores desarrolle en forma correcta las funciones que demanda su puesto de trabajo, capacitándolos constantemente en destrezas técnicas, actitudes y conocimientos.

RELACIÓN FUNCIONAL

- Coordina con: El departamento de producción
- Supervisa a: A todo talento humano
- Responsabilidad: Coordinar las actividades de los trabajadores de la empresa, manteniendo un liderazgo.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las autoras

CUADRO N° 34
SECRETARÍA GENERAL

RADIO LA PREMIER 91.9 F.M. NIVEL OPERATIVO
<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>La Secretaria/o general es quien se encarga de atender y coordinar las actividades y asistir a su supervisor inmediato.</p>
<p>OBJETIVO:</p> <p>Ejecutar actividades pertinentes al área secretarial, aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la empresa.</p>
<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Realiza y recibe llamadas telefónicas.➤ Actualiza la agenda de su superior.➤ Mantener ordenado y de fácil acceso el archivo.➤ Preparar, tramitar, y controlar la documentación generada en gerencia.➤ Elaboración de cartas, escritos, contratos, actas, informes, facturas, y documentos en general.➤ Velar por el ornato de las oficinas de los departamentos y gerencia general.➤ Enviar ofertas de publicidad vía fax, correo electrónico y courier a empresas e identidades.➤ Lleva registro de entrada y salida de la correspondencia.➤ Verificar con el recibo correspondiente, el pago de agua, electricidad, teléfono, SRI, contratos y otros pagos menores.➤ Llevar controles administrativos vía expedientes, archivos, o en el computador.➤ Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento

correspondiente para que todos estén informados y desarrollar bien el trabajo asignado.

- Colaborar con otras funciones afines, de acuerdo al giro de la gerencia a la cual presta sus servicios.
- Realizar controles de entrada y salida de flujo de caja chica; y,
- Las demás establecidas en el estatuto, reglamento interno, contrato de trabajo, y el gerente.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

PERFIL:

- a) Título de bachiller en secretariado o afines.
- b) Experiencia mínima 1 año en cargos similares.
- c) Capacitaciones de acuerdo al puesto: acreditar 30 horas mínimo.
- d) Amplio manejo del sistema operativo WINDOWS 7 y de las herramientas word, excel y power point.
- e) Referencias laborales y personales
- f) Competencias: Iniciativa y compromiso

RELACIÓN FUNCIONAL:

Depende de: Gerencia general

Coordina con: Gerencia general

Supervisa a: Personal operativo

Responsabilidad: Cumplir con las funciones establecidas.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las autoras

CUADRO N° 35
CONTADOR/A

RADIO PREMIER 91.9 F.M NIVEL OPERATIVO
<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>El contador/a responsable de la planificación, organización y coordinación de todas relacionadas con el área contable, con el objetivo de obtener las consolidaciones y estados financieros requeridos por la organización. Establece y coordina la ejecución de las políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad generalmente aceptados y con las políticas específicas.</p>
<p>OBJETIVO:</p> <p>Analizar la información contenida en los documentos contables generados del proceso de contabilidad en una determinada dependencia, verificando su exactitud, a fin de garantizar estados financieros confiables y oportunos.</p>
<p>FUNCIONES Y ATRIBUCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Elaborar estados financieros en fechas requeridas con información oportuna y verídica.➤ Verificar y depurar cuentas contables.➤ Controlar el correcto registro de los auxiliares de contabilidad.➤ Estudiar órdenes de cheque de oficina, corroborando los cálculos presentados.➤ Revisar reportes de ventas diarias y semanales.➤ Informar en las sesiones del comité de gastos de la empresa.➤ Revisar y comparar gastos mensuales.➤ Efectuar declaraciones de impuestos, impuesto al valor agregado, anexo transaccional, impuesto a la renta.

- Realizar arquezos de caja y conciliaciones.
- Llevar el control de todos los comprobantes de venta.
- Elabora los asientos contables, de acuerdo al manual de procedimientos de la unidad de registro, en la documentación asignada.
- Participar en reuniones de gerencia financiera, para el análisis de información y emitir criterios sobre la información de la empresa.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

PERFIL

- Experiencia mínimo 1 año como contador en una empresa.
- Título profesional de tercer nivel C.P.A.
- Disponibilidad inmediata
- Capacitación

COMPETENCIAS

Indispensable conocimiento y experiencia comprobada en labores de contable, legislación relacionada, sistema bancario y gestión contable administrativa general.

RELACIÓN FUNCIONAL

Depende de: Gerencia

Coordina con: Gerencia

Supervisa a : Personal área contable

Responsabilidad: Elaborar estados financieros

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las autoras

**CUADRO Nº 36
PRODUCTORES**

RADIO LA PREMIER 91.9 F.M. NIVEL OPERATIVO
<p>DESCRIPCIÓN:</p> <p>Son las cabezas pensantes, de donde surgen los conceptos, los porqués las formas de hacer los distintos espacios radiales.</p>
<p>OBJETIVO:</p> <p>Ejecutar, administrar los recursos económicos y humanos de la producción radial.</p>
<p>FUNCIONES Y ATRIBUCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Conocer la parte técnica para que el programa salga al aire.➤ Armar el esquema de trabajo, lo que va a decir el conductor y que temas se van a tratar➤ Tiene que saber coordinar el aire, es decir tomar el tiempo para poner la tanda publicitaria, la música, los audios, las entrevistas.➤ El productor también es la agenda, para la coordinación de las actividades.➤ El productor es el jefe, es el que tiene que saber cómo funciona todo para luego poder ordenar el trabajo.➤ Soluciona un problema si lo hay durante la transmisión.➤ Redacta guiones.➤ Completa o hace una pauta.➤ Utilizar la música como un elemento de enganche para los programas y ubicar las cortinas en los momentos más importantes del mismo.➤ Procurar un lenguaje adecuado al público al que está dirigido el programa. No rebuscar palabras que los jóvenes no entiendan o utilizar palabras de adultos para un público infantil.➤ Tener amplia capacidad y disposición para el trabajo de equipo: formar

un sólido grupo entre el conductor o conductores de su programa y el operador porque todos tienen mucho que ver en la transmisión o grabación.

- Conocer sobre el equipo técnico que existe en la radio.
- Utilizar nuevas voces, formatos, entrevistas, opiniones, música, efectos y miradas sobre la realidad que acompaña a la comunidad, vereda o ciudad.
- Las demás que le asigne el Reglamento Interno de la radio.

PERFIL:

- Poseer estudios superiores en sonido o sistemas
- Experiencia por más de 1 año
- Capacitación en sonido, producción y sistemas operativos

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las autoras

CUADRO N° 37

LOCUTOR/A

RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.

NIVEL OPERATIVO

DESCRIPCIÓN:

El locutor/a es la persona que se expresa de manera verbal, oral frente al micrófono, tiene buena dicción, conocimientos de todos los temas y es la personalidad del programa.

OBJETIVO:

Asegurar la calidad en la difusión de los guiones, durante la transmisión de la producción radial, narrando, grabando y animando los programas radiales de diversa índole, a fin de lograr la mayor audiencia para la radio.

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES:

- Recibe las pautas de grabación de la programación diaria.
- Determina conjuntamente con el operador de audio el guion de grabación, tomando en cuenta sugerencias efectuadas por sus superiores
- Graba programas, promociones, mensajes de identificaciones de la radiodifusora, mensajes institucionales, culturales, etc.
- Narra programas de diversa índole, tales como noticieros, comunicados oficiales y otros boletines.
- Anima diversos programas en vivo o grabados.
- Verifica que los equipos (micrófonos, consolas, red, cintas, etc.), estén en buenas condiciones antes de empezar la locución conjuntamente con el técnico de grabación.
- Corrige guiones de noticias y comentarios en general.
- Participa en la producción de algunos programas o espacios.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecida por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Conducir o animar con su relación oral la continuidad de cualquier programa que se emita a través de la radiodifusión.
- Difundir avisos comerciales; mensajes publicitarios o de propaganda, de cualquier naturaleza, promocionales, institucionales y comunicados.
- Difundir boletines informativos; noticieros; noticias aisladas o agrupadas.
- Realizar entrevistas y reportajes.
- Difundir las noticias aisladas emitidas desde el lugar de los hechos, así como las que contengan análisis o editorializaciones.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

PERFIL:

- Poseer título de tercer nivel en comunicación social
- Tener 2 años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de locución
- Tener capacitaciones en el área de locución
- Conocer el área a desempeñar y tener criterio de liderazgo y solución de problemas.

RELACIÓN FUNCIONAL

- Depende de: Gerente y producción
- Coordina con: Producción y operadores
- Supervisa a: Operadores
- Responsabilidad: Manejo correcto de la información que se emite al aire.

Fuente Investigación

Elaborado por: Las autoras

**CUADRO Nº 38
OPERADOR DE SONIDO**

**RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.
NIVEL OPERATIVO**

DESCRIPCIÓN:

Responsable de manipular el equipo de audio durante la grabación o transmisión del programa, este equipo que se encuentra en la cabina de control, específicamente la consola.

OBJETIVO:

Manejar los controles de sonido, operando los equipos correspondientes, a fin de garantizar la nitidez y calidad del sonido de las grabaciones y de los programas transmitidos por la radio

FUNCIONES:

- Recibe la pauta de grabación para la programación diaria.
- Determina conjuntamente con el locutor el guion de grabación.
- Indica al locutor la pauta musical a seguir diariamente de acuerdo a la información entregada por el musicalizador.
- Opera la consola de sonido, ajustando los controles del equipo.
- Opera la placa giratoria para la reproducción de efectos de sonido de acuerdo con el registro del guion.
- Controla la musicalización, operando el equipo correspondiente (disco compacto - mini disco-USB).
- Da la señalización al locutor para la grabación y/o salida al aire de programas en vivo.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Enciende controles o interruptores para activar la energía, ajustar el volumen y modulación de voz y colocar el transmisor en la frecuencia especificada.
- Repara equipo de transmisión, usando un equipo de verificación electrónico, herramientas manuales y mecánicas para mantener el sistema de comunicación en condiciones operativas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

PERFIL:

- Poseer título de bachillerato en Informática o estar cursando los primeros años de educación superior en carreras afines.
- Tener experiencia progresiva de carácter operativo en el área de audio.
- Conocer del manejo de sonido de un medio radial.
- Poseer capacitaciones en el manejo de equipos y actualidad de la tecnología del medio.

COMPETENCIAS:

- Establecer buenas relaciones humanas.
- Expresarse claramente en forma verbal.
- Operar equipos de transmisión.
- Ubicar fallas en los equipos de audio

RELACIÓN FUNCIONAL

- Depende de: Departamento de producción y locución
- Coordina con: Productor y operador
- Responsabilidad: Mantener los equipos en perfectas condiciones y actualización en los programas de audio para la difusión al aire.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las autoras

CUADRO N° 39**VENTAS**

RADIO PREMIER 91.9 F.M NIVEL OPERATIVO
DESCRIPCIÓN: Responsable del asesoramiento al cliente, utilizando los medios y las técnicas a su alcance para conseguir que este cliente adquiera el producto y servicio ofrecido.
OBJETIVO: Realizar un mecanismo de ventas para ofrecer un excelente servicio de post-venta logrando que el cliente se sienta satisfecho.
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES: <ul style="list-style-type: none">➤ Brindar plena satisfacción en el servicio y atención a los clientes, logrando en ellos lealtad y preferencia.➤ Actuar con iniciativa ante exigencias o detalles de nuestros clientes, logrando su satisfacción.➤ Cumplir con el nivel de efectividad y volumen de iniciativa requeridos

- Agradecer al cliente su visita una vez que se le haya atendido.
- Atender de forma eficiente las quejas y solicitudes de los clientes.
- Hacer el control y seguimiento mediante las siguientes vías: telefónica, mails, courier del servicio a prestarse a los clientes.
- Visitar a clientes frecuentemente y en el tiempo planeado
- Diseño de ofertas de publicidad de acuerdo a la programación de la radio.
- Presentación de ofertas para las agencias de publicidad a nivel nacional.
- Informar sobre el mercado.
- Utilizar las estrategias de marketing con sus clientes.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

PERFIL

- Experiencia en ventas mínimo un año
- Mínimo bachiller.
- Buena atención al cliente.
- Edad de 18 a 25 años.
- Buenas referencias personales.

COMPETENCIAS

- Actitud de servicio.
- Facilidad de palabra.
- Responsable.
- Liderazgo.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.
- Dinámica en la toma de decisiones.

RELACIÓN FUNCIONAL

Depende de: Gerente

Coordina con: Gerencia y contabilidad

Responsabilidad: Mantener e incrementar clientes.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las autoras

3.4.4 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.

De acuerdo a lo que estipula el **CÓDIGO DE TRABAJO**: Comisión de Legislación y Codificación, Quito 18 de Octubre de 2005, actualizaciones 2013.

RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.

TÍTULO 1

DEL REGLAMENTO INTERNO

Artículo 1.- Para fines contemplados en el Código de Trabajo, la emisora radio La Premier 91.9 F.M., dicta el presente reglamento interno, que regirá las relaciones laborales empleador- trabajadores.

Artículo 2.- El vocablo la empresa, se utilizará en adelante para denominar a la emisora radio La Premier 91.9 F.M., representante legal de la misma, el Señor Luis Alfonso Viteri Acosta.

Artículo 3.- El empleador o quien haga sus veces, en calidad de representante legal de la emisora radio La Premier 91.9 F.M., es el único autorizado para contratar o dar por terminadas las relaciones laborales con sus trabajadores, en forma como lo dispone el Código del Trabajo en vigencia.

Artículo 4.- En todo Contrato de Trabajo se entenderá que queda incorporado el presente reglamento. La empresa, para el mejor conocimiento del mismo, al ingreso de cada trabajador, proporcionará gratuitamente un ejemplar de éste, sin perjuicio de mantenerlo para su difusión en el lugar que asigne para el efecto, dentro de sus instalaciones, a las que tendrán acceso todos sus dependientes.

Artículo 5.- Los preceptos de este Reglamento Interno, regulan las relaciones de la empresa, con sus trabajadores, los que deberán sujetarse en forma estricta a los preceptos de orden legal en materia laboral y al presente Reglamento Interno y su desconocimiento no exime de responsabilidad a ninguna persona dependiente.

Artículo 6.- Todos y cada uno de los trabajadores o cualquier persona que fuere contratada, para trabajar en sus instalaciones o fuera de ellas, estarán obligados a cumplir las instrucciones que emanen desde la empresa, respetando el orden jerárquico establecido a nivel Interno.

Artículo 7.- En todo lo que no estuviere prescrito expresamente en este Reglamento Interno, se aplicarán las disposiciones de orden: constitucionales, legales y del código de trabajo.

TÍTULO II

REQUISITOS A LOS QUE DEBEN SUJETARSE LOS TRABAJADORES

Artículo 8.- Para ser contratado en calidad de trabajador de la emisora radio La Premier 91.9 F.M., se requerirá:

- a) Ser mayor de edad, salvo lo dispuesto en el artículo 134 del Código de Trabajo vigente. la empresa no asume responsabilidad alguna, para el caso de que un trabajador haga alguna declaración falsa con respecto a la edad, presente documentos que contenga errores i ni sean auténticos.
- b) Tener cédula de identidad de nacionalidad ecuatoriana y excepcionalmente cuando la necesidad lo requiera, podrá contratarse con persona extranjera, cumpliéndose los preceptos de orden legal, además se requerirá contar con papeleta de votación vigente y fotografía actualizada.

- c) Acreditar buena conducta, presentar certificados de dos personas que justifiquen este particular ante la empresa.
- d) Obtener el certificado médico de salud otorgado por un profesional médico que acredite su aptitud en este campo a laborar.
- e) Entregar a la empresa, a satisfacción de la misma, los demás documentos que requiera para su posible contratación, si se trata de un aspirante a laborar en ella.
- f) Someterse para el desempeño del empleo o labores, al período de capacitación y de prueba que la empresa, señale de acuerdo al Código de Trabajo.
- g) Todo trabajador que ingrese como dependiente de la emisora suscribirá un contrato de trabajo a prueba por 90 días, en la forma como lo determina el Artículo 15 del Código de Trabajo, a excepción de los trabajadores ocasionales, que por especialidad sean necesarios contratarse, bajo esta modalidad, se deberá suscribir el respectivo documento que lo acredite como tales:

Artículo 9.- Por las condiciones especiales en que se desarrollan sus actividades de la radio, podrá disponer el traslado de sus trabajadores a cualquiera de sus dependencias, sucursales u oficinas a cualquier lugar donde sea la necesidad de la empresa, previo el consentimiento por escrito del trabajador, sin que tales actos impliquen un cambio de ocupación o despido intempestivo, siempre que dichos cambios se los realicen dentro del domicilio del trabajador.

Artículo 10.- Las funciones que realice cada trabajador serán especificadas por el empleador, quien designará a cada uno sus funciones específicas que además podrán constarán en su contrato de trabajo, sin que esto impida encomendarle nuevas funciones dentro del mismo campo. Las mismas que las deberán realizar sin que el cambio implique despido intempestivo, previa aceptación por escrito del trabajador.

TÍTULO III HORARIO DE TRABAJO

Artículo 11.- La empresa, establecerá los horarios, turnos o jornadas de trabajo a cumplirse en sus diferentes oficinas, que será de ocho horas diarias, es decir cuarenta horas semanales, en turnos que deberán ser rotativos en horarios y lugares según las exigencias naturales de los servicios y actividades que realiza la emisora radio La Premier 91.9 F.M. quedando facultado del empleador, para establecer la denominada jornada de trabajo, previo el trámite en el Ministerio de Relaciones Laborales de Ibarra para la autorización.

Artículo 13.- El horario de trabajo podrá ser cambiado de acuerdo a las necesidades de la empresa, de acuerdo a sus conveniencias, sujetándose siempre a las disposiciones contempladas en el código de trabajo, previo la aprobación del horario por parte del director regional del trabajo de Ibarra, siguiendo para tal efecto el trámite respectivo.

Artículo 14.- Ningún trabajador, podrá laborar horas suplementarias o extraordinarias que no sean las expresamente determinadas en su contrato de trabajo y autorizadas en legal y debida forma; y éstas serán de acuerdo a las necesidades de la empresa, a las que debe someterse en forma estricta, salvo excepciones o causa de fuerza mayor, debidamente justificadas; para laborar horas suplementarias o extraordinarias se requerirá acuerdo entre las partes y contar con la aprobación del inspector de trabajo. Las horas que por este concepto sean laboradas no podrán exceder de cuatro en un día no doce a las semana; y deberán ser canceladas con los recargos de ley.

Artículo 15.- Ninguna declaración de trabajo suplementario o extraordinario sin la respectiva autorización de que trata el artículo inmediato anterior, será aceptada por la empresa, salvo los casos de

necesidad producida por inminentes peligros para la vida del empleador o trabajador o para la integridad de los bienes de la emisora radio La Premier 91.9 F.M., por lo cual deberá comunicarse por escrito al superior correspondiente, tan pronto como sea posible para su aprobación.

Artículo 16.- El trabajador, al momento de recibir su remuneración o el aviso de liquidación de salario o sueldo y pagos por horas extraordinarias o suplementarias, si las hubiera se cumplirá de acuerdo a lo que dispone el Código de Trabajo en su capítulo V, referido al cuerpo legal.

Artículo 17.- La actividad de la emisora radio La Premier 91.9 F.M., como es la producción de cinta en vivo u otro medio de grabación de programas de estaciones de radio, precisa un funcionamiento adecuado sin contemplar los lugares de trabajo e instalación de las mismas, ni las horas contempladas dentro de las horas laborales, ni los días de la semana considerados como de descanso, por lo tanto dicha actividad precisa un funcionamiento interrumpido por exigirlo así razones de carácter técnico y el servicio prestado al público, por lo mismo la empresa, está facultada a trabajar todos los días de la semana dentro de los turnos y jornadas respectivas, autorizados por la dirección regional del trabajo de Ibarra. Queda entendido que el presente Reglamento constituye el instrumento que regula las relaciones de orden laboral para no interrumpir las funciones y actividades de la emisora radio La Premier 91.9 F.M.

Artículo 18.- La empresa, podrá conceder descanso voluntariamente a sus trabajadores, en cualquier día de la semana, pero se reserva la facultad de exigir la restitución de esa jornada en el momento que así lo requiera, todo ello en base a sus necesidades y a las oficinas que lo ameriten de acuerdo a sus interés.

Artículo 19.- los días sábados y domingos serán de descanso forzoso sin razón de la circunstancias no pudiere interrumpidamente las labores de trabajo o se laboren los mencionados días, por la disposición del

empleador, estos se cancelaran con los recargos que establece el Código de Trabajo.

Artículo 20.- El cumplimiento a las normas legales establecidas en el Código de Trabajo y en este reglamento y de acuerdo con las necesidades específicas de la empresa, los trabajadores, quedan obligados a cumplir estrictamente los turnos establecidos, no pudiendo por los mismo, retirarse de su trabajo o suspender el mismo, sin haberlo entregado al remplazo correspondiente en la hora exacta para recibir el turno a fin de no dejar desentendido el departamento o sección respectivos de la empresa, en momento alguno y cuando las actividades así lo requiera.

Artículo 21.- Los trabajadores estarán obligados por sobre toda condición a no ingerir bebidas alcohólicas dentro de sus jornadas de trabajo, así mismo a no presentarse a su trabajo, bajo los efectos del alcohol o sustancia alguna que pueda alterar el total rendimiento de sus funciones. Queda terminantemente prohibido a los trabajadores ingerir alimentos en el lugar de trabajo en las horas de labor, a menos de que exista una orden del empleador que lo autorice; o a cumplir jornadas que no han sido encomendadas por la empresa.

Artículo 22.- De acuerdo a la disposición legal pertinente, la empresa reconocerá los días de descanso obligatorio en la forma como lo dispone el Art. 62 del Código de Trabajo vigente, exceptuándose los casos contemplados en el Art. 53, del mismo cuerpo legal.

TÍTULO IV

VACACIONES ANUALES

Artículo 23.- De conformidad con el artículo 69 del Código del trabajo vigente, la empresa determinara como norma generar para todos los

trabajadores, la facultad de gozar de su derecho de vacaciones anuales, en cualquier tiempo, a partir del cumplimiento del primer año de trabajo. por razones de orden administrativo, los trabajadores comunicaran con quince días de anticipación por lo menos, la fecha en que harán uso de este derecho, reservándose la empresa en caso de necesidad y de acuerdo con el artículo 74 del Código de Trabajo vigente, la facultad de negar las vacaciones en un año pero la acumulara necesariamente a las del año siguiente o las trasladara a otra fecha cuando las necesidades de la empresa así lo requiera, particular que lo comunicara al trabajador por escrito, de no existir esta comunicación, se entenderá que el trabajador acumulo voluntariamente sus vacaciones.

Artículo 24.- Cualquier incidente o consulta que se suscitare respecto al goce de las vacaciones se sujetaran en forma estricta a lo que dispone el Código de Trabajo y al presente reglamento interno.

TÍTULO V OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Artículo 25.- Sin perjuicio de las obligaciones constantes en el Artículo 45 del Código del Trabajo vigente y de las demás determinaciones en la ley, este reglamento y el Contrato de Trabajo, los trabajadores deberán:

- a) Cumplir fielmente las ordenes emanadas por el trabajador o de quien haga sus veces, sus superior en el orden administrativo y de aquellos a quien el empleador encomiende la realización de esta funciones; relacionadas con las funciones del puesto de trabajo.
- b) Respetar a sus superiores y cultivar la más completa armonía con los demás trabajadores, durante las horas de labores.
- c) Observar las medidas de higiene y seguridad y medidas preventivas implantadas por la empresa, que naturalmente influya en el

desenvolvimiento de la salud de la emisora La Premier 91.9 F.M.y sus dependientes.

- d) Sujetarse a las medidas usuales de prevención de riesgos de trabajo y específicamente a los que la empresa, dictare por medio de rótulos, folletos, memorandos y demás medios de información entre los miembros de la misma.
- e) Defender los intereses, maquinaria, equipos informáticos, de audio y video, bienes materiales que son de estricta propiedad de la empresa, así como las de sus compañeros de labores, evitándoles toda clase de daños y perjuicios, poniendo siempre por delante el prestigio y los intereses de las emisora La Premier 91.9 F.M.
- f) Devolver la empresa, al separar se o al salir en goce a la licencia o vacaciones o cuando esta lo requiera, todos los implementos y útiles de trabajo como: herramientas, archivos digitales, uniformes, llaves, documentos, dinero, equipos, etc., que estén bajo tenencia y responsabilidad de los trabajadores; o que hubieran estado en su poder indirectamente para el cumplimiento de sus funciones, para ello se deberá suscribir la correspondiente acta de entrega-recepción.
- g) Desempeñar con conocimiento, eficiencia, diligencia y buena voluntad las labores encomendadas. Cumpliendo fielmente las instrucciones de la empresa, de acuerdo a lo determinado en el contrato de trabajo.
- h) Sujetarse y cumplir fielmente a las leyes laborales, las disposiciones de este reglamento y las especificaciones de contrato, cumpliendo con lo horario y turnos a más de las instrucciones verbales o escritas que reciban de sus superiores para el cumplimiento de sus funciones para las que fue contratado.
- i) En el caso de que un trabajador varios de ellos, creyeren que hubieran presentado un reclamo y no hubieran sido atendidos debidamente, podrían en cualquier momento recurrir al empleador, e intentaran agotar los medios para llegar a un acuerdo amistoso que evite cualquier litigio entre esta y sus dependientes.

- j) Concurrir puntualmente al cumplimiento de los labores, a las horas señaladas para el efecto, en el caso de que lleguen atraso de más de cinco minutos, estos serán multados por dicho atraso, con un equivalente hasta el 10% de la remuneración diaria que perciba el trabajador; pero si estos atrasos suceden por más de tres veces consecutivas, se consideran como falta de asistencia en los términos y para los efectos del artículo 172 del Código de Trabajo, excepto el caso de que estos atrasos o faltas estuvieren plenamente justificados y que sean consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor.
- k) Cuidar de la buena conservación de documentos, equipos, materiales, repuestos, maquinaria, herramientas, productos, materia prima, etc., que este bajo su responsabilidad cuidado y su supervisión.
- l) Los trabajadores que faltaren por enfermedad están obligados a presentar el correspondiente certificado, confiero en el departamento médico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social preferentemente, de no presentar dicho certificado, se presumirá que no existió dicha enfermedad; y en consecuencia se procederá al descuento respectivo, al momento de cancelarse sus remuneraciones.
- m) Los trabajadores que por negligencia o mala fe comprobada no efectuaren su trabajo de acuerdo a las condiciones de contrato y de este reglamento, indemnizara a la empresa, por imperfecta o defectuosa ejecución.

Artículo 26.- A más de las prohibiciones establecidas para el trabajador en el artículo 46 de Código del Trabajo y las demás determinadas por la ley y este reglamento, está prohibido al trabajador de la emisora La Premier 91.9 F.M.

- a) Utilizar un permiso del empleador o quien haga sus veces: equipos, herramientas, materiales, maquinaria o disponer del servicio de internet para uso personal u otros bienes de su propiedad, o darles un

- uso distinto a lo que por naturaleza están destinados, o disponen abiertamente de estos o de productos comercializados por la empresa.
- b) Dar un uso diferente a los equipos y materiales de trabajo de la empresa, si tener respectiva autorización de la misma. la empresa, no se responsabiliza de ningún accidente de trabajo en la persona del trabajador, cuando se utilice bajo estas condiciones y responsabilidades al infractor de los daños q causa con su acción.
 - c) Ingerir bebidas alcohólicas, durante las jornadas de trabajo, dentro y fuera de las instalaciones de la empresa.
 - d) Portar armas de cualquier clase e intervenir en riñas, escándalos y discusiones a voz elevada dentro y fuera de las instalaciones de la empresa, peor aún dentro de las jornadas de trabajo.
 - e) Desatender o abandonar la jornada de trabajo sin el permiso respectivo del empleador quien haga sus veces, para dedicarlas a otras actividades que no sean las encomendadas.
 - f) Informe del contenido de la correspondencia de cartas, mails, etc., o cualquier otro documento perteneciente a la empresa, salvo que fuera necesario su conocimiento para el cumplimiento de sus obligaciones.
 - g) Divulgar entre sus compañeros, cualquier informe que reservadamente hubiera conocido en el ejercicio de sus funcionamientos o por otros medios. Especialmente los trabajadores del área de contabilidad, que debe guardar la correspondiente reserva sobre todo los asuntos que se tramitan en esta oficina, todo desobediencia en este sentido, será sancionado de acuerdo a este reglamento como falta grave.
 - h) Propalar rumores falsos que vengán en detrimento de la empresa, de algún representante de ellos, o que produzca inquietud o malestar entre los trabajadores o clientes de la misma;
 - i) Suspender el servicio sin sujetarse a los reglamentos relativos a los turnos y horarios de la empresa.
 - j) Encargar a cualquier otra persona no autorizada, la realización del trabajador que le ha sido confiado

- k) Trabajar con cualquier otra persona natural o jurídica, mientras este en vigencia su contrato con la empresa.
- l) Negarse a trabajar en las labores que ha sido asignado.
- m) Intervenir en actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa.
- n) Cometer actos que signifique abuso de confianza, fraude o cualquier otro hecho legalmente punible por mandato de la ley.
- o) Atender o aceptar visitas o llamadas telefónicas que no tengan relación al orden laboral, dentro de las instalaciones de la empresa, en horas laborables.
- p) Obtener arbitrariamente el título de préstamo, fondos de caja chica, dejando en su lugar vales sin autorización del empleador.
- q) No utilizar en legal y debida forma su informe de trabajo, o darle otro uso que no sea el autorizado, y no obedecer las normas de higiene y presentación dentro de la jornada de trabajo.
- r) Causar daños voluntarios o de cualquier naturaleza en las maquinarias, equipos y herramientas, o en los materiales o cualquiera de las prestaciones de la empresa, o de sus instalaciones.
- s) Utilizar y manejar maquinaria, software e insumos que no esté encomendados a ellos, o dejar que otras personas los utilicen cuando estos se encuentren a su cargo:
- t) No utilizar debidamente los artículos y objetos entregados por la empresa, para efectos de seguridad; hecho este que merecerá estricta sanción considerando la importancia que ha dedicado la misma para la seguridad de sus trabajadores y en caso de negligencia o incumplimiento de estas normas reglamentarias, la empresa, se exime de responsabilidad.

TÍTULO VI

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Artículo 27.- Son obligaciones de la empresa

- a) Pagar puntualmente los valores y remuneraciones, pactados con el trabajador en su respectivo contrato de trabajo y de acuerdo con lo que dispone el Código de la materia al igual que los incrementos que por decisión gubernamental se realizaren, durante la vigencia del contrato.
- b) Llevar un registro de trabajadores en el que conste: el nombre, edad, nacionalidad, procedencia, estado civil, domicilio especificando su dirección domiciliaria, teléfono, fecha de entrada, etc.
- c) Proporcionar todos los implementos de trabajo necesarios para la mejor ejecución de la labor encomendada.
- d) Conceder el tiempo necesario a los trabajadores para ejercer el derecho al sufragio.
- e) Brindar a los trabajadores las debidas consideraciones, en el desempeño de sus funciones.
- f) Sujetarse al reglamento interno de la empresa, legalmente aprobado.
- g) Conferir a los trabajadores gratuitamente certificados de su trabajo.
- h) Atender oportunamente los reclamos de los trabajadores.
- i) Todos los contratos celebrados por primera vez entre la empresa, se considerarán a prueba, conforme al artículo 15 del código del trabajo vigente.
- j) Proporcionar al trabajador todos los artículos y objetos para su seguridad, sin costo alguno.
- k) Brindar a los trabajadores cursos, charlas y eventos de capacitación para el desempeño óptimo de las que cumple dentro de la empresa.
- l) Estimular a los trabajadores, que hayan sobresalido en el cumplimiento de sus funciones y sean ejemplo de abnegación y entrega al trabajo que a ellos se los encomiende, estímulo este que consistirá en el incremento de su remuneración, en la divulgación de su personalidad dentro de la empresa y más actos que se completen dentro de sus políticas.

Artículo 28.-Prohíbese al empleador:

- a) Retener más del 10% de la remuneración diaria del trabajador por concepto de multas.
- b) Sancionar al trabajador con la suspensión temporal del trabajo.
- c) Exigir que el trabajador compre sus artículos de consumo, en tiendas o lugares determinados; y todas las demás prohibiciones señaladas en el Art. 44 del código de trabajo vigente

TÍTULO VII

LICENCIAS CON SUELDO

Artículo29.- Los trabajadores que labore bajo la dependencia de la dependencia de las emisoras La Premier 91.9 F.M., tendrán derecho a la licencia con sueldo en la forma como lo prescribe el código de trabajo, es decir la licencia por maternidad, paternidad, por calamidad doméstica en caso de fallecimiento de sus familiares más cercanos, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad conforme lo determina el art. 42 numeral treinta del Código de Trabajo, y de enfermedad debidamente justificada por los facultivos del IESS, así también por matrimonio, nacimiento o adopción de hijos.

Artículo30.- En caso de enfermedad o lesión personal, deberá necesariamente justificarse con la entrega de certificado médico otorgado por el IESS al empleador; facultándose inclusive que recibirán permiso médico remunerarlo cuando se concurra a citas con los facultados del IESS, y por el periodo que se establezca en dicha certificación.

Artículo31.- A los trabajadores que tenga que ausentarse de su lugar de trabajo por motivos estrictamente de orden laboral o por disposición del empleador.

TÍTULO VIII RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Artículo32.- La desobediencia o falta de cumplimiento a cualquiera de las disposiciones del representante reglamento por parte de los trabajadores serán sancionados con:

- a) Amonestación verbal
- b) Amonestación escrita
- c) Multas que en ningún caso excederá el 100% de la remuneración diaria vigente
- d) Terminación del contrato de trabajo mediante solicitud de visto bueno, ante la inspección provincial del trabajo.
- e) Las demás que se contemplen como sanción en este Reglamento Interno.

Su aplicación será hecha por el empleadoro por quien haga sus veces, tomando en cuenta la gravedad de la falta o su reincidencia, debajo constancia escrita de ellas. La aplicación de las sanciones que antecedentes supone necesariamente el orden de aplicación de la misma.

Artículo33.- Todos los incumplimientos o trasgresiones de la normas del presente reglamento interno, en su primera ocasión se sancionaran en forma verbal o escrita, en caso de reincidencia o por la gravedad de la falta se impondrá una multa del 10% de la remuneración diarias del trabajador. Las multas se aplicaran hasta el máximo permitido por la ley.

La reincidencia por tres ocasiones en un mismo mes de labor de una falta sancionada con multa o el acometimiento de una falta grave dará derecho a la empresa a proponer el visto bueno ante la inspección provincial del trabajo, para dar por terminada la relación laboral.

Artículo 34.- Las amonestaciones y multas serán comunicadas oportunamente al infractor por escrito; las multas sean cobradas de su remuneración en forma inmediata.

- a) Cualquier atraso a los turnos y horarios establecidos, en su primera ocasión no será considerado como tal; pero, si dentro de un periodo quincenal el trabajador incurre en dos o más atrasos, será sancionado con una multa equivalente al 2% de la remuneración diaria
- b) La inasistencia injustificada del trabajador dará lugar al descuento del salario en forma proporcional al tiempo de ausencia remitiéndose en estos casos a lo dispuesto por el código del trabajo, en su art. 54.

Artículo 36.- No tendrá derecho a percibir cualquier incentivo o premio, quienes hubieran sido multados por dos ocasiones en un mes.

TÍTULO IX DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 37.- La empresa, se reserva el derecho de presentar a la 3ra aprobación de la dirección del trabajo, las reformas que estime convenientes al presente reglamento.

Artículo 38.- La empresa, se reserva el derecho de contratar a los trabajadores que considere conveniente según las normas establecidas por sus Administradores.

Artículo 39.- El presente reglamento regulará las relaciones empleador - trabajadores, y entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación por parte de la Dirección Regional del Trabajo de Ibarra.

Artículo 40.- El o los trabajadores responsables del manejo de máquinas, equipos u otros elementos utilizables en las labores que realiza la

empresa, no podrán delegar ni encargar el funcionamiento y utilización de los mismos a personas no experimentadas, ni aún con la autorización del superior jerárquico y si lo hiciere será responsable de los consiguientes perjuicios que causen a la empresa y al trabajador a quien hubiere encargado.

Artículo 41.- Todos los trabajadores serán responsables de los daños que ocasionaren a los equipos, maquinarias, herramientas y más bienes de la empresa, y responderán por su negligencia o descuido o por desobediencia al presente reglamento.

Artículo 42.- Si uno o más trabajadores se creyeren perjudicados en sus derechos por reclamos formulados ante sus superiores, podrán apelar ante el empleador, quien será la única persona que resuelva sobre tal o tales reclamos.

Artículo 43.- Los beneficios voluntarios que la empresa, otorgue a uno a más trabajadores, como estímulos, podrán ser suprimidos o modificados cuando a juicio de esta hubieren cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la entrega de tales beneficios. Por lo tanto no se entenderán incorporados al contrato de trabajo como adicionales o tácitos, ni como derechos basados en la costumbre, sino que conservarán su calidad de beneficios transitorios, sujetos a posibles modificaciones o suspensiones futuras.

EL PRESENTE REGLAMENTO, SE SOMETERÁN A LA APROBACIÓN
"DE LAS AUTORIDADES DEL TRABAJO RESPECTIVAS.

Ibarra, 03 de Julio del 2013

Por La RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.

LCDO. LUIS ALFONSO VITERI ACOSTA

C.C. 1000346757

3.4.5 CÓDIGO DE ÉTICA PARA RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.

CÓDIGO DE ÉTICA DE RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.

De acuerdo a lo estipulado en el REGISTRO OFICIAL ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR **LEY ORGANICA DE COMUNICACIÓN:** Tercer Suplemento -- Registro Oficial N° 22 -- Martes 25 de junio de 2013.

Considerando que la EMPRESA DE RADIO LA PREMIER 91.9 F.M., debe regir sus actividades conforme a un Código de Ética;

Considerando que el Código de Ética tiende a asegurar el reconocimiento y la aplicación de los principios en él enunciados; así como normas de garanticen los Derechos Humanos;

Resuelto, en cuanto a que en su calidad de prestador de servicios de radiodifusión sonora, comercial de contribuir a proteger y respetar los derechos fundamentales de la persona, así como los valores nacionales que reconoce la Constitución Política de la República del Ecuador.

TÍTULO 1

DE LOS PRINCIPIOS DEL SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN, SONORA COMERCIAL DE SU FINALIDAD Y DE LOS MECANISMOS DE AUTORREGULACIÓN

Artículo 1.- Aplicación del Código de Ética

El presente Código de Ética establece los principios, fines y autorregulación, para mecanismos de autorregulación, para el desarrollo de la programación emitida por radio La Premier 91.9 F.M.(en adelante “la empresa”) y contiene las disposiciones generales necesarias para su cumplimiento.

Artículo 2.- Principios y valores de los servicios de radiodifusión.

Los servicios de radiodifusión prestados por la empresa contribuyen a proteger los derechos fundamentales de las personas, así como los valores nacionales que reconoce la Constitución del Ecuador.

La prestación de servicio de radiodifusión por parte de la empresa se rige por los siguientes principios:

- a) La defensa de la persona humana y el respeto a su dignidad.
- b) La libertad de expresión, de pensamiento y de opinión.
- c) El respeto al pluralismo informativo, político, religioso, social, y cultural.
- d) La defensa del orden jurídico democrático, de los derechos humanos fundamentales y de las libertades consagradas en los tratados internacionales y en la Constitución.
- e) La Libertad de información veraz e imparcial.
- f) El fomento de la educación, cultura y moral de la nación.
- g) La protección y formación integral de los niños y adolescentes así como el respeto de la institución familia.
- h) La promoción de los valores y la identidad nacional.
- i) La responsabilidad social de los medios de comunicación.
- j) El respeto al código de normas éticas.
- k) El respeto al honor, la buena reputación y la intimidad personal y familiar.
- l) El respeto al derecho de rectificación.

Artículo 3.- Responsabilidad de la difusión de contenidos.

La Empresa como responsables del contenido de sus programaciones, tienen la facultad de negar la difusión de programas, secuencias programadas u otros que puedan ser considerados atentatorios a los

principios y valores mencionados en el artículo precedente u otros establecidos en la ley de radio y su reglamento.

Artículo 4.- Responsabilidad de las opiniones vertidas en la programación,

La empresa adoptara las medidas necesarias para dar al público la posibilidad de conocer si las opiniones vertidas provienen del titular del servicio, de los responsables de un determinado programa o de terceros, sin perjuicio del secreto profesional.

Artículo 5.- Finalidad de los servicios de la radiodifusión.

La empresa, a través de sus servicios de radiodifusión, tiene por finalidad satisfacer las necesidades de las personas en el campo de la información, el conocimiento la cultura la educación y el entretenimiento en un marco de respeto de los deberes y derechos fundamentales de las personas, así como de promoción de los valores humanos, la democracia y la identidad nacional.

En particular, el servicio de radiodifusión comercial tiene como finalidad el entretenimiento y recreación del público, así como abordar temas informativos noticiosos y de orientación a la comunidad, dentro del marco de los fines y principios que orientan el servicio.

Artículo 6.- Clasificación y transmisión de los programas.

La empresa, en su condición de titular de servicios de radiodifusión, es responsable de clasificar la programación, la publicidad comercial así como decir sobre su difusión teniendo en cuenta las franjas horarias establecidas.

Para tal efecto de acuerdo a su contenido, los programas que emitan pueden clasificarse, de acuerdo a las modalidades siguientes, sin que éstas sean limitativas:

a) Programas Informativos

El contenido de este tipo de programas se refiere a la información objetiva y veraz de sucesos ocurridos en el territorio nacional así como en el extranjero. Asimismo, se busca promover la participación del público a través de los diversos medios de comunicación que se hayan habilitado para tal fin permitiendo la pluralidad de opiniones, siempre que éstas se expresen con el debido respeto a las personas e instituciones públicas y privadas.

b) Programas de entretenimiento.

El contenido de este tipo de programas está referido a espectáculos, presentaciones artísticas y culturales, variedades, magazines entre otros.

c) Programas de servicio

El contenido de este tipo de programas ofrece al público en general asesoría y consejos con carácter meramente referencial tales como medicina, nutrición, asesoría legal de defensa del consumidor, entre otros.

Los programas se transmiten de acuerdo al público apto para conocer su contenido tomado en cuenta las franjas horarias que establezcan.

Artículo 7.- De las franjas horarias.

La empresa en su calidad de titular de servicios de radiodifusión es responsable de vigilar el contenido de la programación a ser difundida a fin de evitar afectar los valores inherentes de la familia, propiciándole la

autorregulación y la implementación de políticas para informar sobre advertencias en el contenido a ser emitido. Las franjas horarias que se deban respetar son las siguientes:

a) Horario de protección al menor

En él se difunde programas y promociones que pueden ser presenciados por niños, niñas y adolescentes menores de 14 años sin supervisión de sus padres, madres representantes o responsables. Este horario es desde las 6:00 hasta las 22:00 horas.

b) Horario para mayores de 14 años con orientación de adultos

En él se procura difundir programas y promociones, que pueden ser presenciados por adolescentes mayores de 14 años, bajo la orientación de sus padres, madres, representantes o responsables. Este horario rige a partir de las 22:01 hasta las 23:59 horas.

c) Horario para adultos

En él se podrán difundir programas, promociones y propaganda aptos para personas mayores de 18 años de edad. Este horario rige desde las 24:00 hasta las 05:50 horas.

Las franjas horarias se establecen considerando que el horario familiar es el comprendido entre las 06:00 y 22:00 horas.

La empresa en su calidad de titular de servicios de radiodifusión sonora deberá cumplir con las mencionadas franjas horarias para la emisión de su programación.

Artículo 8.- Advertencia de los programas

La programación que se difunda fuera del horario de protección al menor incluirá una advertencia previa, escrita y verbal, con la clasificación de

apto para todos, apto para mayores de catorce (14) años con orientación de adultos, o apto sólo para adultos, de acuerdo a los siguientes lineamientos:

Apta para todos no necesita de supervisión de personas adultas.

Programas que no contienen violencia o contienen muy poca, no presenta lenguaje inapropiado, conductas disruptivas ni situaciones o diálogos de naturaleza sexual. Estos programas pueden transmitirse las veinticuatro horas del día.

Apta para mayores de 14 años (se recomienda la supervisión de personas adultas)

Programa que pueden contener material inadecuado para niños y niñas, adolescentes menores de 24 años y requiere de la guía de los padres porque el programa presenta algunas de las siguientes características: violencia moderada, lenguaje grosero u ofensivo, situaciones de naturaleza sexual o conductas antisociales. Estos programas pueden difundirse desde las 22:01 hasta las 05:59 horas.

Apto solo para adultos

Programas que están destinados específicamente al público. Este programa presenta una o más de las siguientes características: violencia, escenas sexuales explícitas o lenguaje grotesco e indecente. Estos programas pueden transmitirse solamente desde las 24:00 hasta las 05:59 horas.

(*) Señal “apto para todos” cuadrado fondo verde con las letras APT con color blanco en la parte superior centro.

Señal “Apto para mayores de 14” cuadrado fondo amarillo con el número 14 blanco en la parte superior derecha.

Señal “Apto solo para adultos” cuadrado fondo rojo con el número 18 blanco en la parte superior derecha.

Artículo 9.- Prohibición de pornografía

No se difundirá programas con contenido pornográfico o que promuevan el comercio sexual.

Artículo 10.- Producción nacional mínima y franja educativa.

La empresa destinará a la producción nacional, como mínimo el 30% (treinta por ciento) de su programación, en el horario comprendido entre las 05:00 y 4:00 horas en promedio semanal.

Asimismo se destinará el 10 % (diez por ciento) de su programación a una franja educativa.

Artículo 11.- Cambios en la programación

Los programas son transmitidos en el día y hora anunciados. En caso de que por algún inconveniente sea necesario hacer cambios en la programación, dicha situación se informará al público mediante comunicados en la programación con una anticipación no menor de veinticuatro horas explicando las razones del caso.

La interrupción momentánea de la transmisión y la interrupción por razones técnicas, hechos fortuitos de interés nacional u otros semejantes serán solucionadas en el plazo que corresponde a la naturaleza de la causa, explicando inmediatamente al público los motivos del hecho.

Artículo 12.- Publicidad Comercial

La publicidad comercial se rige por lo establecido en la Ley de Comunicación Art. 92, brindando un servicio de calidad, manteniendo los derechos y cumpliendo las obligaciones.

Artículo 13.- Difusión del Código de ética

El Código de ética se difundirá y se publicará en la página web de la empresa.

Artículo 14.- Atención en caso de emergencia

En caso de emergencias, crisis locales, regionales o nacionales, desastres naturales, entre otros, la empresa brindará las facilidades y apoyo que las autoridades requieran conducentes a la solución de dicha situación.

Artículo 15.- Quejas por incumplimiento del Código de Ética

Dado un hecho de incumplimiento del presente código de ética, los usuarios, sin necesidad de rúbrica de abogado pueden presentar una queja ante la empresa.

La empresa atenderá la queja formulada por el público en general relativo al incumplimiento del presente código de ética, así como los comunicados del público.

La empresa designará un área o persona responsable de la atención de las quejas o comunicados del público.

Las quejas por incumplimiento del presente código de ética son resueltas por el área o persona responsable en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados desde su presentación.

La carga de la prueba recae en la empresa.

En caso de ser desestimada la queja o de no tener respuesta en el plazo previsto en el presente artículo de infracción conforme a lo dispuesto en la Ley de Comunicación.

La empresa facilitará a los usuarios un formulario para la presentación de quejas de acuerdo al modelo que forma parte anexa del presente código de ética. Adicionalmente pondrán a disposición del público un número telefónico y de ser posible la dirección de un correo electrónico. La queja realizada por estos medios deberá ser recibida por la entidad radiodifusora y registrada en el formato antes referida.

Es obligación además de la empresa otorgar al usuario un número de registro de la queja presentada, para realizar el seguimiento respectivo y solicitudes de rectificación.

Artículo 16.- Obligación de guardar las grabaciones de los programas de radiodifusión.

La empresa conservará las grabaciones de su programación nacional y de los comerciales por un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de su emisión. Dichas grabaciones podrán ser requeridas para verificar el cumplimiento del código de ética y lo establecido con relación a las franjas horarias.

Artículo 17.- Solicitudes de Rectificación

Las solicitudes de rectificación se rigen por la ley de comunicación Art. 23 que establece el derecho de rectificación de personas afectadas por afirmaciones inexactas en medios de comunicación social.

La presentación de la solicitud de rectificación se presenta dentro de los quince (15) días naturales posteriores a la publicación o difusión que se propone rectificar.

La rectificación se efectuará dentro de los siete (7) días siguientes después de recibida la solicitud correspondiente.

En el caso de no haber publicado o difundido la rectificación en el plazo previsto el usuario tiene expedito el derecho de interponer una acción de amparo.

Artículo 18.- Cláusula de conciencia

En los contratos de trabajo o de locación de servicios que celebren quienes ejerzan la actividad periodística con el titular de un servicio de radiodifusión regirá la cláusula de conciencia.

En virtud de esta cláusula de conciencia todo el que ejerza In actividad periodística tendrá derecho a solicitar la resolución de su contrato o el término de su vínculo laboral cuando hubiese sido conminado u obligado a realizar trabajos contrarios a su conciencia o al presente código de ética.

Cuando se invoca la cláusula de conciencia para solicitar la resolución del contrato o el término de su vínculo laboral, se podrá solicitar la

inaplicación de las cláusulas de penalidad que pudieran existir. En tanto no se resuelva el proceso de penalidad no podrá hacerse efectiva.

El plazo para acogerse a este derecho es de treinta (30) días, contados desde el momento en que se produjo alguno de los supuestos previstos en el presente artículo.

En los casos que no exista acuerdo entre las partes sobre la aplicación de la cláusula de conciencia se podrá recurrir a la vía arbitral o judicial, siendo de aplicación en este último caso las reglas del proceso sumarísimo, laboral.

La aplicación de la cláusula de conciencia se rige asimismo por la legislación laboral.

3.4.6 PROCESOS

3.4.6.1 COMPRAS A PROVEEDORES

**GRÁFICO N° 26
PROCESO DE ADQUISICIÓN**

RESPONSABLES	PROCESO	DESCRIPCIÓN	RESULTADO
ÁREA DE TRABAJO	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> ELABORA[ELABORA LA SOLICITUD DE REQUERIMIENTO] ELABORA --> ENVIA[ENVÍA LA SOLICITUD A GERENCIA PARA SU ANÁLISIS Y APROBACIÓN] ENVIA --> AUTORIZA{AUTORIZA} AUTORIZA --> EMITE[EMITE LA AUTORIZACIÓN PARA PROCEDER A LA COMPRA] EMITE --> RECIBE[RECIBE CONTABILIDAD PARA SU COTIZACIÓN] RECIBE -- SI --> SELECCIONA[SELECCIONA AL PROVEEDOR Y REALIZA LA ADQUISICIÓN] SELECCIONA --> FACTURA[FACTURA] FACTURA --> RECIBE_PROD[RECIBE EL PRODUCTO] RECIBE_PROD --> FIN([FIN]) </pre>	<p>a) Determina la necesidad y solicita por escrito el requerimiento.</p> <p>b) Envía a gerencia la solicitud para ver si aprueba o no el requerimiento.</p> <p>c) Recibe el requerimiento.</p> <p>d) Emite el visto bueno de la adquisición.</p> <p>e) Recibe el proceso.</p> <p>f) Verifica, analiza y emite el visto bueno para que se continúe o no con el proceso.</p> <p>g) Autoriza, a contabilidad continúe con las cotizaciones de diferentes proveedores.</p> <p>h) Efectúa un cuadro comparativo y selecciona al proveedor.</p> <p>i) Ejecuta la adquisición.</p> <p>j) Entrega la factura y el producto.</p> <p>k) Recibe el producto, con la respectiva acta entrega-recepción.</p>	<p>Realizar una adquisición mediante un debido proceso, contribuye a un sistema más ágil y un desempeño de funciones de forma eficaz y eficiente, cumpliendo con lo que estipulan los organismos de control y a futuro no tengan observaciones.</p>
GERENCIA			
CONTABILIDAD			
PROVEEDOR			
CONTABILIDAD			

Elaborado Por: Las autoras

3.4.6.2 PAGO A PROVEEDORES

GRÁFICO N° 27
PROCESO PAGO A PROVEEDORES

RESPONSABLES	PROCESO	DESCRIPCIÓN	RESULTADO
CONTABILIDAD	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> INGRESO[INGRESO COMPRAS DE PRODUCTOS/SERVICIOS (PUBLICIDAD)] INGRESO --> FACTURA[FACTURA] FACTURA --> RETENCIONES[GENERA RETENCIONES] RETENCIONES --> REGISTRO[GENERA REGISTRO CONTABLE] REGISTRO --> CUENTAS[GENERA CUENTAS POR PAGAR] CUENTAS --> CONTABILIZACION[CONTABILIZACIÓN DEL PROVEEDOR] CONTABILIZACION --> EMISION[EMISIÓN DE PAGO AL PROVEEDOR] EMISION --> CHEQUE[CHEQUE] CHEQUE --> COMPROBANTES[CONTABILIZA Y GENERA COMPROBANTES DE EGRESO] COMPROBANTES --> ARCHIVO[/ARCHIVO/] ARCHIVO --> FIN([FIN]) </pre>	<p>a) Envía el proceso a contabilidad, junto a la factura de adquisición.</p> <p>b) Recpta el proceso para realizar las respectivas retenciones de Ley.</p> <p>c) Realizar el registro contable</p> <p>d) Verificar los documentos de respaldo y la legalidad de la factura en el sistema del SRI.</p> <p>e) Recibe y solicita a gerencia la autorización del pago.</p> <p>f) Analiza el proceso de adquisición y emite el visto bueno.</p> <p>g) Autoriza a Contabilidad se efectúe el pago al proveedor.</p> <p>h) Realiza el pago al proveedor.</p> <p>i) El proveedor recibe el cheque por el valor de la factura menos las retenciones de Ley.</p> <p>j) Formaliza el pago con las respectivas firmas de recibí conforme en el comprobante de egreso(Anexo N° 08) y archiva</p>	<p>Mantener una buena relación comercial y una buena imagen institucional de cumplimiento ante los proveedores, para que de esta manera puedan realizar y/o conservar créditos si lo ameritan.</p>
GERENTE		CONTABILIDAD	CONTABILIDAD
PROVEEDOR		CONTABILIDAD	CONTABILIDAD
CONTABILIDAD		CONTABILIDAD	CONTABILIDAD

Elaborado Por: Las autoras

3.4.6.3 PAGO DE SUELDOS

GRÁFICO Nº 28
PROCESO PAGO DE SUELDOS

RESPONSABLES	PROCESO	DESCRIPCIÓN	RESULTADO
CONTABILIDAD	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> ELABORA[ELABORA ROL DE PAGOS] ELABORA --> REALIZA[REALIZARA Y ENVÍA SOLICITUD DE PAGO] REALIZA --> RECIBE1[RECIBE PARA LA APROBACIÓN Y] RECIBE1 --> AUTORIZA{AUTORIZA} AUTORIZA -- SI --> ENVIA[ENVÍA A CONTABILIDAD PARA FI PAGO] AUTORIZA -- NO --> ENVIA ENVIA --> RECIBE2[RECIBE SOLICITUD E INFORMES DE ACTIVIDADES] RECIBE2 --> CHEQUE[CHEQUE] CHEQUE --> LEGALIZA[LEGALIZA CON GERENCIA] LEGALIZA --> EFECTUA[EFECTÚA EL PAGO] EFECTUA --> ENVIA2[ENVÍA DOCUMENTACIÓN PARA EL REGISTRO CONTABLE] ENVIA2 --> JUSTIFICATIVOS[JUSTIFICATIVOS] JUSTIFICATIVOS --> RESPALDOS[/RESPALDOS/] RESPALDOS --> FIN([FIN]) </pre>	<p>a) Elabora rol de pagos de los empleados (Anexo Nº 06-07).</p> <p>b) Realiza solicitud de autorización para que se realice el pago de los sueldos.</p> <p>c) Envía la solicitud para su aprobación.</p> <p>d) Recibe la solicitud.</p> <p>e) Autoriza el pago.</p> <p>f) Emite el visto bueno a Contabilidad para que proceda hacer el respectivo pago.</p> <p>g) Recapta la autorización, adjuntando registros de asistencia(Anexo Nº 10).</p> <p>h) Elabora los cheques verificando el valor con el rol de pagos de cada empleado.</p> <p>i) Legaliza los cheques con gerencia.</p> <p>j) Procede al pago a los empleados.</p> <p>k) Envía documentación para el registro contable.</p> <p>l) Adjunta todos los documentos justificativos del pago.</p> <p>m) Archiva los respaldos del pago efectuado.</p>	<p>Por medio de este proceso se realiza el pago oportuno de los empleados, sin que surja retraso o contratiempo alguno y de esta manera motivándole al empleado a que cumpla adecuadamente con sus funciones.</p>
GERENCIA			
CONTABILIDAD			
EMPLEADOS			
CONTABILIDAD			

Elaborado Por: Las autoras

3.5 PROPUESTA CONTABLE

Presenta un contenido que abarca los procedimientos básicos para el tratamiento contable de las actividades que desarrolla diariamente radio La Premier 91.9 F.M., para la obtención de información financiera de calidad y oportuna de manera que apoye la toma de decisiones en bien del cumplimiento de los objetivos institucionales.

3.5.1 PLAN DE CUENTAS

El plan general de cuentas es un instrumento en el que se basa para mantener un orden contable, de acuerdo al movimiento de las actividades que genere la institución, a continuación se detalla el plan general de cuentas:

CUADRO N° 40
PLAN DE CUENTAS
RADIO PREMIER 91.9 F.M

1.	ACTIVO
1.1.	ACTIVO CORRIENTE
1.1.1.	ACTIVO DISPONIBLE
1.1.1.1.	CAJA GENERAL
1.1.1.1.01	Efectivo
1.1.1.1.02	Caja chica
1.1.1.2.	BANCOS
1.1.1.2.01	Banco Pacifico
1.1.1.2.02	Banco Austro
1.1.2.	ACTIVO EXIGIBLE
1.1.2.1.	CUENTAS POR COBRAR
1.1.2.1.01	Cuentas por cobrar clientes
1.1.2.1.02	Prestamos empleados
1.1.2.1.80	Otras cuentas por cobrar

1.1.2.1.90	Provisión cuentas incobrables
1.1.2.3.	ANTICIPOS
1.1.2.3.01	Anticipo proveedores
1.1.2.3.02	Anticipo empleados
1.1.2.3.03	Anticipo impuesto a la renta
1.1.2.4.	VARIOS DEUDORES
1.1.2.4.01	Impuesto IVA en compras
1.1.2.4.02	Impuesto retención fuente
1.1.2.4.03	Impuesto reten. fuente IVA
1.1.2.4.04	Crédito tributario IVA
1.1.2.4.05	Crédito tributario i. renta
1.1.2.6.	DOCUMENTOS POR COBRAR
1.1.2.6.01	Documentos por cobrar
1.2.	ACTIVO FIJO
1.2.1.	ACTIVO FIJO DEPRECIABLE
1.2.1.1.	ACTIVO DEPRECIABLE
1.2.1.1.1.01	Equipos de oficina
1.2.1.1.1.02	Sistemas de computación
1.2.1.1.1.03	Muebles y enseres
1.2.1.1.1.04	Vehículo
1.2.1.1.1.05	Edificio
1.2.1.1.1.90	Otros activos
1.2.2.	DEPERECIACION ACT. FIJOS
1.2.2.1.	DEPRECIACION ACUMULADA
1.2.2.1.01	Dep. acum. equipos de oficina
1.2.2.1.02	Dep. acum. equipos y sistemas computación
1.2.2.1.03	Dep. acum. muebles y enseres
1.2.2.1.04	Dep. acum. vehículo
1.2.2.1.05	Dep. acum. edificios
1.2.2.1.06	Dep. acum. otros activos
1.2.3.	ACTIVOS FIJOS NO DEPRECIABLES

1.2.3.1.	ACTIVOS NO DEPRECIABLES
1.2.3.1.01	Terreno
2.	PASIVOS
2.1.	PASIVO EXIGIBLE
2.1.1.	PASIVO EXIG.A CORTO PLAZO
2.1.1.1.	OBLIGACIONES A CORTO PLAZO
2.1.1.1.01	Proveedores
2.1.1.1.02	Seguros por pagar
2.1.1.1.03	Interés por pagar
2.1.1.1.04	Otras cuentas por pagar
2.1.1.1.05	Prestamos por pagar
2.1.1.1.06	IESS por pagar
2.1.2.	OTRAS RETENCIONES
2.1.2.1.	RETENCIONES
2.1.2.1.01	Reten. IVA 100% honorarios profesionales
2.1.2.1.02	Reten. IVA 100% arriendo.
2.1.2.1.03	Reten.100% IVA liquidación
2.1.2.1.04	Reten 70% prestación servicios
2.1.2.1.05	Reten.30% compra de bienes
2.1.2.1.06	IVA EN VENTAS
2.1.2.1.07	Rten.10% honorarios profesionales
2.1.2.1.08	Reten. entre sociedades
2.1.2.1.09	Reten. publicidad y comunicación
2.1.2.1.10	Reten. transporte privado
2.1.2.1.11	Reten. transferencia de b.
2.1.2.1.12	Reten. arriendo bienes corporales
2.1.2.1.13	Reten. seguros y reaseguros
2.1.2.1.14	Reten. rendimiento financiero
2.1.2.1.15	Pagos/bienes y servicios no sujetos retención
2.1.2.1.16	Aplicables 1%
2.1.2.1.17	Aplicables 2%

2.1.2.1.18	Aplicables 8%
2.1.2.1.19	Impuestos por pagar
2.1.2.1.20	Impuesto a la renta por pagar
2.1.3.	OBLIG. ACUM. POR PAGAR
2.1.3.1.	REMUNERACIONES
2.1.3.1.01	Sueldos y salarios por pagar
2.1.3.1.02	Aporte patronal por pagar
2.1.3.1.03	Aporte personal por pagar
2.1.3.1.04	15% participación trabajadores por pagar
2.1.3.2.	PROVISIÓN BENEFICIOS SOC.
2.1.3.2.01	Provisión XIII sueldo por pagar
2.1.3.2.02	Provisión XIV sueldo por pagar
2.1.3.2.03	Provisión fondo reserva pagar
2.2.	PASIVOS EXIGIBLES LARGO.P
2.2.1.	PASIVOS A LARGO PLAZO
2.2.1.1.	OBLIGACIONES BANCARIAS
2.2.1.1.02	Préstamo Banco del Pacifico
2.2.1.1.03	Préstamo Banco del Austro
2.9.	OTRAS CUENTAS DEL PASIVO
3.	PATRIMONIO
3.1.	CAPITAL SOC.RESERV.SUPERA
3.1.1.	CAPITAL SOCIAL
3.1.1.1.	CAPITAL AUTORIZADO
3.1.1.1.01	Capital autorizado
3.1.1.2.	CAPITAL SUSCRITO
3.1.1.2.01	Capital suscrito
3.1.1.3.	CAPITAL PAGADO
3.1.1.3.01	Capital pagado
3.1.1.4.	APORTE FUT.CAPITALIZACION
3.1.1.4.01	Aporte futuras. capitalizaciones
3.1.2.	RESERVAS

3.1.2.1.	LEGAL
3.1.2.1.01	Reserva legal
3.1.2.2.	RESERVA DE CAPITAL
3.1.2.2.01	Reserva porrevalorización patrimonio
3.1.3.	SUPERAVIT
3.1.3.1.	SUPERAVIT
3.1.3.1.01	Ganancias retenidas
3.1.3.1.02	Utilidad (perdida)del ejercicio
3.1.3.1.90	Pérdidas y ganancias
4.	INGRESOS
4.1.	INGRESOS OPERACIONALES
4.1.1.	INGRESOS POR VENTAS
4.1.1.1.	VENTAS
4.1.1.1.01	Ventas
4.2.	INGRESOS NO OPERACIONALES
4.2.1.	OTROS INGRESOS
4.2.1.1.	OTROS ING. NO OPERACIONAL
4.2.1.1.02	Interés ganado cuenta corriente
5.2.	GASTOS
5.2.1.	GASTOS ADMINISTRATIVOS
5.2.1.1.	REMUNERACIONES
5.2.1.1.01	Sueldos y salarios
5.2.1.1.02	Bonificación transporte
5.2.1.1.03	Horas extras
5.2.1.1.04	Bonificación desahucio
5.2.1.1.05	Comisiones
5.2.1.1.06	Honorarios profesionales
5.2.1.2.	BENEFICIOS SOCIALES
5.2.1.2.01	Gasto décimo tercer sueldo
5.2.1.2.02	Gasto décimo cuarto sueldo
5.2.1.2.03	Fondos de reserva

5.2.1.2.04	Aporte personal 9.35%
5.2.1.2.05	Aporte patronal 12.15%
5.2.1.2.06	Prestamos IESS
5.2.1.2.07	15% participación trabajadores
5.2.1.3.	DEPREC.AMORT.Y PROVISION
5.2.1.3.01	Gasto depreciación equipo oficina
5.2.1.3.02	Gasto depreciación sistemas computación
5.2.1.3.03	Gasto depreciación muebles y enseres
5.2.1.3.04	Gasto depreciación vehículo
5.2.1.3.05	Gasto depreciación edificios
5.2.1.3.90	Gasto depreciación otros activos
5.2.1.4.	SERVICIOS DE TERCEROS
5.2.1.4.01	Gastos suministros y materiales
5.2.1.4.02	Instalación mantenimiento/ equipos
5.2.1.4.03	Gasto arriendo
5.2.1.4.04	Gasto luz
5.2.1.4.05	Gasto teléfono
5.2.1.4.06	Gasto agua
5.2.1.4.07	Gasto impuesto y contribuciones.
5.2.1.4.08	Gasto seguro
5.2.1.4.09	Gasto municipales
5.2.1.4.10	Gasto aseo y mantenimiento oficina
5.2.1.4.11	Gasto adecuaciones y mejoras
5.2.1.4.12	Gastos atenciones y refrigerios
5.2.1.4.13	Gastos suscripciones
5.2.1.4.14	Gasto envíos y correos
5.2.1.4.15	Gasto impuesto a la renta
5.2.1.4.16	Gastos judiciales
5.2.1.4.17	Gastos suministros de aseo
5.2.1.4.18	Gastos suministros de oficina
5.2.1.4.19	Gasto lubricantes y combustibles

5.2.1.4.20	Gasto matricula vehículo
5.2.1.4.21	Gasto repuestos
5.2.1.4.22	Gasto mantenimiento vehículo
5.2.1.4.23	Gasto viaje
5.2.1.4.90	Gastos varios
5.2.1.4.91	Retenciones no efectuadas
5.2.1.4.92	Gasto y multas SRI
5.2.1.4.95	Gastos no deducibles
5.2.2.	GASTOS DE VENTA
5.2.2.1.	GASTOS DE VENTA
5.2.2.1.01	Publicidad y propaganda
5.2.2.1.02	Movilización y transporte
5.2.2.1.03	Flete en ventas
5.2.2.1.90	Otros gastos de ventas
5.2.3.	GASTOS FINANCIEROS
5.2.3.1.	GASTOS BANCARIOS
5.2.3.1.01	Interés pagado
5.2.3.1.02	Interés sobregiro
5.2.3.1.03	Comisiones y otros recargos
5.2.3.1.04	Gasto chequera
5.2.3.1.05	Gasto seguro vehículo
5.2.3.1.90	Otros gastos financieros

Fuente: Observación directa e investigación

Elaborado por: Las autoras

3.5.2 DINÁMICA DE LA CONTABILIDAD

3.5.2.1 ACTIVOS

Son todos los bienes, valores, y derechos de propiedad de Radio Premier 91.9 F.M. para realizar la actividad económica.

CUADRO N° 41

CAJA

Es donde se contiene valores en efectivo que ingresan al custodio, para gastos operativos de la empresa.

Dentro de la cuenta **Caja** se encuentran subcuentas por ejemplo:

Efectivo

Caja chica

DEBITA	ACREDITA
Por apertura de caja chica.	Pagos de gastos diarios con fondo de caja chica.
Por reposición de caja chica.	Gastos de venta
Venta de publicidad	
Cobro de clientes	

CONTROL INTERNO:

- Realización de arqueos sorprendidos y habituales para determinar diferencias y novedades en presencia del custodio.
- Todos los gastos no podrán exceder de los 25 dólares, superiores a esta cantidad se debe emitir cheques.
- Debe existir un solo responsable del fondo de caja chica.
- El efectivo recaudado durante el día debe ser depositado, a más tardar, el siguiente día, en forma intacta.
- Todos los documentos deben llevarse las correspondientes firmas de responsabilidad de los usuarios
- La persona responsable de caja chica no debe tener acceso a la Contabilidad de la empresa.

Fuente: investigación

Elaborado por: Las autoras

CUADRO N° 42

BANCOS

Registra el valor de los depósitos constituidos por el ente económico de disponibilidad inmediata, que controla el ingreso y salida de dinero que mantienen en las cuentas bancarias radio La Premier 91.9 F.M.

Dentro de la cuenta **Bancos** se encuentra la subcuenta por ejemplo:

- Banco Pacífico
- Banco Austro

DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none">➤ Transferencias bancarias por la prestación del servicio➤ Pago de facturas de los clientes locales y agencias publicitarias con cheques.➤ Préstamos otorgados por las instituciones financieras.➤ Por el valor de los cheques anulados con posterioridad a su contabilización.➤ Por las notas de créditos expedidas por los bancos.	<ul style="list-style-type: none">➤ Cheques girados por la radio➤ Gastos de impuestos (SRI)➤ Pago de remuneraciones (sueldos, comisiones aportes IESS)➤ Gastos servicios de terceros (servicios básicos, suministros, viáticos y otros)➤ Adquisición de equipos tecnológicos➤ Pago de préstamos y comisiones bancarias.➤ Pago de tarjetas de crédito

CONTROL INTERNO:

- Llevar un libro banco del movimiento económico de la radio.
- Se debe realizar conciliaciones bancarias mensuales.
- Firmas de legalidad, para pagos con cheques.
- Los pagos con cheque deberán estar debidamente justificados con facturas, notas de venta y otros documentos legales.
- Para realizar las transferencias deben ser realizadas por el contador previa autorización del gerente.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las autoras.

CUADRO N° 43
CUENTAS POR COBRAR

<p>En esta cuenta se registran todos los valores de cobro inmediato de las deudas pendientes de todos los clientes y de las agencias publicitarias de la radio La Premier 91.9 F.M.</p> <p>Las provisiones registran montos provisionados por el ente económico para cubrir eventuales pérdidas de créditos, como resultado de los análisis del grupo deudores.</p> <p>Dentro de la cuenta Cuentas por Cobrar se encuentran subcuentas por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuentas por cobrar clientes ✓ Otras cuentas por cobrar ✓ Provisión de cuentas Incobrables 	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mediante la emisión de facturas por los servicios de venta que presta la radio. ➤ Por préstamos otorgados a terceros. ➤ Por el valor de las notas de débito bancarias por concepto de devolución de cheques. ➤ Por los ajustes efectuados a los cargos de la provisión. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por el valor de los dineros recibidos como abonos ya sean parciales o totales, por la venta de servicios o cancelación de préstamos. ➤ Por el valor de las notas de crédito emitidas por el ente económico por concepto de devolución de servicios. ➤ Por el valor determinado de los cálculos de acuerdo con los análisis de las cuentas deudoras.
<p>CONTROL INTERNO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificación constante de las facturas y notas de crédito emitidas. ➤ Constatación mensual de los valores a cobrar a los clientes. ➤ Los documentos deben registrados detalladamente, conciliar una vez al mes el auxiliar de la cuenta. ➤ Revisar periódicamente los pagos vencidos. ➤ Estos documentos deben ser aprobados por el contador y gerente, antes de aceptarlos, varíalos, renovarlos y darlos de baja. 	

Fuente: Investigación
Elaborado por: Las autoras

CUADRO N° 44

ANTICIPOS

Registra el valor de los adelantos en dinero en especie por el ente económico a personas naturales o jurídicas con el fin de recibir beneficios o contraprestación futura de acuerdo con las condiciones pactadas incluye conceptos tales como:

- ✓ Anticipo proveedores
- ✓ Anticipo empleados
- ✓ Anticipo impuesto renta

DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none">➤ Por los valores girados por el ente económico por la compra de bienes servicios o trabajos por realizar.➤ Por los pagos a adelantos efectuados a trabajadores➤ Por pagos parciales de impuestos por anticipa al SRI.	<ul style="list-style-type: none">➤ Por el valor de los pedidos parciales o totales recibidos de los proveedores.➤ Por el valor de las cuentas de cobro que presenten los agentes debidamente soportadas con los documentos.➤ Por los valores de las facturas, cuentas de cobro o actas de entregas parciales o totales que presentan los beneficiarios de los anticipos y avances, de acuerdo con los contratos o convenios establecidos.➤ Por los valores no utilizados reintegrados directamente por los beneficiarios a las oficinas del ente económico.

CONTROL INTERNO:

- Verificar si la empresa tenía que realizar el anticipo a los proveedores
- Comprobar la orden de compra, como documento de soporte.
- Evidenciar que se esté cumpliendo con el procedimiento establecido para realizar los pagos a los proveedores.
- Llevar un registro adecuado de los anticipos otorgados a los trabajadores.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las autoras

CUADRO Nº 45
VARIOS DE DEUDORES

Representa el saldo a favor de la empresa ante la AFIP-Dirección General Impositiva por el porcentaje correspondiente al impuesto al valor agregado aplicado sobre compras efectuadas de artículos alcanzados por dicho gravamen.

Dentro de la cuenta varios deudores se encuentran subcuentas por ejemplo:

- ✓ Impuesto IVA en Compras
- ✓ Impuesto Retención Fuente
- ✓ Impuesto Reten. Fuente IVA
- ✓ Crédito Tributario IVA
- ✓ Crédito Tributario I. Renta

DEBITA	ACREDITA
➤ Por las compras efectuadas de artículos gravados por el impuesto.	➤ Al establecer la posición mensual del período

CONTROL INTERNO:

- Indican el saldo que nos deben en la cuenta corriente por la venta.

Fuente: Investigación
Elaborado por: Las autoras

CUADRO Nº 46

ACTIVO FIJO

Son todos los bienes tangibles de radio La premier 91.9 F.M. que son utilizados de manera continua en curso normal de sus operaciones

La radio posee activos fijos de carácter inmobiliario, no depreciables los mismo que al pasar los años y con algunas mejorías generan plusvalía. Dentro de la clasificación activos fijos se encuentran por ejemplo:

- ✓ Equipos de oficina
- ✓ Sistemas de computación
- ✓ Muebles y enseres
- ✓ Vehículos
- ✓ Edificios
- ✓ Depreciación acumulada de activos fijos

DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none">➤ Por el costo histórico de los todos los activos propios de la empresa➤ Por el costo en libros del equipo dado de baja por perdida, robo, caso fortuito o fuerza mayor o por venta➤ Al adquirirse el bien; al incrementarse el costo con motivo de mejoras efectuadas o por aplicación del revalúo contable.➤ Por el valor de las adiciones, reparaciones, mejoras.	<ul style="list-style-type: none">➤ Por el costo en libros del equipo dado de baja por pérdida, robo, caso fortuito o fuerza mayor o por venta.➤ Por el costo de las construcciones y edificaciones vendidas, cedidas, demolidas, permutadas o rematadas➤ Al momento que se da de baja por culminación de la vida útil.➤ Cuando se vende el edificio➤ Al venderse el bien con motivo de su reemplazo, modernización o reorganización y ante la destrucción total o parcial del mismo.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Al realizar la compra del edificio ➤ La depreciación de los activos fijos depreciables se incrementan por el desgaste de los activos en el transcurso del tiempo de vida útil. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A través de la liquidación de las cuentas de acumulación de depreciación que tienen como efecto la obsolescencia del bien y se procede a dar de baja y se liquida o disminuye la cuenta de la depreciación acumulada de cada bien.
---	--

CONTROL INTERNO:

- Evidenciar las respectivas autorizaciones tanto para la venta como para la compra de los activos fijos
- Examinar que exista un completo sistema de control de los activos fijos, actualizado y adecuado a las condiciones de la radio.
- Tener un registro actualizado de todos los bienes de larga duración especificando el estado, descripción, ubicación, custodio y costo.
- Controles físicos adecuados sobre activos que fácil movimiento
- Comprobar la existencia física por lo menos en el cierre de cada periodo
- Salvaguardar los bienes de larga duración con una póliza de seguro.
- Realizar la respectiva identificación y codificación de cada uno los activos de la empresa
- Determinar políticas que ayuden a la estimación de la vida útil y el valor residual del bien.
- Realizar el registro adecuado de los activos de la empresa basándose en la NIC 16 en la cual habla la contabilización adecuada de propiedad planta y equipo.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las autoras

3.5.2.2 PASIVOS

Los pasivos es el conjunto de las cuentas que representan las obligaciones contraídas por el ente económico en desarrollo del giro ordinario de su actividad, pagaderas en dinero, bienes o en servicios.

Además comprende las obligaciones financieras, los proveedores, las cuentas por pagar, los impuestos, gravámenes y tasas, las obligaciones laborales, los diferidos, otros pasivos, los pasivos estimados, provisiones, los bonos y papeles comerciales.

CUADRO N° 47 PASIVOS A CORTO PLAZO

Los pasivos a corto plazo o pasivos corrientes en la radio La Premier 91.9 F.M son todas las obligaciones que tiene con terceras personas, pendientes de pago y reconocidas a una determina fecha que pueden ser menores o igual a un año.

Dentro de la cuenta **de pasivos a corto plazo** se encuentran subcuentas por ejemplo:

- ✓ Proveedores
- ✓ Seguros por pagar
- ✓ Interés por pagar
- ✓ Otras cuentas por pagar
- ✓ IESS por pagar
- ✓ Sueldos por pagar
- ✓ Aportes por pagar
- ✓ 15% Participación trabajadores

DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none">➤ Por el valor de las factura➤ Por el valor de las cuentas de cobro por concepto de prestación de servicios o suministro de	<ul style="list-style-type: none">➤ Por el valor del abono y la cancelación de la factura➤ Por el valor de las notas de débito que se envíen a los

<p>elementos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Por el valor de notas de crédito enviadas a los proveedores ➤ Por ajuste por diferencia en cambio o un pacto o reajustes ➤ Por préstamos otorgados por terceras personas ➤ Por el valor de los servicios recibidos por el ente económico de acuerdo con las facturas ➤ Por la carga de los interés y rendimientos sobre obligaciones contraídas ➤ La disminución de las obligaciones por devoluciones de compras 	<p>proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los pagos que se hagan beneficios con posterioridad a la acusación de los servicios ➤ Por el pago parcial total de los intereses y rendimientos ➤ Por la cancelación de deudas a terceras personas. ➤ Por contraer obligaciones con empleados.
<p>CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar mensualmente los registros auxiliares de los proveedores ➤ Conciliar mensualmente la cuenta proveedores con los estados de cuenta recibido por los proveedores. 	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las autoras

CUADRO Nº 48
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Son valores de radio La Premier 91.9 F.M. que realiza como agente de retención, del impuesto al valor agregado (IVA) y retenciones en la fuente de impuesto a la renta, mensualmente.

Dentro de la cuenta **Obligaciones Tributarias** se encuentran subcuentas por ejemplo:

- ✓ Retención Fuente: Renta 1%
- ✓ Retención Fuente: Renta 2%
- ✓ Retención Fuente: Renta 8%
- ✓ Retención Fuente: Renta 10%
- ✓ Retención Fuente: IVA 30%
- ✓ Retención Fuente: IVA 70%
- ✓ Retención Fuente: IVA 100%

DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por los pagos que se realiza mensualmente al (SRI) de impuestos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por las retenciones efectuadas en compras realizadas a los diferentes proveedores tanto (suministros, repuestos, equipos y otros) ➤ Las retenciones que se efectúan a los profesionales que prestan su servicio.

- CONTROL INTERNO:**
- Llevar un control en un auxiliar o libro de excel las retenciones emitidas.
 - Realizar retenciones de acuerdo a la Ley como agente de retención por cada obligación contraída sea esta por compra de bienes y/o servicios.
 - Archivar en orden secuencial todos los comprobantes de retención emitidos.
 - Verificar que los valores retenidos sea el mismo valor con el pago en el momento de realizar las declaraciones al SRI.
 - Comprobar que los valores de los formularios declarados sean igual al del anexo.
 - Efectuar las retenciones con la respectiva firma tanto del contribuyente y agente de retención.

Fuente: Investigación
 Elaborado por: Las autoras

CUADRO N° 49
OBLIGACIONES A LARGO PLAZO

Son las obligaciones contraídas por el ente económico mediante la obtención de recursos provenientes de establecimientos de crédito o de otras instituciones financieras.

Dentro de la cuenta **Obligaciones Tributarias** se encuentran subcuentas por ejemplo:

- ✓ Préstamo Banco del Pacifico
- ✓ Prestamos Banco del Austro

DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los pagos parciales o totales aplicados en las obligaciones registradas ➤ Los de pagos de costos ➤ Financiación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Créditos otorgados por las entidades financieras. ➤ Intereses pagados de los prestamos ➤ Los costos de financiación devengados

CONTROL INTERNO:

- Llevar un registro de todos los pagos o cuotas de los préstamos de manera individual.
- Mantener el estado e cuenta actualizado sobre el valor capital a pagar del préstamo.
- Amparar con los cheques los respectivos pagos de todas las cuotas de los préstamos.

Fuente: Radio Premier 91.9 F.M.

Elaborado por: Las autoras

3.5.2.3 PATRIMONIO

Se constituye el capital con el cual empezó el inicio de sus actividades radio La Premier 91.9 F.M.

CUADRO N° 50 CAPITAL

Es el capital con el cual se creó y empezó radio La Premier 91.9 F.M. a realizar sus actividades administrativas como medio de comunicación.

Dentro de la cuenta **Capital** se encuentra la subcuenta por ejemplo:

✓ Capital Suscrito

DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none">➤ Por disolución del medio de comunicación➤ Las reducciones de capital.	<ul style="list-style-type: none">➤ Por aportación de capital, para la creación de la radio.➤ Los aportes, reservas y utilidades con acuerdo de capitalización.

CONTROL INTERNO:

- Mantener archivado el sustento legal del capital suscrito, con el cual se realizó la creación del medio de Comunicación.
- Para el caso de otras instituciones se debe:
- Llevar un personal independiente el registro de los títulos y/o valores.
- Conciliar periódicamente el registro de acciones con la cuenta de control.
- Custodia de la conservación del capital no emitido o emitido, y por persona diferente de la que maneje el efectivo
- Los pagos de dividendos, deben estar consolidados con los registros.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las autoras

CUADRO N° 51
RESULTADOS / SUPERAVIT

Es donde se registran los resultados de las actividades llevadas a cabo por radio La Premier 91.9 F.M., ya sean éstos positivos o negativos para la institución.

Dentro de la cuenta **Resultados** se encuentran subcuentas por ejemplo:

- ✓ Resultado del ejercicio
- ✓ Resultado ejercicios anteriores
- ✓ Resumen de rentas y gastos

DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por el registro de un déficit. ➤ El cubrimiento de las pérdidas acumuladas. ➤ Para cubrir perdidas ➤ La capitalización del excedente 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Por el registro de un superávit. ➤ Los ajustes de ejercicios anteriores cuando corresponda. ➤ Las utilidades del ejercicio

CONTROL INTERNO:

- Comprobar que la diferencia entre los ingresos y los gastos esté correcta.
- Verificar que el resultado ya sea éste un déficit o un superávit esté bien registrado.
- Realizar comparaciones con resultados anteriores para medir el nivel de eficacia y eficiencia en la ejecución de los gastos.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las autoras

3.5.2.4 INGRESOS

Los ingresos monetarios, es el aumento de capital contable por las ventas de bienes o de servicios a los clientes como parte de las operaciones de la empresa.

CUADRO N° 52 INGRESOS OPERACIONALES

Comprende los valores recibidos y/ o causados como resultados de las actividades desarrolladas en cumplimiento de su objeto social mediante la entrega del servicio, o intermediación financiera. Siempre y cuando se identifique con el objeto social principal del ente económico. Dentro de la cuenta Ingresos Corrientes se encuentran subcuentas por ejemplo: ✓ Ventas ✓ Interés Ganado	
DEBITA	ACREDITA
➤ Por la cancelación de saldos al cierre del ejercicio.	➤ El valor de los ingresos en la prestación del servicio. ➤ Por las acreditaciones por los interés de las cuentas en las instituciones bancarias.
CONTROL INTERNO ➤ Llevar un registro contable de todos los ingresos recibidos. ➤ Llevar un control de los ingresos recaudados por la prestación del servicio.	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las autoras.

3.5.2.5 GASTOS

Los gastos de la empresa son las erogaciones efectuadas por la entidad económica durante el periodo pre operativo, es decir, aquel durante el cual la entidad se organiza para iniciar sus operaciones.

CUADRO Nº 53 GASTOS CORRIENTES

<p>Son los gastos en los que incide radio La Premier 91.9 F.M. para realizar sus actividades empresariales.</p> <p>Dentro de la cuenta Gastos Corrientes se encuentran subcuentas por ejemplo:</p> <p>Remuneraciones (sueldos, horas extras, comisiones ,bonificaciones)</p> <p>Servicios de terceros (suministros. publicidad, servicios básicos, repuestos, mantenimiento de oficina, envíos y coreos, permisos de funcionamiento etc.)</p> <p>✓ Gasto de ventas</p> <p>✓ Gastos financieros</p>	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El valor pagado a empleados de la Radio por los servicios prestados. ➤ Los valores pagados por servicio de profesionales. ➤ Al realiza la compra de un bien o servicio. ➤ Por el valor devengado de los seguros, publicidad y propaganda. ➤ Por la porción mensual de los impuestos ➤ Por las provisiones para pago de contribuciones 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Al realizar el cierre del periodo contable. ➤ Por ajuste de provisiones realizadas en exceso.

CONTROL INTERNO:

- Llevar el registro contable de todos los gastos incurridos mensualmente.
- Conservar el archivos de todos los gastos con sus respectivos justificativos
- Amparar los pagos de los sueldos con los respectivos roles de pago firmados por cada uno de los empleados.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las autoras

3.5.3 NORMAS DE CONTROL INTERNO

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa, esto asegura la confiabilidad de sus estados contables, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa.

Las normas de control interno dentro de una empresa deben tener aspectos relevantes:

- Promover la efectividad la eficiencia, economía en las operaciones y calidad en los servicios.
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Cumplir las leyes reglamentos y otras normas estatales.
- Elaborar información financiera valida y confiable, presentada con qué oportunidad

3.5.3.1 PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO

Para esto se hará una estructura de los aspectos más relevantes de los procedimientos de control interno por cada área de radio La Premier 91.9 F.M.

CUADRO N° 54
ÁREA DE SECRETARIA

ÁREA	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO
SECRETARIA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibir e informar asuntos que tenga que ver con todos los departamentos para que todos estén informados en cuanto al trabajo asignado. ➤ Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por su jefe. ➤ Contribuir a los niveles jerárquicos mediante la supervisión del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Efectuara las funciones en encargadas de manera eficiente ➤ Atender y orientar al público que solicite los servicios de manera cortés y amable para que la información sea más fluida y clara ➤ Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos. ➤ Citar a sesiones o reuniones. ➤ Notificar la participación a reuniones a todos los departamentos. ➤ Llevar controles administrativos vía expedientes, archivos, catálogos, computador u otros similares.

Fuente: Radio la Premier 91.9 F.M
Elaborado por: Las autoras

CUADRO Nº 55
ÁREA DE CONTABILIDAD

ÁREA	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO
CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseñar y evaluar sistemas de información orientados a la obtención, comprobación y análisis de informes financieros administrativos de la empresa. ➤ Interpretar y aplicar las diversas leyes que afectan a las empresas en sus aspectos contables y financieros. ➤ Emitir su opinión sobre la información financiera preparada por las organizaciones para la toma de decisiones de los diversos usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar estados financieros en fechas requeridas con información oportuna y verídica. ➤ Verificar y depurar cuentas contables. ➤ Realizar las declaraciones de impuestos ➤ Controlar el correcto registro de los auxiliares de contabilidad ➤ Participar en las sesiones del comité de gastos de la empresa ➤ Asignar y supervisar las tareas y actividades del personal de contabilidad ➤ Mantener en orden cronológico los documentos importantes de la empresa.

Fuente: Radio la Premier 91.9 F.M
Elaborado por: Las autoras

CUADRO Nº 56
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

ÁREA	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO
PRODUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Producir productos radiofónicos, realizar transmisiones especiales y administrar el sistema de radio. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar el correcto funcionamiento de los equipos de producción. ➤ Revisar. ➤ Cumplir los parámetros de acuerdo a lo que establece la Ley de Comunicaciones. ➤ Emite información veraz, para sus radio escuchas. ➤ Mantener orden en las actividades planificadas. ➤ Elaborar y presentar los informes económicos de manera periódica.

Fuente: Investigación y observación directa en radio La Premier 91.9 F.M.
Elaborado por: Las autoras

CUADRO N° 57
DEPARTAMENTO DE MARKETING

ÁREA	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO
DEPARTAMENTO DE MARKETING	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar y ejecutar el plan de actividades de ventas. ➤ Establecer y coordinar las funciones del personal de ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La administración realiza un adecuado control presupuestario de todos los gastos del área. ➤ La administración de ventas se preocupa por retar al personal de ventas para que mejoren sus condiciones académicas y crezcan profesionalmente. ➤ El área de ventas emite reportes gerenciales para que estos sean controlados y revisados. ➤ Segregar las funciones a cada uno de sus empleados, ➤ Realizar las visitas inesperadas a los clientes para determinar si se efectúa la venta con sus ofertas. ➤ Se efectúan comparaciones mensuales de las ventas con las históricas

Fuente: Investigación y observación directa en radio La Premier 91.9 F.M.
Elaborado por: Las autoras

3.5.4 ESTADOS FINANCIEROS

Son estados financieros aquellos que presentan la situación financiera, los resultados de las operaciones, los cambios en patrimonio y en la situación financiera, así como los flujos de efectivo, de un ente matriz y sus sub cuentas anuales.

3.5.4.1 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Está conformado por activos, pasivos y patrimonio, su elaboración tiene la finalidad de mostrar a una fecha determinada, los activos con los que cuenta radio la Premier 91.9 F.M. para las futuras operaciones, así como también las obligaciones que aparecen bajo el nombre de pasivos y el déficit o superávit que interviene en el patrimonio.

MODELO:

CUADRO Nº 58 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

RADIO LA PREMIER 91.9 F.M. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL xxxx

CÓDIGO	CUENTAS		
1.	ACTIVO		
1.1.	ACTIVO CORRIENTE	XXXX	
1.1.1.	ACTIVO DISPONIBLE	XXXX	
1.1.1.1.	CAJA GENERAL	XXXX	
1.1.1.1.01	Efectivo	XXXX	
1.1.1.1.02	Caja chica	XXXX	
1.1.1.2.	BANCOS	XXXX	
1.1.1.2.01	Banco Pacifico	XXXX	
1.1.1.2.02	Banco Austro	XXXX	
1.1.2.	ACTIVO EXIGIBLE		
1.1.2.1.	CUENTAS POR COBRAR	XXXX	
1.1.2.1.01	Cuentas por cobrar clientes	XXXX	
1.1.2.1.02	Prestamos empleados	XXXX	
1.1.2.1.80	Otras cuentas por cobrar	XXXX	
1.1.2.1.90	Provisión cuentas incobrables	XXXX	

1.1.2.3.	ANTICIPOS		
1.1.2.3.01	Anticipo proveedores	XXXX	
1.1.2.3.02	Anticipo empleados		
1.1.2.3.03	Anticipo impuesto a la renta	XXXX	
1.1.2.4.	VARIOS DEUDORES		
1.1.2.4.01	Impuesto IVA en compras	XXXX	
1.1.2.4.02	Impuesto retención fuente	XXXX	
1.1.2.4.03	Impuesto reten. fuente IVA	XXXX	
1.1.2.4.04	Crédito tributario IVA	XXXX	
1.1.2.4.05	Crédito tributario i. renta	XXXX	
1.1.2.6.	DOCUMENTOS POR COBRAR		
1.1.2.6.01	Documentos por cobrar	XXXX	
1.2.	ACTIVO FIJO		
1.2.1.	ACTIVO FIJO DEPRECIABLE	XXXX	
1.2.1.1.	ACTIVO DEPRECIABLE	XXXX	
1.2.1.1.1.01	Equipos de oficina	XXXX	
1.2.1.1.1.02	Sistemas de computación	XXXX	
1.2.1.1.1.03	Muebles y enseres	XXXX	
1.2.1.1.1.04	Vehículo	XXXX	
1.2.1.1.1.05	Edificio	XXXX	
1.2.1.1.1.90	Otros activos	XXXX	
1.2.2.	DEPERECIACION ACT. FIJOS		
1.2.2.1.	DEPRECIACION ACUMULADA	XXXX	
1.2.2.1.01	Dep. acum. equipos de oficina	XXXX	
1.2.2.1.02	Dep. acum.Eq. y sistemas computación	XXXX	
1.2.2.1.03	Dep. acum. muebles y enseres	XXXX	
1.2.2.1.04	Dep. acum. vehículo	XXXX	
1.2.2.1.05	Dep. acum. edificios	XXXX	
1.2.2.1.06	Dep. acum. otros activos	XXXX	
1.2.3.	ACTIVOS FIJOS NO DEPREC.		
1.2.3.1.	ACTIVOS NO DEPRECIABLES	XXXX	

1.2.3.1.01	Terreno	XXXX	
TOTAL ACTIVOS		<u>XXXX</u>	
2.	PASIVOS		XXXX
2.1.	PASIVO EXIGIBLE		XXXX
2.1.1.	PASIVO EXIG.A CORTO PLAZO		XXXX
2.1.1.1.	OBLIGACIONES A CORTO PLAZO		XXXX
2.1.1.1.01	Proveedores		XXXX
2.1.1.1.02	Seguros por pagar		XXXX
2.1.1.1.03	Interés por pagar		XXXX
2.1.1.1.04	Otras cuentas por pagar		XXXX
2.1.1.1.05	Prestamos por pagar		XXXX
2.1.1.1.06	IESS por pagar		XXXX
2.1.2.	OTRAS RETENCIONES		XXXX
2.1.2.1.	RETENCIONES		XXXX
2.1.2.1.01	Reten. IVA 100% honorarios profesionales		XXXX
2.1.2.1.02	Reten. IVA 100% arriendo.		XXXX
2.1.2.1.03	Reten.100% IVA liquidación		XXXX
2.1.2.1.04	Reten 70% prestación servicios		XXXX
2.1.2.1.05	Reten.30% compra de bienes		XXXX
2.1.2.1.06	IVA EN VENTAS		XXXX
2.1.2.1.07	Rten.10% honorarios profesionales		XXXX
2.1.2.1.08	Reten. entre sociedades		XXXX
2.1.2.1.09	Reten. publicidad y comunicación		XXXX
2.1.2.1.10	Reten. transporte privado		XXXX
2.1.2.1.11	Reten. transferencia de b.		XXXX
2.1.2.1.12	Reten. arriendo bienes corporales		XXXX
2.1.2.1.13	Reten. seguros y reaseguros		XXXX
2.1.2.1.14	Reten. rendimiento financiero		XXXX
2.1.2.1.15	Pagos/bienes y servicios no sujetos retención		XXXX
2.1.2.1.16	Aplicables 1%		XXXX
2.1.2.1.17	Aplicables 2%		XXXX

2.1.2.1.18	Aplicables 8%		XXXX
2.1.2.1.19	Impuestos por pagar		XXXX
2.1.2.1.20	Impuesto a la renta por pagar		XXXX
2.1.3.	OBLIG. ACUM. POR PAGAR		XXXX
2.1.3.1.	REMUNERACIONES		XXXX
2.1.3.1.01	Sueldos y salarios por pagar		XXXX
2.1.3.1.02	Aporte patronal por pagar		XXXX
2.1.3.1.03	Aporte personal por pagar		XXXX
2.1.3.1.04	15% participación trabajadores por pagar		XXXX
2.1.3.2.	PROVISIÓN BENEFICIOS SOC.		XXXX
2.1.3.2.01	Provisión XIII sueldo por pagar		XXXX
2.1.3.2.02	Provisión XIV sueldo por pagar		XXXX
2.1.3.2.03	Provisión fondo reserva pagar		XXXX
2.2.	PASIVOS EXIGIBLES LARGO.P		XXXX
2.2.1.	PASIVOS A LARGO PLAZO		XXXX
2.2.1.1.	OBLIGACIONES BANCARIAS		XXXX
2.2.1.1.02	Préstamo Banco del Pacifico		XXXX
2.2.1.1.03	Préstamo Banco del Austro		XXXX
2.9.	OTRAS CUENTAS DEL PASIVO		XXXX
TOTAL PASIVOS			XXXX
3.	PATRIMONIO		XXXX
3.1.	CAPITAL SOC.RESERV.SUPERA		XXXX
3.1.1.	CAPITAL SOCIAL		XXXX
3.1.1.1.	CAPITAL AUTORIZADO		XXXX
3.1.1.1.01	Capital autorizado		XXXX
3.1.1.2.	CAPITAL SUSCRITO		XXXX
3.1.1.2.01	Capital suscrito		XXXX
3.1.1.3.	CAPITAL PAGADO		XXXX
3.1.1.3.01	Capital pagado		XXXX
3.1.1.4.	APORTE FUT.CAPITALIZACION		XXXX
3.1.1.4.01	Aporte futuras. capitalizaciones		XXXX

3.1.2.	RESERVAS		XXXX
3.1.2.1.	LEGAL		XXXX
3.1.2.1.01	Reserva legal		XXXX
3.1.2.2.	RESERVA DE CAPITAL		XXXX
3.1.2.2.01	Reserva por revalorización patrimonio		XXXX
3.1.3.	SUPERAVIT		XXXX
3.1.3.1.	SUPERAVIT		XXXX
3.1.3.1.01	Ganancias retenidas		XXXX
3.1.3.1.02	Utilidad (perdida)del ejercicio		XXXX
3.1.3.1.90	Pérdidas y ganancias		XXXX
TOTAL PATRIMONIO			XXXX
	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		<u>XXXXX</u>
GERENTE		CONTADOR	

Fuente: Investigación en radio La Premier 91.9 F.M. y bibliográfica
Elaborado por: Las autoras

3.5.4.2 ESTADO DE RESULTADOS

Es el estado que muestra la utilidad es decir, las ganancias y/o pérdidas que la empresa tuvo o espera tener, presenta los resultados de las operaciones de negocios realizadas durante un período, mostrando los ingresos generados por ventas y los gastos en los que haya incurrido radio La Premier 91.9 F.M.

MODELO:

CUADRO N° 59
ESTADO DE RESULTADOS

RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.
ESTADO DE RESULTADOS
DEL xxxx AL xxxx

4.	INGRESOS		
4.	INGRESOS		
4.1.	INGRESOS OPERACIONALES		
4.1.1.	INGRESOS POR VENTAS		XXXXXX
4.1.1.1.	VENTAS		XXXXXX
4.1.1.1.01	Ventas		
4.2.	INGRESOS NO OPERACIONALES		XXXXXX
4.2.1.	OTROS INGRESOS		XXXXXX
4.2.1.1.	OTROS ING. NO OPERACIONAL		XXXXXX
TOTAL INGRESOS			XXXXXX
5.2.	GASTOS		
5.2.1.	GASTOS ADMINISTRATIVOS	XXXXXX	
5.2.1.1.	REMUNERACIONES	XXXXXX	
5.2.1.1.01	Sueldos y salarios	XXXXXX	
5.2.1.1.02	Bonificación transporte	XXXXXX	
5.2.1.1.03	Horas extras	XXXXXX	
5.2.1.1.04	Bonificación desahucio	XXXXXX	
5.2.1.1.05	Comisiones	XXXXXX	
5.2.1.1.06	Honorarios profesionales	XXXXXX	
5.2.1.2.	BENEFICIOS SOCIALES	XXXXXX	
5.2.1.2.01	Gasto décimo tercer sueldo	XXXXXX	
5.2.1.2.02	Gasto décimo cuarto sueldo	XXXXXX	
5.2.1.2.03	Fondos de reserva	XXXXXX	
5.2.1.2.04	Aporte personal 9.35%	XXXXXX	
5.2.1.2.05	Aporte patronal 12.15%	XXXXXX	

5.2.1.2.06	Prestamos IESS	XXXXX	
5.2.1.2.07	15% participación trabajadores	XXXXX	
5.2.1.3.	DEPREC.AMORT.Y PROVISION	XXXXX	
5.2.1.3.01	Gasto dep. equipo oficina	XXXXX	
5.2.1.3.02	Gasto dep. sistemas computación	XXXXX	
5.2.1.3.03	Gasto dep. muebles y enseres	XXXXX	
5.2.1.3.04	Gasto dep. vehículo	XXXXX	
5.2.1.3.05	Gasto dep. edificios	XXXXX	
5.2.1.3.90	Gasto dep. otros activos	XXXXX	
5.2.1.4.	SERVICIOS DE TERCEROS	XXXXX	
5.2.1.4.01	Gastos suministros y materiales	XXXXX	
5.2.1.4.02	Instalación mantenimiento/ equipos	XXXXX	
5.2.1.4.03	Gasto arriendo	XXXXX	
5.2.1.4.04	Gasto luz	XXXXX	
5.2.1.4.05	Gasto teléfono	XXXXX	
5.2.1.4.06	Gasto agua	XXXXX	
5.2.1.4.07	Gasto impuesto y contribuciones.	XXXXX	
5.2.1.4.08	Gasto seguro	XXXXX	
5.2.1.4.09	Gasto municipales	XXXXX	
5.2.1.4.10	Gasto aseo y mantenimiento oficina	XXXXX	
5.2.1.4.11	Gasto adecuaciones y mejoras	XXXXX	
5.2.1.4.12	Gastos atenciones y refrigerios	XXXXX	
5.2.1.4.13	Gastos suscripciones	XXXXX	
5.2.1.4.14	Gasto envíos y correos	XXXXX	
5.2.1.4.15	Gasto impuesto a la renta	XXXXX	
5.2.1.4.16	Gastos judiciales	XXXXX	
5.2.1.4.17	Gastos suministros de aseo	XXXXX	
5.2.1.4.18	Gastos suministros de oficina	XXXXX	
5.2.1.4.19	Gasto lubricantes y combustibles	XXXXX	
5.2.1.4.20	Gasto matricula vehículo	XXXXX	
5.2.1.4.21	Gasto repuestos	XXXXX	

5.2.1.4.22	Gasto mantenimiento vehículo	XXXXX	
5.2.1.4.23	Gasto viaje	XXXXX	
5.2.1.4.90	Gastos varios	XXXXX	
5.2.1.4.91	Retenciones no efectuadas	XXXXX	
5.2.1.4.92	Gasto y multas SRI	XXXXX	
5.2.1.4.95	Gastos no deducibles	XXXXX	
5.2.2.	GASTOS DE VENTA	XXXXX	
5.2.2.1.	GASTOS DE VENTA	XXXXX	
5.2.2.1.01	Publicidad y propaganda	XXXXX	
5.2.2.1.02	Movilización y transporte	XXXXX	
5.2.2.1.03	Flete en ventas	XXXXX	
5.2.2.1.90	Otros gastos de ventas	XXXXX	
5.2.3.	GASTOS FINANCIEROS	XXXXX	
5.2.3.1.	GASTOS BANCARIOS	XXXXX	
5.2.3.1.01	Interés pagado	XXXXX	
5.2.3.1.02	Interés sobregiro	XXXXX	
5.2.3.1.03	Comisiones y otros recargos	XXXXX	
5.2.3.1.04	Gasto chequera	XXXXX	
5.2.3.1.05	Gasto seguro vehículo	XXXXX	
5.2.3.1.90	Otros gastos financieros	XXXXX	
TOTAL GASTOS		XXXXX	
RESULTADO DEL EJERCICIO/SUPERÁVIT			XXXX
GERENTE		CONTADOR	

Fuente: Investigación en radio La Premier 91.9 F.M. y bibliográfica

Elaborado por: Las autoras

3.5.4.3 NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Son todos los estados contables, informes financieros o cuentas anuales que utiliza radio la Premier 91.9 F.M. los mismos que son usados para

informar la situación económica y financiera y los cambios que experimenta a una fecha o periodo determinado. Esta información resulta útil para la administración, gestores, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

a) CAJA

La cuenta caja son depósitos en efectivo se mantienen por lo general en cuentas bancarias de acceso inmediato, que representa el monto en el balance general es de la conformación de caja chica y efectivo.

b) BANCOS

Es todo el efectivo o dinero de la radio tiene guardado en las instituciones bancarias o financieras y que fueron depositados por la empresa; En sus cuentas corrientes del banco del pacífico y austro.

c) ACTIVO FIJO

Los bienes comprendidos en propiedad, planta y equipo, de uso propio, se encuentran registrados a su costo de adquisición.

La depreciación de vehículo, herramientas y materiales, muebles y enseres, equipos de computación, equipos de oficina, equipos de audio y sonido se calcula aplicando el método lineal sobre el costo de adquisición de los activos menos su valor residual; entendiéndose que el terreno tiene una vida indefinida y que, por tanto, no son objeto de depreciación.

d) CUENTAS POR PAGAR

Las cuentas por pagar son obligaciones de pago por bienes o servicios que se han adquirido de los proveedores en la trayectoria ordinaria del medio.

e) OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Las obligaciones tributarias que radio la Premier 91.9 F.M. mantiene con la administración tributaria. Se refiere a la obligatoriedad bajo la ley de régimen tributaria. Se refiere a la obligatoriedad bajo de ley de régimen tributario interno, de pagar el impuesto al valor agregado y retenciones a la fuente efectuadas en forma mensual en calidad de agente de retención.

f) CAPITAL

Es el aporte de dinero inicial que el propietario invierte para generar una mayor rentabilidad económica.

g) RESULTADOS

El resultado del ejercicio se da de acuerdo al movimiento económico de los ingresos y gastos de la empresa.

h) INGRESOS

Los Ingresos principalmente son provenientes de la venta de publicidad de la Radio,

i) GASTOS

Los gastos son producto de las necesidades de la empresa de acuerdo a la coordinación con los departamentos del medio.

3.5.5 RAZONES FINANCIERAS APLICABLES

La aplicación de razones financieras miden la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo en función a la tenencia de activos, el instrumento que se utiliza realizar el análisis financiero de empresa, es el uso de las razones financieras, ya que estas pueden medir en un alto grado la eficacia y comportamiento de la empresa. Estas razones presentan una perspectiva amplia de la situación financiera, puede precisar el grado de liquidez, de rentabilidad, el apalancamiento

financiero, la cobertura y todo lo que tenga que ver con su actividad, se muestra a continuación algunos ejemplos con datos ficticios que servirán de guía para casos similares de aplicación en dicha organización.

3.5.5.1 RAZONES DE LIQUIDEZ

a) Razón Circulante

$$\text{Razón Circulante} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

$$\text{Razón Circulante} = \frac{15300}{3500} = 4 \text{ veces}$$

Radio La Premier 91.9 F.M. dispondría de recursos suficientes para cubrir sus compromisos de corto plazo, pero no es tan ventajoso como parece puesto que mientras más alto es el indicador muestra exceso de liquidez que le hace a la institución menos rentable. Además un indicador muy elevado puede evidenciar un mal manejo del efectivo, o deficiente recuperación de cartera.

b) Razón Ácida o Prueba Ácida

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Circulante} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{15300 - 0}{3500} = 4 \text{ veces}$$

Radio La Premier 91.9 F.M. muestra solventar sus obligaciones corto plazo y aun así disponer de los activos circulantes.

3.5.5.2 RAZÓN DE SOLVENCIA

a) Razón de Deuda

$$\text{Razón de Deuda} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Razón de Deuda} = \frac{10500}{35300} = 0.29$$

Mediante la razón de la deuda se puede identificar el grado de endeudamiento que tiene la empresa y su capacidad para asumir sus pasivos y el nivel de autonomía financiera. Cuando el índice es elevado indica que radio La Premier 91.9 F.M. depende mucho de sus acreedores y que dispone de una limitada capacidad de endeudamiento, o lo que es lo mismo, se está descapitalizando y funciona con una estructura financiera más arriesgada. Por el contrario, un índice bajo representa un elevado grado de independencia de la institución frente a sus acreedores.

CAPÍTULO IV

4 IMPACTOS

Al realizar la aplicación del Manual de Procedimientos Administrativo Financiero Contable de Radio la Premier 91.9 F.M. es necesario efectuar el análisis de los impactos que causara en los campos: social, económico, educativo, ético y administrativo para lo cual se utilizará la siguiente metodología.

Para analizar los ámbitos que generará se utilizará la matriz de impactos el mismo que consiste en dar valores a cada de sus indicadores de los impactos a presentarse. Con el mismo que se pretende que se conozca la incidencia, razones y causas del por qué suscitan los indicadores establecidos con un valor de acuerdo a los niveles que son los siguientes:

CUADRO N° 60
CALIFICACIÓN NIVEL DE IMPACTOS

NIVEL DE IMPACTO	CALIFICACIÓN
Impacto alto negativo	-3
Impacto medio negativo	-2
Impacto bajo negativo	-1
Impacto nulo	0
Impacto bajo positivo	1
Impacto medio positivo	2
Impacto alto positivo	3

Elaborado por: Las autoras

Luego de asignar valores a cada uno de los indicadores de análisis se procede a dar valores a cada indicador para luego sumar los mismos y el resultado dividimos para cada uno de los puntos expuestos al análisis determinando de esta forma el impacto causado en la realización del proyecto.

4.1 IMPACTO SOCIAL

CUADRO N° 61
CALIFICACIÓN IMPACTO SOCIAL

NIVEL DE IMPACTO INDICADORES	NEGATIVO			NULO	POSITIVO		
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Satisface a los clientes con el servicio que prestan							x
Evolución de equipos tecnológicos						x	
Programación							x
Cobertura a nivel local y provincial							x
Publicidad						x	
TOTAL						4	9

Elaborado por: Las autoras

$$\text{Nivel de Impacto Social} = \frac{\text{Número de indicadores positivos}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$NI = \frac{13}{5} = 2,6 = 3$$

Nivel de Impacto = Alto positivo

El impacto social de este manual de procedimiento administrativo, financiero y contable muestra un nivel alto positivo, ya que el servicio que presta satisface al cliente, brindado una programación diversa hace que aumente la cobertura radial en provincia. Contando con equipos de tecnología de acuerdo a las necesidades de sus empleados, y contando con una programación establecida de acuerdo a las necesidades de los oyentes y cumpliendo las normativas de la ley y el reglamento de comunicación. Por esta razón es importante que la radio a través de la propuesta administrativa financiera contable mejore los procesos y

procedimientos actuales haciendo que los trabajadores y colaboradores de esta emisora, tengan bien determinado sus responsabilidades para asociar las relaciones laborales y optimizando los recursos de manera que los empleados tengan lo necesario para un desenvolvimiento profesional, y de esta manera mejorar la calidad del servicio que se presta.

4.2 IMPACTO ECONÓMICO

CUADRO N° 62
CALIFICACIÓN IMPACTO ECONÓMICO

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO			NULO	POSITIVO		
	-3	-2	-1		0	1	2
INDICADORES							
Rentabilidad empresarial						x	
Generación de empleo					x		
Calidad y precio del servicio						x	
Herramientas administrativas y contables			X				
TOTAL			-1		1	4	

Elaborado por: Las autoras

$$\text{Nivel de Impacto Económico} = \frac{\text{Número de indicadores}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$NI = \frac{4}{4} = 1 = 1$$

Nivel de Impacto = Positivo Bajo

El impacto económico muestra un nivel bajo positivo ya que genera empleo y presta sus servicios a un costo accesible para lograr la solvencia económica y a generar empleo de manera permanente y ocasional de acuerdo a la necesidad del medio, prestando un servicio de calidad y a un precio accesible para la emisión del servicio de publicidad

en el medio radial, pero al contar con un manual que ayude al área operativa, administrativa y contable, dificulta los procesos que permitan al personal de la radio la Premier 91.9 F.M. a desenvolverse con mayor agilidad en las actividades diarias, e incrementar su rentabilidad económica para ser una empresa sólida.

4.3 IMPACTO ÉTICO

CUADRO Nº 63
CALIFICACIÓN IMPACTO ÉTICO

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO			NULO	POSITIVO		
	-3	-2	-1		0	1	2
INDICADORES							
Cumplimiento del código de ética							x
Desempeño laboral						x	
Profesionalismo						x	
TOTAL						4	3

Elaborado por: Las autoras

$$\text{Nivel de Impacto Ético} = \frac{\text{Número de positivos}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$NI = \frac{4}{3} = 1,33 = 1$$

Nivel de Impacto = Medio Positivo

El impacto ético presenta un nivel Medio positivo ya que mediante la aplicación del Código de Ética el recurso humano, mejorara en las relaciones laborales e interpersonales entre cada uno de los miembros de la empresa, y con los clientes, ayudando al profesionalismo y al desempeño laboral ya que de esto depende la permanencia y el crecimiento personal y empresarial.

4.4 IMPACTO EDUCATIVO

CUADRO N° 64
CALIFICACIÓN IMPACTO EDUCATIVO

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO			NULO	POSITIVO		
	-3	-2	-1		0	1	2
Capacitación							X
Oportunidad de ampliar conocimientos					X		
Difusión de programas educativos						X	
Organización y creatividad						X	
TOTAL					1	4	3

Elaborado por: Las autoras

$$\text{Nivel de Impacto Educativo} = \frac{\text{Número de indicadores}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$NI = \frac{8}{4} = 2$$

Nivel de Impacto = Medio positivo

La puesta en marcha del ámbito educativo creará un impacto medio positivo, ya que servirá como fuente de capacitación y auto-capacitación para los empleados, y servirá para la emisión de programas educativos de acuerdo a lo establecido en la ley y reglamento de comunicación, con eficiencia y profesionalismo y de manera organizada y creativa cada vez innovando su programación para sus oyentes. Con una herramienta de apoyo a las actividades administrativas y financieras, generando conocimientos constantemente para de alguna forma mantenerse delante del mercado asegurando la permanencia en el tiempo de la empresa, además contribuirá al desempeño eficiente de sus funciones, y emitir una programación que aporte a la sociedad en su formación.

4.5 IMPACTO GENERAL

CUADRO N° 65
CALIFICACIÓN IMPACTO GENERAL

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO			NULO	POSITIVO		
	-3	-2	-1		0	1	2
INDICADORES							
Social							X
Económico					x		
Ético						x	
Educativo						x	
TOTAL					1	4	3

Elaborado por: Las autoras

$$\text{Nivel de Impacto General} = \frac{\text{Número de indicadores}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$NI = \frac{8}{4} = 2$$

Nivel de Impacto = Medio Positivo

En lo que se refiere al impacto general, la aplicación del proyecto denominado “MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, CONTABLE DE RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.”, generará un impacto medio positivo lo que nos ayudara al mejoramiento de la empresa, el mismo que implica corregir los procesos y herramientas para su manejo adecuado, y así optimizar los recursos. El manejo adecuado contribuirá al empleador, empleados, clientes a obtener mejores resultados en el ámbito empresarial.

CONCLUSIONES

Mediante la investigación realizada ha sido posible llegar a las siguientes conclusiones:

- a) No existe un manual de procedimientos administrativo, financiero y contable en radio la Premier 91.9 F.M. que contengan claramente definidos los puestos o unidades administrativas que intervienen en el proceso administrativo y financiero.
- b) El reglamento interno de trabajo se encuentra desactualizado, lo cual obstaculiza las buenas relaciones laborales entre los trabajadores y el empleador.
- c) No cuenta con una estructura orgánica funcional, y falta de planificación de las actividades que indique en forma esquemática la jerarquía, funciones y responsabilidades de todos quienes la componen.
- d) Cuenta con los equipos tecnológicos adecuados para la emisión de la frecuencia al aire como de los programas radiales.
- e) La información contable-financiera no se encuentra al día, provocando retraso en el cumplimiento de obligaciones y a su vez no se evidencia la rentabilidad o déficit de la empresa, para la toma de decisiones.
- f) Por medio de la Investigación se pudo determinar que la Radio no capacita a todo su personal, es una de las causas por las cuales no realizan sus actividades de manera estructurada y coordinada.
- g) Existe un buen servicio y atención al cliente, lo que ayuda a captar más empresas para que transmitan la publicidad de sus bienes o servicios que van a ofertar.

RECOMENDACIONES

Para que la ejecución de la presente propuesta proporcione los resultados esperados, se realizan las siguientes recomendaciones:

- a) Implementar el “Manual de Procedimientos Administrativos Financieros y Contables para radio La Premier 91.9 F.M. de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura” propuesto, ya que favorecerá al mejoramiento de los procesos actuales e incluye nuevos procesos y herramientas que permiten realizar las actividades administrativas financieras y contables con eficiencia, eficacia y economía, que apoyaran al fortalecimiento y progreso de la empresa.
- b) Poner en consideración de la empresa, la aprobación del reglamento interno de trabajo propuesto, y mediante su aplicación normar y regular, los derechos y prohibiciones tanto de radio como de sus trabajadores.
- c) El presente manual contiene una estructura orgánica y funcional, misma que puede tomarse en cuenta para lograr un desempeño eficaz, eficiente del personal, donde se encuentran los niveles de jerarquía, de autoridad y las funciones de cada trabajador, indicando el alcance de las responsabilidades, y de esta manera lograr realizar planificaciones de las actividades.
- d) Implementar y realizar mantenimiento a los equipos tecnológicos de cada departamento, para que el medio se encuentre en óptimas condiciones para emitir su frecuencia al aire y mantener su cobertura.
- e) Considerar los procesos que sugiere la propuesta, para la elaboración y presentación de la información contable-financiera de calidad requerida por la empresa y por los organismos de control.
- f) Capacitar al personal cada 6 meses o cuando lo requieran en el área administrativa, operativa y ventas de acuerdo al cargo establecido en el orgánico funcional, para que cumplan con sus funciones, de manera

organizada y cumplir con los objetivos que tiene la empresa para mejorar su rentabilidad.

- g) Tratar de seguir innovando las ofertas publicitarias, para mantener la fidelidad de los clientes, así como establecer la cobertura del medio de manera óptima.

BIBLIOGRAFÍA:

- ✓ ÁLVAREZ TORRES MARTIN G. (2008) Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos 3ra Edición México.
- ✓ ANZOLA ROJAS SERVULO (2010) Administración De Pequeñas Empresas Tercera Edición, México.
- ✓ BRAVO, M. (2009): Contabilidad General, Editora Nuevo día, Novena Edición, Quito Ecuador.
- ✓ BERNAL NIÑO MIREYA (2008) Contabilidad Sistema y gerencia 2da Edición
- ✓ BRAVO VALDIESO MERCEDES (2013) Contabilidad General 11ª Edición Quito Ecuador.
- ✓ CATACORA, F.: Sistemas y Procedimientos Contables, Editorial Mc Graw Hill, Caracas, Venezuela.
- ✓ CANTÚ GUAJARDO GERARDO (2014) 6ta Edición México.
- ✓ CANTÚ DELGADO HUMBERTO (2011) Desarrollo de una cultura de calidad Cuarta edición. México.
- ✓ CÓDIGO DE TRABAJO: Comisión de Legislación y Codificación, Quito 18 de Octubre de 2005, actualizaciones 2013.
- ✓ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR: Publicada en el Registro Oficial N° 449, el 20 de octubre del año 2008.
- ✓ CARVALHO B. JAVIER A. (2009) Estados Financieros Normas para su preparación y presentación 2da Edición Bogotá.
- ✓ CHANABA, J. (2010): Contabilidad General, Edinun Ediciones Nacionales Unidas, Quito Ecuador.
- ✓ HERNÁNDEZ, SERGIO (2008): Administración Teoría, Proceso, Áreas Funcionales y Estrategias para la Competitividad, Graw - Hill Interamericana Editores S. A. de C.V., Segunda Edición.
- ✓ HERNÁNDEZ OROZCO CARLOS (2011) Planificación Y Programación Segunda Edición. San José.

- ✓ LAUDON KENNETH C. LAUDON JANE P. (2008) Sistemas De Información Gerencial Administración De Empresas Décima Edición México.
- ✓ MANTILLA, SAMUEL A., (2009): Auditoría del Control Interno.
- ✓ MANTILLA B .SAMUEL ALBERTO (2013) Estándares/ Normas Internacionales de Información Financieros (IFRS/ NIIF) 4ta. Edición Bogotá.
- ✓ MONTOYA, ALMA, BETANCUR, LUCELLY (2009) Radio Escolar: Una Onda Juvenil Para Una Comunicación Participativa, 1ra Edición, Bogotá Colombia.
- ✓ REY, J. (2009): Contabilidad General, Ediciones Nobel S.A., Segunda Edición, Madrid España.
- ✓ REGLAMENTO A LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO: Actualizado y Publicado, Quito 28 de Mayo del 2010.
- ✓ REGISTRO OFICIAL ORGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR LEY ORGANICA DE COMUNICACIÓN: Tercer Suplemento -- Registro Oficial N° 22 -- Martes 25 de junio de 2013.
- ✓ ROMERO LÓPEZ ÁLVARO JAVIER Principios De Contabilidad (2010) Cuarta Edición México.
- ✓ SARMIENTO, R. (2008): Contabilidad General, Editorial Volu.
- ✓ SANGUINETI SUSANA. PEREYRA MARTA (2013) Vocación de radio procesos de producción 1ª Edición Córdoba Brujas.
- ✓ SERRANO ESCUDERO JOSÉ (2011) Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente.
- ✓ VARGAS QUIÑONES MARTHA ELENA, ALDANA DE VEGA LUZANGELA (2011) Calidad Y Servicio Y Concepto Y Herramientas 2ª. Edición. Bogotá.
- ✓ ZAPATA SÁNCHEZ PEDRO (2011) Contabilidad General Con Base A Normas Internacionales De Información Financiera NIIF. Séptima Edición Bogotá Colombia.

LINCOGRAFÍA

- ✓ www.deconceptos.com/general/radio
- ✓ [www.monografias.com/.](http://www.monografias.com/)
- ✓ www.definicion.org/frecuencia
- ✓ www.mediosdigitales.galeon.com/aficiones983107.html
- ✓ [www.slideshare.net/omiratia/teora-general-de-sistemas.](http://www.slideshare.net/omiratia/teora-general-de-sistemas)
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>
- ✓ http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/introduccion_nic.htm
- ✓ http://www.datisa.es/usuarios/nuevo_pgc/normas_nic_y_niif/
- ✓ [http://www.sri.gob.ec.](http://www.sri.gob.ec)
- ✓ http://www.ula.ve/personal/cargos_unicos/operador_de_audio.htm
- ✓ [https://misiondelosllanos.interamerica.org/site_data/1775/assets/0007/3209/Manual de Funciones para la Radio Reformado.pdf](https://misiondelosllanos.interamerica.org/site_data/1775/assets/0007/3209/Manual_de_Funciones_para_la_Radio_Reformado.pdf)
- ✓ <http://www.audioyconsultoria.com/productos.php?linea=5>

ANEXOS



ANEXO Nº 01

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada una de las preguntas, marque con una X la respuesta que esté de acuerdo a su criterio.

OBJETIVO: La presente encuesta tiene la finalidad, de obtener información real sobre el contexto institucional, que permita detectar el problema de investigación.

1. ¿Cuáles son los métodos administrativos más aplicados en la radio,

para cumplir sus actividades? Respuesta Múltiple:

Planificación

Organización

Dirección

Control

Ninguno

2. ¿Cuenta la radio con un organigrama funcional que determine los

niveles de autoridad, mandos medios del personal?

Sí

No

3. ¿Conoce usted claramente las funciones que realiza en la empresa?

En su totalidad

La mayor parte

Poco

Nada

4. ¿Para la gestión contable, establece políticas?

Sí No

5. ¿De qué manera realiza los registros contables de la Radio?

Sistema Contable

Manualmente

Microsoft Office

Otros

Cuales: _____

6. ¿Qué auxiliares contables mantiene la radio?

Libro Diario

Mayores

Estados Financieros

No Cuenta

7. ¿Las leyes actuales como son las NIC, NIIF son aplicadas en la radio?

Sí No

8. ¿La información financiera es revisada y aprobada por gerencia para la toma de decisiones?

Sí No

9. ¿Qué estados financieros son preparados en la radio?

Estado de superávit

Estado de Pérdidas y ganancias

Estado de Flujo de Efectivo

10. ¿Los informes Financieros de la radio son presentados?

Trimestral

Semestral

Anual

No Cuenta

11. ¿Cuál de las Herramientas Administrativas siguientes tiene la radio?

Organigramas

Manual

Reglamentos

Ninguno

12. ¿la radio cuenta con un sistema uniforme de cuentas?

Sí

No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ANEXO Nº 02

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL OPERATIVO DE RADIO LA PREMIER
91.9 F.M.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada una de las preguntas, marque con una X la respuesta que esté de acuerdo a su criterio.

OBJETIVO: La presente encuesta tiene la finalidad, de obtener información real sobre el contexto institucional, que permita detectar el problema de investigación.

1. ¿Cuenta la radio con los equipos tecnológicos necesarios para su correcto desempeño? Respuesta Múltiple:

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Equipos Radio Frecuencia | <input type="checkbox"/> |
| Codificadores de Audio | <input type="checkbox"/> |
| Procesadores de Audio | <input type="checkbox"/> |
| Consolas y Mezcladores | <input type="checkbox"/> |
| Equipos Telefónicos | <input type="checkbox"/> |
| Material Acústico | <input type="checkbox"/> |
| Software Al Aire | <input type="checkbox"/> |
| Micrófonos | <input type="checkbox"/> |
| Audífonos | <input type="checkbox"/> |
| Podcasting | <input type="checkbox"/> |
| Grabadores y Reproductores | <input type="checkbox"/> |
| Equipo de Grabación | <input type="checkbox"/> |
| Parlantes | <input type="checkbox"/> |
| Protección de Energía | <input type="checkbox"/> |
| Muebles y Racks | <input type="checkbox"/> |
| Amplificadores/distribuidores | <input type="checkbox"/> |

2. ¿El estudio de grabación de la radio es apropiado para todo tipo de grabación y masterización?

Sí

No

3. ¿Qué aspectos considera para la programación de la radio?

Contexto

Público

Competencias

Recursos

4. ¿Cuenta la Radio con los permisos aprobados actuales para la emisión de sus programas?

Sí

No

5. ¿Los programas emitidos al aire se basan en guiones?

Siempre

Casi Siempre

Nunca

6. ¿Qué consideraciones toma en cuenta para la elaboración de un guion?

De que tenga relación con el tema del programa

De que sea muy atractivo para los elaboradores

De que sea breve y que pueda decir fácilmente

De que tenga gracia y haga reír a los oyentes

Ninguno

7. ¿Dentro del área operativa en que temas ha tenido mayor dificultad a desarrollarlas?

Producción

Operación

Locución

Marketing

8. ¿En el tiempo que trabaja en la radio señale que tipos de capacitación ha recibido?

Relaciones Humanas

Atención al cliente

Programación

Producción

Marketing

Ninguna

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ANEXO Nº 03

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE RADIO LA PREMIER
91.9 F.M.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada una de las preguntas, marque con una X la respuesta que esté de acuerdo a su criterio.

OBJETIVO: La presente encuesta tiene la finalidad, de obtener información real sobre el contexto institucional, que permita detectar el problema de investigación.

1. ¿Cómo califica la atención que brinda el personal de ventas de la Radio?

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

2. ¿Califique la calidad de los servicios que usted recibe de la Radio?

- Excelente
- Muy Bueno

- Bueno
- Regular
- Malo

3. ¿De las siguientes alternativas enumere de acuerdo a su importancia cual es la razón por la que usted adquiere los servicios de la Radio?

- Precio
- Calidad
- Atención al Cliente
- Imagen
- Audiencia
- Cobertura

4. ¿En cuál de los servicios prefiere efectuar sus anuncios?

- Espacios Noticiosos
- Espacios Deportivos y transmisiones Deportivas
- Espacios Musicales y de entretenimiento

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 04
VALE DE CAJA CHICA



RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.

IBARRA - IMBABURA - ECUADOR

“DE ECUADOR PARA EL MUNDO”

VALE DE CAJA CHICA

N°.....

FECHA:

PÁGUESE A LA ORDEN

DE:.....

POR CONCEPTO DE:.....

LA SUMA DE:

APROBADO:

RECIBÍ CONFORME.....

.....
CUSTODIO

.....
BENEFICIARIO

C.C.

ANEXO Nº 05
ARQUEO DE CAJA CHICA



RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.

IBARRA - IMBABURA - ECUADOR

"DE ECUADOR PARA EL MUNDO"

ARQUEO DE CAJA CHICA RESUMÉN

FECHA:

A SR (A):

HORA:

SE PRACTICÓ:

- Arqueo de Caja Chica (.....)

EFFECTIVO:

- (...) Billeto de S/.

- () Moneda

Total _____

- Arqueo de Especies Valoradas (.....)

RESULTADO

Fondo Arqueable

FONDO ARQUEADO

Efectivo

Vales y comprobantes

Saldo

CONFORME

CONFORME

.....
Responsable del Arqueo
Asignado

.....
Responsable del Fondo

.....
Supervisor de Arqueo

ANEXO Nº 06
ROL DE PAGOS



RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.

IBARRA - IMBABURA - ECUADOR

"DE ECUADOR PARA EL MUNDO"

ROL DE PAGOS

MES:.....

NOMBRE TRABAJADOR:

SUELDO NOMINAL
DIAS LABORABLES
DIAS TRABAJADOS
SUELDO TOTAL
HORAS EXTRAS NORMALES -
HORAS EXTRAS FESTIVO -
TOTAL IMPONIBLE
IESS 9.35%
PRESTAMOS
OTROS INGRESOS (DESCUENTOS)
NETO A RECIBIR

SON: DOLARES

CONTADOR/A

GERENTE

TRABAJADOR

ANEXO N° 07
ROL DE PAGOS



RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.

IBARRA - IMBABURA - ECUADOR

"DE ECUADOR PARA EL MUNDO"

ROL DE PAGOS

N°	NÓMINA	CÉDULA	SUELDO NOMINAL	HORAS EXTRAS	DÉCIMO 4TO SUELDO	DÉCIMO 3ER SUELDO	OTROS INGRESOS	TOTAL INGRESOS	APORTE AL IESS	ANTICIPADO SUELDO	OTROS EGRESOS	TOTAL EGRESOS	LIQUIDO A RECIBIR	FIRMA
	TOTAL													

.....
ELABORADO POR

.....
REVISADO POR

.....
AUTORIZADO POR

ANEXO Nº 08

COMPROBANTE DE EGRESO



RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.

IBARRA - IMBABURA - ECUADOR

"DE ECUADOR PARA EL MUNDO"

COMPROBANTE DE EGRESO

Nº.....

FECHA:

NOMBRE:

CONCEPTO:

BANCO:.....CUENTA CTE. Nº.....CHEQUE Nº.....

CÓDIGO	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
.....
.....
.....
.....
.....
.....

REALIZADO POR

APROBADO POR

FIRMA BENEFICIARIO

CC.....

ANEXO N° 09
ORDEN DE ADQUISICIÓN



RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.

IBARRA - IMBABURA - ECUADOR

"DE ECUADOR PARA EL MUNDO"

ORDEN DE ADQUISICIÓN

FECHA:

RESPONSABLE:

DETALLE	CANTIDAD
.....
..... RESPONSABLE AUTORIZADO

ANEXO Nº 10

REGISTRO DE ASISTENCIA DEL PERSONAL



RADIO LA PREMIER 91.9 F.M.

IBARRA - IMBABURA - ECUADOR

“DE ECUADOR PARA EL MUNDO”

REGISTRO DE ASISTENCIA DEL PERSONAL

FECHA:

NÓMINA	CÉDULA	HORA ENTRADA	FIRMA	HORA SALIDA	FIRMA	OBSERVACIONES
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
RESPONSABLE

.....
CONTADOR/A