



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

“MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE
PARA LA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET, DE LA
PARROQUIA EUGENIO ESPEJO, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE
IMBABURA”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA

AUTORAS: Amaguaña Chalán Edith Yeseña

Anguaya Males Enma Dayana

DIRECTOR:

Mgs. Ana Lucía Espinosa Torres

Ibarra-2019

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de grado denominado “Manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet de la parroquia Eugenio Espejo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura” es un instrumento guía para el desarrollo de las actividades administrativas, financieras y contables de los accionistas y personal; Wayranet tiene como actividad económica la provisión de servicio de internet a personas naturales y jurídicas, su actividad comercial está basada en la mejora continua y comunicación constante con los clientes para conocer las necesidades.

Mediante el diagnóstico situacional se evidenció que las actividades se desarrollan de manera empírica, no cuenta con planificación, no posee base filosófica establecida formalmente en un documento, no existe control interno y políticas tanto en el área administrativa como en la contable, no están claramente definidas las funciones para cada puesto de trabajo ocasionando la centralización de funciones, además no disponen de reportes financieros que contribuya en la toma de decisiones. Con el fin de fortalecer cada una de las actividades que se desarrollan en la organización y contribuir de manera efectiva en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales se propone el presente manual administrativo, financiero y contable de acuerdo a las necesidades de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.

ABSTRACT

This degree document named “Administrative, Financial and Accountant Manual for the civil and business society Wayranet of the Eugenio Espejo parish, canton Otavalo, Imbabura province” is a guiding tool to the development of the administrative, financial and accountant activities of the stockholders and the staff whom work in this organization; Wayranet provides the internet for private people and companies as an economic activity; its business activity is based on continuous improvement and constant communication with the costumers to know the necessities.

The situational diagnosis showed that the activities are developed empirically, it does not with a planning, it does not have a formally established philosophical basis in a document, there is no internal control and policies in both administrative and accounting areas, the functions are not clearly defined for each job causing the omission and duplicity of them, they also do not have financial reports that contribute in the decision making. With the aim of strengthen each one of the activities that are developed in the organization and to contribute in an effective way in the achievement of the goals and institutional objectives is proposed this administrative, financial and accounting manual according to the needs of Wayranet civil and commercial society.

Victor Rodriguez
[Handwritten signature]



AUTORÍA

Nosotras, AMAGUAÑA CHALÁN EDITH YESEÑA portadora de la cédula de ciudadanía Nro. 100377919-4 y ANGUAYA MALES ENMA DAYANA portadora de la cédula de ciudadanía Nro. 100409812-3, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito, “MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET, DE LA PARROQUIA EUGENIO ESPEJO, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”, es de nuestra autoría y que no ha sido previamente presentado para ningún otro fin de orden académico o profesional y que los resultados de la investigación y sus respectivas fuentes bibliográficas se detallan en el presente documento.



Amaguaña Chalán Edith Yeseña

C.I: 100377919-4



Anguaya Males Enma Dayana

C.I: 100409812-3



CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por las Srtas. Amaguaña Chalán Edith Yeseña y Anguaya Males Enma Dayana, para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA, cuyo tema es “MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET, DE LA PARROQUIA EUGENIO ESPEJO, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal que se designe.

Dado en la ciudad de Ibarra, a los 31 días del mes de julio de 2018.

Mgs. Ana Lucía Espinosa Torres

DIRECTOR



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

Nosotras, AMAGUAÑA CHALÁN EDITH YESEÑA y ANGUAYA MALES ENMA DAYANA, con cédula de ciudadanía Nro. 100377919-4 y 100409812-3 respectivamente, manifestamos nuestra 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 de trabajo de grado denominado “MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET, DE LA PARROQUIA EUGENIO ESPEJO, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”, que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En nuestra condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En consideración suscribimos este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, 23 de mayo de 2019.

.....
Amaguaña Chalán Edith Yeseña

100377919-4

.....
Anguaya Males Enma Dayana

100409812-3



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información.

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100377919-4		
APELLIDOS Y NOMBRES:	AMAGUAÑA CHALÁN EDITH YESEÑA		
DIRECCIÓN	EUGENIO ESPEJO - SIMÓN BOLÍVAR Y JAIME ROLDÓS		
E-MAIL:	yessiamch94@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062635 343	TELÉFONO MÓVIL	0968874230

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100409812-3		
APELLIDOS Y NOMBRES:	ANGUAYA MALES ENMA DAYANA		
DIRECCIÓN:	EUGENIO ESPEJO - JOSÉ PUENTE Y LÍNEA FÉRREA		
E-MAIL:	dayana.amls16@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	-----	TELÉFONO MÓVIL	0982421202

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET, DE LA PARROQUIA EUGENIO ESPEJO, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA.
AUTOR (AS):	AMAGUAÑA CHALÁN EDITH YESEÑA ANGUAYA MALES ENMA DAYANA
FECHA: DD/MM/AA	23-05-2019
SOLO PARA TRABAJO DE GRADO	
PROGRAMA:	X PREGRADO POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA
ASESOR / DIRECTOR:	MGS. ANA LUCÍA ESPINOSA TORRES

2. 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 son titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 23 días del mes de mayo de 2019.

LAS AUTORAS:

.....
Amaguaña Chalán Edith Yeseña

100377919-4

.....
Anguaya Males Enma Dayana

100409812-3

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado principalmente a Dios, por haberme dado la vida y la fuerza necesaria para afrontar los problemas y cumplir mis sueños.

A mis padres por su sacrificio, amor incondicional, consejos y motivación para cumplir todas mis metas, y con su ejemplo me han enseñado a ser una mejor persona y vivir siempre bajo la dirección de Dios.

A mis hermanos y mi familia en general, quienes con sus palabras de ánimo y su apoyo incondicional me motivaron a seguir adelante y a cumplir todos mis anhelos.

A mis amigos y a todas las personas que me brindaron su ayuda incondicional y me motivaron a culminar esta etapa de mi formación académica.

Edith

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo primeramente a Dios por darme salud y vida, por darme fortaleza y sabiduría para poder cumplir una meta más en mi vida.

A mis padres, por su amor, paciencia y apoyo incondicional, por enseñarme con su ejemplo a esforzarme y ser perseverante para alcanzar mis metas y sobre todo por enseñarme a siempre confiar en Dios.

A mis hermanos por su apoyo incondicional, por ser esa motivación para poder cumplir esta meta, por sus consejos y enseñanzas para ser cada día una mejor persona.

Quiero dedicar este trabajo a toda mi familia, amigos y a todas aquellas personas que me han apoyado para poder culminar esta etapa de mi vida.

Dayana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi formación académica y porque su gran amor me brindó la sabiduría para culminar esta etapa de mi vida.

A la Universidad Técnica del Norte por haberme brindado la oportunidad de culminar mi carrera y a mis maestros que al compartir sus conocimientos han contribuido de gran manera en mi formación académica.

En esta oportunidad quiero agradecer a mi Directora de Tesis, Mgs. Ana Lucía Espinosa que, con su paciencia y conocimientos, me orientó en la elaboración de este trabajo.

A la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, principalmente al Sr. David Anguaya y Sr. Enrique Burga, por brindarnos su apoyo y habernos abierto las puertas para la realización de este trabajo.

A mi familia por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mi compañera y amiga Dayana por su amistad, paciencia y dedicación durante la elaboración del trabajo y a lo largo de este tiempo.

A mis amigos y compañeros con quienes compartí horas de clase y gratas experiencias.

Edith

AGRADECIMIENTO

A Dios por todas las bendiciones en mi vida, por ser mi guía para culminar esta etapa de mi vida.

A mis padres y toda mi familia por su amor, esfuerzo y apoyo incondicional que día a día me brindan.

A la Universidad Técnica del Norte y todo el cuerpo de docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por los conocimientos impartidos durante los años de carrera.

A mi directora de tesis Mgs. Ana Lucía Espinosa que, con su paciencia, sus conocimientos y experiencia ha sido una guía para la elaboración del presente trabajo.

A la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, especialmente al Sr. David Anguaya, por habernos abierto las puertas y habernos permitido realizar este trabajo.

A mi amiga y compañera de tesis Edith, por su paciencia y amistad durante todos estos años.

A todas aquellas personas que han contribuido y me han brindado su apoyo para poder culminar esta etapa de mi vida.

Dayana

PRESENTACIÓN

La presente investigación tiene como finalidad elaborar un manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, acorde a las necesidades identificadas en el diagnóstico, que proporcione la guía necesaria para el desarrollo eficaz y eficiente de las funciones y contribuya en el fortalecimiento de la gestión de la sociedad. Los resultados obtenidos en la investigación se desarrollan en los siguientes cuatro capítulos:

En el primer capítulo se presentan los elementos que constituyen el diagnóstico situacional, tales como la matriz de relación diagnóstica y la matriz FODA con su respectivo cruce estratégico; para lo cual se aplicaron técnicas de investigación como la observación directa, entrevistas al personal, encuestas a los clientes y la matriz de evaluación de control interno y gestión de riesgos con el propósito de identificar el problema y determinar la necesidad de la elaboración del manual administrativo, financiero y contable.

En el segundo capítulo se detalla los fundamentos teóricos en el que se basa la investigación, mediante la utilización de textos bibliográficos, páginas web, leyes, entre otros; considerando aspectos de administración, contabilidad y finanzas que permiten sustentar el presente trabajo.

El tercer capítulo contiene la propuesta del manual administrativo, financiero y contable que da solución a la problemática identificada en el diagnóstico. En el que se presentan la base filosófica, estructura organizacional, políticas, procesos administrativos, financieros y contables.

En el cuarto capítulo se desarrolla la validación de la propuesta, para lo cual es primordial la intervención del representante legal de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet para que una vez leída la propuesta, prosiga a dar su calificación y mediante ello, se determine si la propuesta es factible para la sociedad.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	II
ABSTRACT.....	III
AUTORÍA.....	IV
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	V
CESIÓN DE DERECHO DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	VI
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	VII
DEDICATORIA	IX
AGRADECIMIENTO	XI
PRESENTACIÓN.....	XII
JUSTIFICACIÓN	XXIII
OBJETIVOS	XXIV
Objetivo general.....	XXIV
Objetivos específicos	XXIV
CAPÍTULO I	25
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	25
1.1. Antecedentes	25
1.2. Objetivos.....	26
1.2.1. Objetivo General.....	26
1.2.2. Objetivos específicos	26
1.3. Variables diagnósticas	26
1.4. Indicadores de las variables	27
1.4.1. Estructura organizacional.....	27
1.4.2. Procesos administrativos.....	27
1.4.3. Proceso financiero y contable	28
1.4.4. Normativa interna	28

1.4.5. Satisfacción de los clientes	28
1.5. Matriz de relación diagnóstica	29
1.6. Mecánica operativa	30
1.6.1. Métodos de investigación	30
1.6.2. Fuentes de información.....	31
1.7. Análisis externo	33
1.8. Análisis interno	37
1.9. Identificación de la población	39
1.9.1. Cálculo de la muestra.....	39
1.10. Presentación e interpretación de resultados	40
1.10.1. Entrevistas.....	40
1.10.2. Encuestas.....	47
1.10.3. Observación Directa.....	56
1.10.4 Matriz de evaluación de control interno y gestión de riesgos.....	56
1.11. Matriz FODA.....	58
1.12. Cruce estratégico.....	60
1.13. Identificación del problema de investigación	61
CAPÍTULO II.....	62
2. MARCO TEÓRICO.....	62
2.1. Introducción	62
2.2. Objetivo.....	62
2.3. La empresa	62
2.3.1 Objetivo.....	63
2.3.2 Importancia	63
2.3.1. Clasificación de empresa	64
2.3.4 Sociedad Civil.....	65
2.3.5 Sociedad Comercial	65

2.4. Administración.....	66
2.5. Proceso administrativo.....	66
2.5.1. Planeación.....	67
2.5.2. Organización.....	67
2.5.3. Dirección.....	68
2.5.4. Control.....	68
2.6. Análisis FODA.....	68
2.7. Cruce estratégico.....	69
2.8. Manual administrativo.....	69
2.8.1. Misión.....	70
2.8.2. Visión.....	70
2.8.3. Valores.....	70
2.8.4. Políticas.....	71
2.8.5. Organigramas.....	72
2.8.6. Manual de funciones.....	73
2.8.7 Manual de procedimientos.....	74
2.8.8. Diagrama de flujo.....	74
2.8.9. Reglamento interno de trabajo.....	75
2.8.10. Código de ética.....	76
2.8.11. Control Interno.....	76
2.9. Manual Contable.....	76
2.9.1. Contabilidad.....	77
2.9.2. Políticas contables.....	77
2.9.3. Proceso contable.....	78
2.9.4. Plan de cuentas.....	78
2.9.5. Dinámica de cuentas.....	79
2.9.6. Estados Financieros.....	79

2.10 Manual financiero	83
2.10.1. Análisis financiero	83
2.10.2. Análisis vertical	83
2.10.3. Análisis horizontal	84
2.10.4. Índices financieros	84
CAPÍTULO III.....	87
3. PROPUESTA.....	87
3.1. Justificación	87
3.2. Objetivos	88
3.2.1. Objetivo General.....	88
3.2.2. Objetivos específicos	88
3.3. Propuesta manual administrativo.....	90
3.3.1. Introducción	90
3.3.2. Bases filosóficas de la sociedad.....	90
3.3.3. Políticas administrativas	93
3.3.4. Reglamento interno de trabajo	94
3.3.5. Código de ética	98
3.3.6. Estructura organizacional de la sociedad.....	102
3.3.7. Manual de funciones	103
3.3.8. Manual de procedimientos.....	109
3.3.9. Modelo de registro de asistencia.....	118
3.4 Propuesta manual contable	120
3.4.1. Introducción	120
3.4.2. Políticas contables.....	120
3.4.3. Proceso contable	121
3.4.4. Plan Único de Cuentas	123
3.4.5. Dinámica de cuentas	126

3.4.6. Estados Financieros	139
3.4.7. Aspectos Tributarios	144
3.5. Propuesta manual financiero para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet	147
3.5.1. Introducción	147
3.5.2. Análisis vertical	147
3.5.3. Análisis horizontal	149
3.5.4. Índices financieros	151
CAPÍTULO IV.....	156
4. VALIDACIÓN	156
4.1. Introducción	156
4.2. Método de Verificación	156
4.2.1. Factores a validar	157
4.2.2. Método de calificación.....	158
4.2.3. Rangos de Interpretación	158
4.3. Estudio estratégico	159
4.4. Descripción del estudio.....	160
4.4.1. Objetivo del estudio	160
4.4.2. Equipo de trabajo	160
4.5 Resultados	161
4.6. Evaluación.....	162
CONCLUSIONES	163
RECOMENDACIONES.....	164
BIBLIOGRAFÍA	165
ANEXOS	170

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Matriz de relación diagnóstica	29
Cuadro 2 Matriz FODA	59
Cuadro 3 Cruce estratégico	60
Cuadro 4 Simbología de diagramas de flujo.....	75
Cuadro 5 Índices financieros	85
Cuadro 6 Manual de funciones junta general de accionistas	103
Cuadro 7 Manual de funciones gerente	104
Cuadro 8 Manual de funciones secretaria	105
Cuadro 9 Manual de funciones contador	106
Cuadro 10 Manual de funciones técnico/operador	107
Cuadro 11 Manual de funciones vendedor	108
Cuadro 12 Simbología utilizada en la elaboración de diagramas de flujo.....	109
Cuadro 13 Procedimiento para la prestación del servicio de internet.....	110
Cuadro 14 Procedimiento para la compra de bienes y servicios	112
Cuadro 15 Procedimiento para la selección y contratación de personal.....	114
Cuadro 16 Procedimiento pago de nómina.....	116
Cuadro 17 Modelo de registro de asistencia	118
Cuadro 18 Proceso contable.....	121
Cuadro 19 Plan único de cuentas	123
Cuadro 20 Dinámica de la cuenta efectivo y equivalentes de efectivo.....	126
Cuadro 21 Dinámica de la cuenta cuentas por cobrar.....	127
Cuadro 22 Dinámica de la cuenta provisión cuentas incobrables.....	128
Cuadro 23 Dinámica de la cuenta inventarios	129
Cuadro 24 Dinámica de la cuenta activo por impuestos corrientes	130
Cuadro 25 Dinámica de la cuenta cuentas por pagar	132
Cuadro 26 Dinámica de la cuenta obligaciones financieras	133
Cuadro 27 Dinámica de la cuenta impuestos corrientes por pagar	134
Cuadro 28 Dinámica de la cuenta capital	135
Cuadro 29 Dinámica de la cuenta resultados	136
Cuadro 30 Dinámica de la cuenta ingresos.....	137
Cuadro 31 Dinámica de la cuenta gastos	138
Cuadro 32 Modelo de estado de situación financiera	140
Cuadro 33 Modelo de estado de resultados	141
Cuadro 34 Modelo estado de cambios en el patrimonio.....	142

Cuadro 35 Modelo estado de flujos de efectivo.....	143
Cuadro 36 Obligaciones tributarias de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.....	145
Cuadro 37 Análisis horizontal	150
Cuadro 38 Liquidez corriente	151
Cuadro 39 Prueba ácida	152
Cuadro 40 Endeudamiento del activo	152
Cuadro 41 Endeudamiento patrimonial	153
Cuadro 42 Endeudamiento del activo fijo	153
Cuadro 43 Apalancamiento.....	154
Cuadro 44 Margen bruto.....	154
Cuadro 45 Margen operacional.....	155
Cuadro 46 Rentabilidad neta de ventas.....	155
Cuadro 47 Matriz de validación.....	157
Cuadro 48 Resultados matriz validada	161

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Inflación	35
Tabla 2 Percepción del servicio contratado	48
Tabla 3 Problemas de cobertura.....	49
Tabla 4 Eficiencia en la solución de problemas.....	50
Tabla 5 Percepción del precio del servicio	51
Tabla 6 Percepción de la atención del cliente	52
Tabla 7 Factores que influyen en la contratación del servicio.....	53
Tabla 8 Medios por los cuales la sociedad oferta el servicio de internet.....	54
Tabla 9 Recomendación del servicio de internet a otras personas.....	55
Tabla 10 Calificación obtenida en la matriz de validación.....	162

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Contribución al PIB por industria.....	34
Gráfico 2 Crecimiento de la demanda del servicio de internet.....	36
Gráfico 3 Porcentaje de participación en el mercado	37
Gráfico 4 Percepción del servicio contratado	48
Gráfico 5 Problemas de cobertura.....	49
Gráfico 6 Eficiencia en la solución de problemas	50
Gráfico 7 Percepción del precio del servicio	51
Gráfico 8 Percepción de la atención al cliente.....	52
Gráfico 9 Factores que influyen en la contratación del servicio.....	53
Gráfico 10 Medios por los cuales la sociedad oferta el servicio de internet.....	54
Gráfico 11 Recomendación del servicio de internet a otras personas	55
Gráfico 12 La empresa.....	63
Gráfico 13 Clasificación de empresa	64
Gráfico 14 Tipos de organigrama	73
Gráfico 15 Proceso contable	78
Gráfico 16 Logotipo de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet	90
Gráfico 17 Organigrama estructural de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.....	102
Gráfico 18 Diagrama de flujo prestación de servicio de internet	111
Gráfico 19 Diagrama de flujo compra de bienes y servicios	113
Gráfico 20 Diagrama de flujo contratación y selección de personal	115
Gráfico 21 Diagrama de flujo pago de nómina.....	116
Gráfico 22 Diagrama de flujo proceso contable	122

JUSTIFICACIÓN

Una vez realizado el diagnóstico a la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, se identificó que las actividades se desarrollan de manera empírica, no existe un adecuado control interno, base filosófica establecida formalmente, estructura organizacional y políticas tanto en el área administrativa como en la contable, no están claramente delimitadas las funciones para cada cargo, no se realizan reportes financieros de manera oportuna, ocasionando que no se realice una eficiente gestión operativa en la sociedad.

Como respuesta a los riesgos relevantes identificados en la empresa, se propone la elaboración de un manual administrativo, financiero y contable que servirá como guía para que los socios y personal de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, puedan desarrollar las operaciones de manera ordenada, garantizando la veracidad de los procedimientos administrativos, financieros, contables y operativos.

Por lo tanto, a través del manual propuesto, se busca promover que la Sociedad Civil y Comercial Wayranet sea productiva, logre desarrollar una gestión efectiva, contribuyendo al crecimiento de la misma. Además, se contribuirá con la matriz productiva del país, mediante los tributos generados por los ingresos de la empresa y así, cubrir las necesidades de la sociedad.

La elaboración del manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, se alinea al eje 2 Economía al servicio de la sociedad y al objetivo 5 “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria” del Plan Nacional Toda Una Vida 2017-2021, mediante el cual se busca incrementar la productividad, agregar valor, innovar y ser más competitivo, para lo cual se requiere investigación, innovación y transferencia tecnológica en los sectores.

OBJETIVOS

Objetivo general

- Desarrollar un manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, de la parroquia Eugenio Espejo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura.

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación administrativa, financiera y contable de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, de la parroquia Eugenio Espejo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura.
- Determinar las bases teóricas a través de la investigación bibliográfica y documental, que permita sustentar el manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, de la parroquia Eugenio Espejo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura.
- Desarrollar un manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, de la parroquia Eugenio Espejo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura.
- Validar el manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, de la parroquia Eugenio Espejo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

La parroquia Eugenio Espejo geográficamente se localiza a 2 kilómetros del cantón Otavalo. “Es una de las cuatro parroquias que está dentro de la cuenca hidrográfica del lago San Pablo. Está rodeada de tres volcanes Imbabura, Mojanda y Cusín, así como por montañas y lomas pequeñas como el Cubilche, Curi Tola y Reyloma” (Cevallos, 2015, pág. 1).

Según el (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010), las principales actividades económicas a las que se dedican los habitantes del cantón Otavalo son: la manufactura (26.6%), agricultura y ganadería (21.2%) y comercio (17.2%). La Sociedad Civil y Comercial WAYRANET se encuentra domiciliada en la parroquia Eugenio Espejo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura; es una sociedad conformada por dos socios los señores Luis Enrique Burga Morales y José David Anguaya Maldonado, quienes deciden invertir en el negocio de provisión de servicio de internet y otras actividades que se derivan de ella, a personas naturales y/o jurídicas, en la provincia de Imbabura, arrancando con el servicio en el cantón Otavalo específicamente en la parroquia Eugenio Espejo sector Puerto Alegre.

La sociedad fue constituida el 15 de mayo del 2017 ante la Notaría Primera del Cantón Otavalo, fue inscrita bajo la partida N° 120 del Libro del Registro Mercantil del año 2017. La Sociedad Civil y Comercial WAYRANET al ser de reciente constitución, no cuenta con un manual administrativo, financiero y contable que le permita planificar, organizar, dirigir y controlar eficazmente sus actividades económicas; de acuerdo, a la evaluación y gestión de riesgos (Anexo 1) se pudo evidenciar riesgos de tipo administrativo, financiero, contable y operativo. Los procedimientos administrativos, financieros y contables son empíricos, lo cual ha limitado su crecimiento y desarrollo.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

- Realizar un diagnóstico de la situación administrativa, financiera y contable de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, de la parroquia Eugenio Espejo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura.

1.2.2. Objetivos específicos

- Conocer cómo está definida la estructura organizacional de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, y cuál es la filosofía empresarial de la misma.
- Describir los procesos administrativos de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.
- Conocer el proceso financiero y contable de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.
- Determinar si la Sociedad Civil y Comercial Wayranet cuenta con una normativa interna, con el fin de cumplir con las leyes establecidas para el buen funcionamiento de la misma.
- Identificar el grado de satisfacción de los clientes con respecto al servicio brindado por la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.

1.3. Variables diagnósticas

Con el fin de cumplir los objetivos planteados, se considera las siguientes variables diagnósticas que permiten tener conocimiento sobre la situación actual administrativa, financiera y contable de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet. A partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico, se podrá identificar las áreas de la sociedad que necesitan ser fortalecidas.

- Estructura organizacional
- Procesos administrativos
- Proceso financiero y contable
- Normativa interna
- Calidad del servicio

1.4. Indicadores de las variables

Para el análisis de las variables, se le ha asignado indicadores a cada una de ellas, los cuales permitirán obtener información relevante mediante la aplicación de las diferentes técnicas e instrumentos de investigación.

1.4.1. Estructura organizacional

- Planificación
- Aspectos filosóficos
- Organigrama
- Manuales de funciones y de procedimientos
- Políticas administrativas

1.4.2. Procesos administrativos

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

1.4.3. Proceso financiero y contable

- Políticas contables
- Proceso contable
- Plan único de cuentas
- Estados financieros
- Obligaciones tributarias
- Análisis financiero
- Indicadores financieros

1.4.4. Normativa interna

- Reglamento interno
- Código de ética

1.4.5. Satisfacción de los clientes

- Atención al cliente
- Calidad del servicio
- Velocidad del servicio de internet

1.5. Matriz de relación diagnóstica

Cuadro 1

Matriz de relación diagnóstica

Objetivos	Variable	Indicadores	Técnica	Informante	Fuente
Conocer cómo está definida la estructura organizacional de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, y cuál es la filosofía de la misma.	Estructura organizacional	Planificación Aspectos filosóficos Manual de funciones y de procedimientos Organigrama Políticas administrativas	Entrevista Evaluación del control interno y gestión de riesgo	Gerente y personal	Primaria
Describir los procesos administrativos de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.	Procesos administrativos	Planeación Organización Dirección Control	Entrevista Evaluación del control interno y gestión de riesgo	Gerente y personal	Primaria
Conocer el proceso financiero y contable de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet	Proceso financiero y contable	Políticas contables Proceso contable Plan único de cuentas Estados financieros Obligaciones tributarias Análisis financiero Indicadores financieros	Entrevista Evaluación del control interno y gestión de riesgo	Gerente y personal	Primaria
Determinar si la Sociedad Civil y Comercial Wayranet cuenta con una normativa interna, con el fin de cumplir con las leyes establecidas para el buen funcionamiento de la misma.	Normativa	Reglamento interno Código de ética	Entrevista Evaluación del control interno y gestión de riesgo	Gerente y personal	Primaria Secundaria
Identificar el grado de satisfacción de los clientes con respecto al servicio brindado por la Sociedad Civil y Comercial Wayranet	Satisfacción de los clientes	Atención al cliente Calidad del servicio Velocidad del servicio de internet	Encuesta Observación directa Evaluación del control interno y gestión de riesgo	Clientes	Primaria

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

1.6. Mecánica operativa

1.6.1. Métodos de investigación

En la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos:

- **El método analítico-sintético**

Se utiliza para estudiar la información de los movimientos de la sociedad, identificar claramente la problemática y de esta manera determinar los procesos administrativos, financiero y contable que estén acorde a las necesidades de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, de la parroquia Eugenio Espejo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura.

- **El método descriptivo**

Se utiliza para conocer en mayor detalle las actividades que realiza la sociedad, y de esta manera detectar aquellas actividades que afectan al desarrollo de las operaciones, con el fin de corregirlas y buscar mejores alternativas para el funcionamiento eficaz y eficiente de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, de la parroquia Eugenio Espejo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura.

- **Método estadístico**

Se utiliza este método en el proceso de recolección, presentación, síntesis, tabulación y análisis de los datos recopilados como resultado de la aplicación de los instrumentos de investigación (encuesta) a los clientes de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, de la parroquia Eugenio Espejo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura.

1.6.2. Fuentes de información

Información primaria

Para la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos: la entrevista, la encuesta, la observación directa y matriz de riesgos, los cuales fueron aplicados al gerente, personal y clientes de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.

- **Entrevista**

Se realizó entrevistas al gerente y personal de la sociedad para recopilar información relacionada a los procesos y procedimientos administrativos que se desarrollan dentro de la misma, movimientos contables y transacciones financieras de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, de la parroquia Eugenio Espejo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura.

- **Encuesta**

Este instrumento se aplicó a los clientes de la sociedad y fue estructurado con interrogantes direccionadas a conocer el nivel de satisfacción de los servicios recibidos.

- **Observación**

Se aplicó la técnica de la observación directa para conocer si la Sociedad Civil y Comercial Wayranet posee la infraestructura, materiales y herramientas necesarias para la prestación del servicio de internet y para identificar si el personal cuenta con los implementos y equipos de protección adecuados para el desarrollo de sus funciones. De la misma manera, para determinar el nivel de satisfacción de los clientes.

- **Matriz de evaluación de control interno y gestión de riesgos**

Para la elaboración de la matriz de riesgos, se consideró los riesgos inherentes, de control y de detección de los procesos administrativos, financieros y contables de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, los mismos fueron evaluados según su probabilidad, impacto e importancia para determinar los riesgos más relevantes que pueden afectar en el funcionamiento de la sociedad, además se identificó los responsables y recursos para mitigar los riesgos. A continuación, se presenta los parámetros de calificación utilizados en la evaluación de control interno y gestión de riesgos:

Cuadro 2

Métodos de valoración matriz de riesgos

Importancia	
Parámetro	Detalle
10 Muy importante	Cuando el factor de riesgo es muy importante en la gestión de la sociedad
5 Importante	Cuando el factor de riesgo tiene importancia media en la gestión de la sociedad.
1 Poco importante	Cuando el factor de riesgo no es significativo en la gestión de la sociedad.
Probabilidad	
3 Muy probable	Se espera que ocurra al menos una vez al año y ha ocurrido anteriormente.
2 Probable	Puede ocurrir una vez.
1 Improbable	No ha ocurrido nunca, pero puede ocurrir en los próximos años.
Impacto	
3 Alto	Las consecuencias amenazarán el cumplimiento de los objetivos de la sociedad
2 Medio	Las consecuencias no amenazarán el cumplimiento de los objetivos de la sociedad
1 Bajo	Las consecuencias pueden solucionarse con algunos cambios

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Información secundaria

La información secundaria es recabada mediante la utilización de datos ya existentes o investigaciones previas, permitiendo obtener información relacionada a la oferta y demanda del servicio de internet.

Para la recolección de este tipo de información se utilizó:

- Textos bibliográficos
- Información proporcionada por la Sociedad Civil y Comercial Wayranet
- Internet

1.7. Análisis externo

Análisis PEST

a) Factor político

En el Ecuador el sector de las telecomunicaciones está regulada por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), esta entidad está encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, el cual es un medio intangible que permite acceder a la información, así como de los aspectos técnicos de la gestión de los medios de comunicación social. (ARCOTEL, 2015, pág. 1)

Además, en el año 2015 se elaboró el Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información 2016-2021, el cual, pretende ser el instrumento de planificación y gestión del sector de telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación que articule las políticas de desarrollo sectorial e intersectorial en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación, para conseguir una mayor inclusión digital y competitividad del país. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2016, pág. 11)

El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021- Todo una vida, en el eje 2 Economía al servicio de la sociedad, señala que la economía debe estar al servicio de la sociedad, nuestro sistema económico, por definición constitucional, es una economía social y solidaria. Dentro de este sistema económico interactúan los subsistemas de la economía pública, privada, popular

y solidaria, además se establecen incentivos, regulaciones y políticas para promover la productividad y la competitividad.

b) Factor económico

Producto Interno Bruto

Según el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (2016) con base en el dato de 2013 provisto por el Banco Central de Ecuador, el sector Correos y Telecomunicaciones representa el 2.1% del PIB como se detalla a continuación:

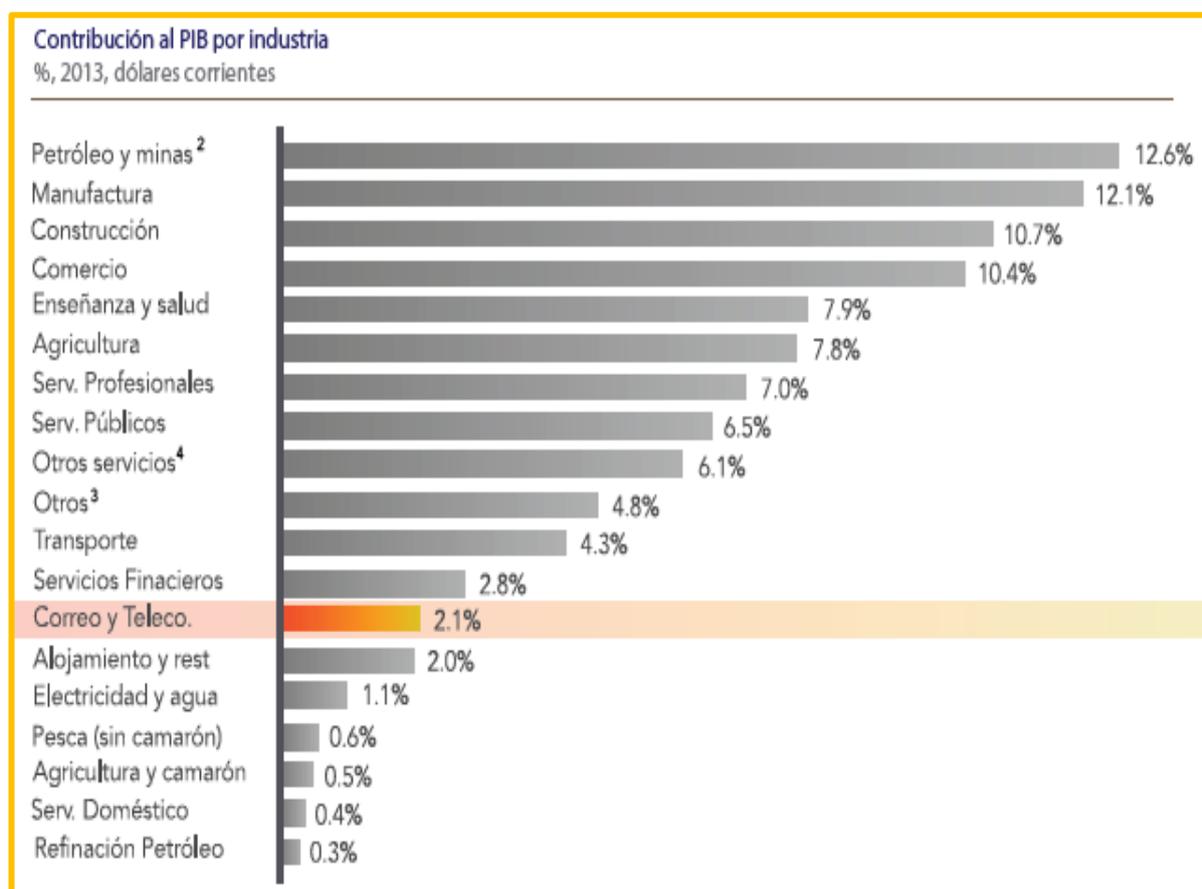


Gráfico 1

Contribución al PIB por industria

Fuente: Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información

El sector TIC contribuye alrededor del 2% del ingreso nacional.

Inflación

Es la variación de precios de los bienes y servicios relevantes en el consumo de las personas, lo cual se puede medir a través del índice de precios al consumidor.

Según el (INEC, 2018) en septiembre de 2018, la inflación mensual fue de 0.39%, mientras que en septiembre de 2017 se ubicó en -0.15%.

Tabla 1
Inflación

Mes	Índice	Inflación Mensual	Inflación Anual	Inflación acumulada
Sep-17	105.26%	-0.15%	-0.03%	0.04%
Oct-17	105.10%	-0.14%	-0.09%	-0.10%
Nov-17	104.82%	-0.27%	-0.22%	-0.38%
Dic-17	105.00%	0.18%	-0.20%	-0.20%
Ene-18	105.20%	0.19%	-0.09%	0.19%
Feb-18	105.37%	0.15%	-0.14%	0.34%
Mar-18	105.43%	0.06%	-0.21%	0.41%
Abr-18	105.29%	-0.14%	-0.78%	0.27%
May-18	105.09%	-0.18%	-1.01%	0.09%
Jun-18	104.81%	-0.27%	-0.71%	-0.19%
Jul-18	104.80%	-0.004%	-0.57%	-0.19%
Ago-18	105.08%	0.27%	-0.32%	0.08%
Sep-18	105.50%	0.39%	0.23%	0.47%

Fuente: INEC 2018

Elaborado por: Las autoras

c) Factor Social

Las Tecnologías de la Información y Comunicación constituyen hoy en día una herramienta elemental para el desarrollo de los pueblos, debido a que actualmente vivimos en la sociedad de las comunicaciones y de la información; el servicio de acceso a internet constituye uno de los servicios primordiales por parte del Estado y la sociedad, pues a partir de su acceso se puede contribuir en una mejora en la prestación de servicios básicos como educación, salud, gobierno, comercio, entre otros. (ARCOTEL, 2017)

d) Factor tecnológico

Según (ARCOTEL, 2017) en Ecuador el servicio de acceso a internet registra una mayor demanda y crecimiento, representa uno de los servicios con mayor demanda y crecimiento debido fundamentalmente a la cantidad de contenido generado y compartido a través de la red, en el año 2010 solamente el 3.35% de la población tenía servicio de acceso a internet fijo, mientras que la demanda creció para el primer trimestre del año 2017 (9,97%). A continuación, se puede observar la tendencia de la estadística de cuentas de internet fijo por cada 100 habitantes desde el año 2010.



Gráfico 2

Crecimiento de la demanda del servicio de internet

Fuente: Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

Elaborado por: Las autoras

Según (ARCOTEL, 2017) para el primer trimestre de 2017 la participación en el mercado en cuanto al servicio de internet fijo se ve liderada principalmente por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones con 54%; seguida por SETEL (Grupo Tv Cable) con 13%; MEGADATOS con 10%, y CONECEL (ex Ecuadortelecom) con 8%.

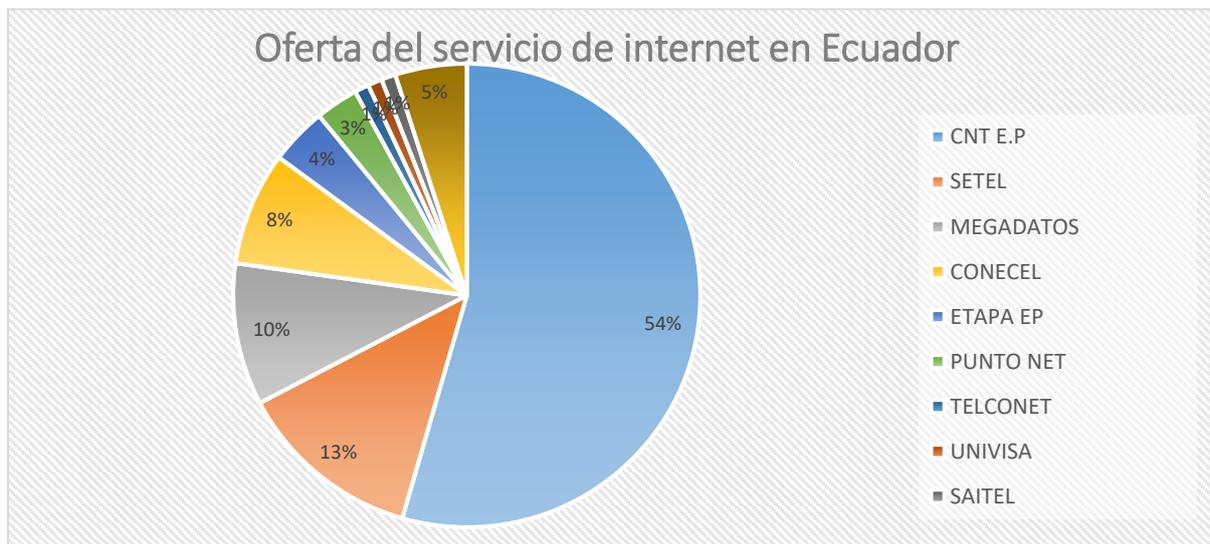


Gráfico 3

Porcentaje de participación en el mercado

Fuente: Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, 2017

Elaborado por: Las autoras

1.8. Análisis interno

Las 5 fuerzas de Porter

a) Poder de negociación con los proveedores

Para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet es muy importante seleccionar un proveedor que les brinde productos y servicios de calidad y a un precio cómodo. De esta manera la sociedad puede brindar productos y servicios para satisfacer las necesidades de los clientes.

En el mercado existen muchas empresas que pueden proveer internet, equipos, materiales y herramientas aptas para realizar las conexiones del servicio, por lo tanto la Sociedad Civil y Comercial Wayranet tiene la posibilidad de seleccionar el más conveniente tomando en cuenta los factores de calidad, precio, facilidades de pago, efectividad, entre otros.

Los principales proveedores de Wayranet son empresas que ofrecen servicios de internet y productos tecnológicos tales como: antenas, routers, toma corriente, cables.

b) Productos sustitutos

Actualmente no existen servicios sustitutos para el internet, solo existe la manera de mejorar la velocidad de la conectividad. Por ejemplo, tecnologías como: el cable de cobre (G. fast), fibra óptica (XG. Fast), entre otros.

c) Competidores

En el mercado existen grandes empresas que brindan servicios de internet. Según la (ARCOTEL, 2017) las principales empresas son: Corporación Nacional de Telecomunicaciones con un 54%, SETEL 13%, MEGADATOS 10%, CONECCEL 8%, ETAPA EP con 4%, PUNTO NET 3%, TELCONET 1%; UNIVISA 1%, SAITEL 1%, y el resto de operadores comparten el 5% de participación en el mercado.

d) Barrera de entrada a nuevos competidores

Para las empresas nuevas que desean incursionar en la industria de telecomunicaciones, la principal barrera es la económica, debido a la alta inversión que implica proveer el servicio, además de los gastos en publicidad para dar a conocer la empresa como tal y los productos y servicio que ofrece. Las grandes empresas como CNT tienen fuertemente posicionada la marca y cartera de clientes, por ello las empresas nuevas necesitan de inversión y desarrollar estrategias para competir en el mercado.

e) Clientes

La mayor parte de los clientes de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet son de la ciudad de Otavalo y sus alrededores. Según la (ARCOTEL, 2017), en los últimos años se ha evidenciado la creciente demanda del servicio de internet, por ello el deseo de la sociedad es captar nuevos clientes y fidelizarlos.

1.9. Identificación de la población

Para la realización de la presente investigación se identificó la población, misma que está conformada por quienes laboran en la sociedad. Además, se tomó en cuenta a los clientes, con el fin de conocer el grado de satisfacción, lo cual permitirá realizar un diagnóstico situacional de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.

1.9.1. Cálculo de la muestra

Identificadas las poblaciones de estudio para realizar el diagnóstico situacional se procede a calcular la muestra. Para el personal que labora en la sociedad, no se consideró el muestreo debido a que la población es fácilmente identificable. Para los clientes, se revisó la base de datos, en la cual se identificó que la sociedad tiene aproximadamente 116 clientes, para calcular la muestra se empleó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{z^2 PQN}{e^2(N - 1) + z^2 PQ}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

e= error muestral

z= nivel de confianza

P y Q= probabilidades de ocurrencia

Mediante la aplicación de la fórmula estadística, se obtiene los siguientes datos:

$$n = \frac{1,96^2(0,6)(0,4)(116)}{(0,05)^2(116 - 1) + (1,96)^2(0,6)(0,4)}$$

$$n = \frac{106,950144}{1,209484}$$

$$n = 88$$

Al aplicar la fórmula se obtiene una muestra de 88 clientes.

1.10. Presentación e interpretación de resultados

A continuación, se presenta los resultados obtenidos al aplicar las técnicas de investigación, tanto al personal de la sociedad, así como a los clientes.

1.10.1. Entrevistas

Entrevista 1

Se realizó una entrevista al Sr. David Anguaya Gerente de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, en la cual se le aplicó el siguiente cuestionario. (ANEXO 2)

1. ¿Cómo se constituyó la Sociedad Civil y Comercial Wayranet?

La sociedad se constituye observando la amplia cobertura del negocio en el servicio de internet. Bajo el aporte de 2 socios, rigiéndose a todas las normas y estatutos que la ley propone para constituir una compañía.

2. ¿En la Sociedad Civil y Comercial Wayranet se realiza una planificación anual?

No se realiza una planificación anual, pero en las reuniones de trabajo se establece lo que se quiere hacer y se designa a las personas responsables de las actividades.

3. ¿La sociedad tiene claramente definida su misión, visión, valores, principios y objetivos?

La Sociedad Civil y Comercial Wayranet no tiene definida la misión, visión y valores, pero cómo empresa conocemos hacia dónde nos dirigimos.

4. ¿La sociedad cuenta con un organigrama estructural?

La sociedad no cuenta con un organigrama estructural, en el cual se establezcan los niveles jerárquicos debido a que sólo trabajamos los dos socios y una persona como secretaria.

5. ¿Cuántos empleados trabajan actualmente en la sociedad?

Actualmente, en la sociedad trabajamos 3 personas, los dos socios y una persona que realiza las funciones de secretaria-tesorera.

6. ¿La sociedad posee un manual de funciones, en el cual se describan cada una de las responsabilidades del personal?

No contamos con un manual de funciones, pero en las reuniones de trabajo se establece las funciones que debe desarrollar cada persona que labora en la sociedad.

7. ¿En la sociedad existe un sistema de control interno?

En la sociedad no contamos con un sistema de control interno.

8. ¿Existe normas, políticas y procedimientos establecidos para la gestión del negocio?

Todavía no se ha desarrollado normas, políticas y procedimientos por escrito, pero en las reuniones se define lo que se va a realizar.

9. ¿El personal es capacitado para la realización de sus actividades?

Los dos socios estamos capacitados para realizar nuestro trabajo, en cuanto a la instalación del servicio, pero en ciertos aspectos se necesita mayor profesionalización.

10. ¿El personal cuenta con los equipos e instrumentos necesarios para realizar su trabajo?

Sí el personal que trabaja en la sociedad cuenta con los implementos necesarios para realizar el trabajo, para la instalación de servicio de internet se cuenta con todos los instrumentos necesarios.

11. ¿La sociedad utiliza un sistema contable?

En la sociedad no existe un sistema contable, los registros de ingresos y gastos se los realiza únicamente en una hoja de Excel.

12. ¿Existe un control adecuado sobre los recursos que posee la sociedad?

En la sociedad contamos con un registro de ingresos y gastos, pero no se tiene un control acerca de los demás recursos que posee la misma.

13. ¿Qué estrategias de venta han aplicado para ofertar el servicio en el mercado?

Un aspecto muy importante para nuestra sociedad es mantener una constante comunicación con los clientes, para conocer sus necesidades y su opinión sobre el servicio, en cuanto a publicidad existe falencia debido a que no contamos con suficientes recursos para invertirlos en publicidad, la mayoría de nuestros clientes son por recomendación de otras personas.

14. ¿Cuál es el plazo máximo para el pago del servicio, por parte de los clientes?

El cobro del servicio de internet a los clientes, se lo realiza a domicilio los 5 primeros días de cada mes, pero a veces se realiza excepciones al llegar a un acuerdo con los clientes.

15. ¿Cuál es la ventaja competitiva que le diferencia de las demás empresas proveedores de servicio de internet?

Nuestra principal ventaja es la velocidad del servicio de internet, ofrecemos una velocidad simétrica de 4.0 Mbps, es decir 4.0 megas de subida y 4.0 megas de bajada; nivel de compartición máximo 2 a 1, a un precio accesible en el mercado.

16. ¿Cuáles son los principales obstáculos que han impedido el crecimiento de la sociedad?

El mayor obstáculo para el crecimiento de nuestra sociedad es la falta de financiación, debido a que la adquisición de los equipos (antenas, rúters) y torre para las antenas involucran una alta inversión.

17. ¿Considera usted que es necesario que la sociedad cuente con un manual en el cual, se establezca los procedimientos administrativos, financieros y contables?

Sí, porque el manual nos permitirá mejorar el funcionamiento de la sociedad y fortalecer las falencias que tenemos en los procesos administrativos, financieros y contables.

Entrevista 2

A continuación, se presenta una síntesis de la entrevista realizada a la Sra. Lourdes Velásquez, quien desempeña el cargo de secretaria-tesorera en la Sociedad Civil y Comercial Wayranet. (ANEXO 3)

1. ¿La sociedad posee un plan de cuentas?

Por el momento, no poseemos un plan de cuentas que nos ayude en el registro de las transacciones contables de la sociedad. Pero pienso que es importante desarrollar un plan de cuentas para llevar un control adecuado de las transacciones.

2. ¿La sociedad mantiene un registro contable de todas las transacciones efectuadas?

Sí, se realiza el registro de las transacciones, lo realizamos mediante Excel debido a que todavía no contamos con un sistema contable para la elaboración de los mismos.

3. ¿La sociedad ha desarrollado políticas contables?

Todavía no hemos desarrollado por escrito políticas contables, pero en las reuniones que tenemos, definimos lo que se va a hacer. Por ejemplo, una política para nosotros es llevar en Excel un control de los pagos que realizan los clientes.

4. ¿Se elaboran reportes contables y financieros?

No se elaboran estados financieros, pero se realiza un registro y control de los ingresos y gastos de la sociedad mediante Excel y en las reuniones analizamos los mismos.

5. ¿Se encuentra claramente definidas las funciones que debe desempeñar en la sociedad?

Al momento solo somos tres personas las que laboramos en la sociedad, no tenemos oficialmente definidas las funciones que debemos cumplir, como secretaria-tesorera mis funciones son las de cobranza a los clientes y llevar un registro de ingresos y gastos. Los señores Enrique Burga y David Anguaya se encargan de las demás actividades como instalación de antenas, asesoría técnica, asistencia en el cobro de deudas, entre otros.

6. ¿Se analiza la información financiera mediante índices financieros?

No se aplica ningún índice financiero para analizar la información financiera.

7. ¿La información contable y financiera es confiable y oportuna?

No es totalmente confiable y oportuna, debido a que la información se maneja de manera empírica, no tenemos un sistema de contabilidad que nos permita conocer exactamente cuáles son los ingresos que percibimos mensualmente.

8. ¿Considera usted que es necesario que la sociedad cuente con un manual en el cual, se establezca los procedimientos financieros y contables?

Personalmente considero que sí, un manual con procedimientos contables y financieros, nos ayudaría a llevar un control adecuado de los ingresos y gastos, además con esa guía ya se podría elaborar los estados financieros. Nuestra visión es que la sociedad crezca, por lo tanto, necesitamos mejorar la gestión de la sociedad.

Entrevista 3

A continuación, se presenta la entrevista realizada al sr. Luis Enrique Burga, socio y empleado de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet. (ANEXO 4)

1. ¿Conoce usted la misión y visión de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet?

No se ha establecido la misión en un documento por escrito, pero todos conocemos lo que queremos ser. Somos una empresa que ofrece servicios de internet de calidad y a un precio accesible para los clientes.

De la misma manera, no está establecida la visión por escrito, pero la visión de la empresa consiste en ser más sólida y rentable, en unos años deseamos tener éxito y expandirnos en el mercado ofreciendo nuestro servicio de internet de calidad y velocidad.

2. ¿Cuáles son los valores que se fomentan en la sociedad?

Los valores que se practican son: la cortesía, honestidad, respeto, puntualidad, trabajo en equipo, comunicación; esto nos ayuda a convivir en armonía dentro del área de trabajo y así mismo brindar una buena imagen a los clientes.

3. ¿Conoce las funciones que debe desempeñar en la sociedad?

Conozco cuales son las funciones que debo desempeñar en mi cargo, pero no se encuentran detalladas en ningún documento, mis funciones son instalar el servicio de internet y apoyar en el cobro mensual a los clientes.

4. ¿Conoce los procedimientos técnicos para desarrollar el cargo asignado?

Para el desarrollo de cada una de las actividades se dan instrucciones precisas y conozco todos los procedimientos para realizar correctamente mis funciones, como anteriormente lo mencionaba no está descrita las funciones de cada puesto en un documento formal.

5. ¿Cómo es el ambiente de trabajo en la sociedad?

El ambiente de trabajo es muy bueno, todos los miembros de la sociedad trabajamos en equipo y con motivación para alcanzar las metas. Sobre todo, se recepta las ideas, recomendaciones y observaciones de todo el personal a fin de que todos se sientan involucrados y comprometidos en el trabajo.

Análisis de las entrevistas

Al aplicar las entrevistas al gerente y personal de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet se evidencia que las actividades administrativas, financieras y contables se realizan de forma empírica. En cuanto al aspecto administrativo se pudo conocer que no se ha elaborado

una planificación anual, no cuenta con un organigrama estructural que permita identificar claramente los niveles jerárquicos de la sociedad, no se ha realizado un manual de funciones y de procedimientos en un documento formal.

Sin embargo, de acuerdo a lo manifestado en las entrevistas, todo el personal que labora en la sociedad conoce las funciones y procedimientos que deben realizar mediante la socialización de las mismas en las reuniones de trabajo. En relación al aspecto contable y financiero se pudo conocer que únicamente se realiza registro de los ingresos y gastos, pero no se realiza registros en libros contables, no se elaboran estados financieros que permitan conocer la situación económica real de la sociedad, y no se aplican indicadores financieros para la toma de las decisiones económicas.

1.10.2. Encuestas

Se aplicó una encuesta a los clientes con el objetivo de identificar el grado de satisfacción con respecto al servicio brindado por la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, obteniendo los siguientes resultados. (ANEXO 5)

1. ¿Cómo califica usted el servicio de internet contratado?

Tabla 2

Percepción del servicio contratado

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	11	12 %
Bueno	64	73 %
Regular	13	15 %
Malo	0	0 %
TOTAL	88	100%

Fuente: Encuesta dirigida a clientes

Elaborado por: Las autoras

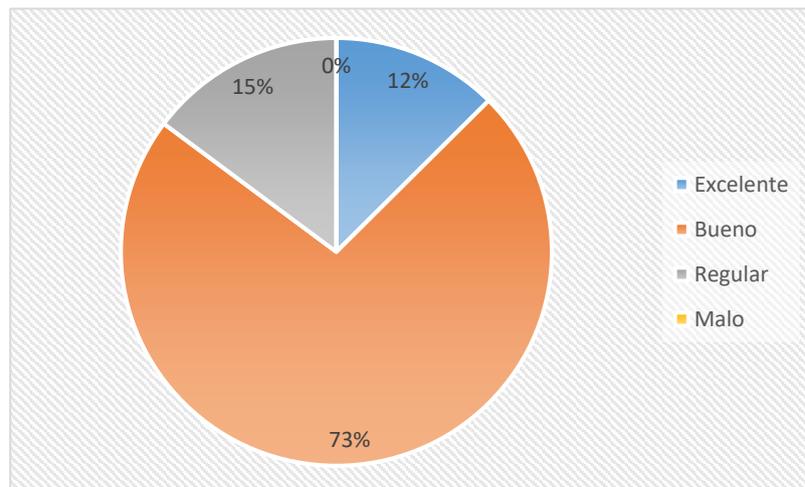


Gráfico 4

Percepción del servicio contratado

Fuente: Encuesta dirigida a clientes

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

La mayor parte de los clientes que contratan los servicios que ofrece la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, manifiestan que el servicio de internet es generalmente bueno (73%), un pequeño porcentaje manifiesta que el servicio es regular (15%), y el 12% indica que es excelente. Por lo tanto, se puede afirmar que existe un alto margen de clientes satisfechos con los servicios que reciben, no obstante, se puede seguir mejorando en todos los aspectos para una mejor gestión y crecimiento de la sociedad.

2. ¿Ha sufrido usted problemas de cobertura?

Tabla 3

Problemas de cobertura

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A menudo	8	9 %
Ocasionalmente	67	76 %
Nunca	13	15 %
TOTAL	88	100%

Fuente: Encuesta dirigida a clientes

Elaborado por: Las autoras

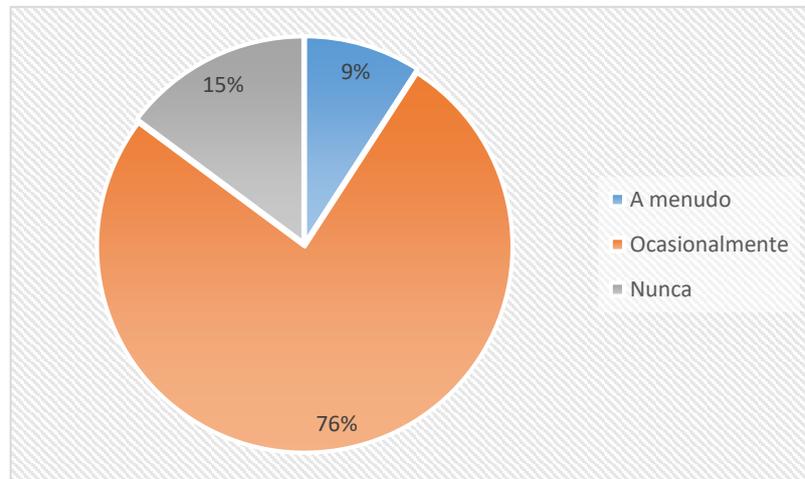


Gráfico 5

Problemas de cobertura

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

Un alto porcentaje (76%) de clientes usuarios del servicio de internet manifiestan que han sufrido problemas de cobertura ocasionalmente. En general los usuarios han tenido problemas de red solo de manera ocasional y durante un corto tiempo debido a factores de clima; sin embargo, se debe tomar en cuenta a los usuarios que tienen problemas muy a menudo, estos pueden ser debido a problemas técnicos, los cuales deben ser gestionados por el personal especializado.

3. ¿Cómo usuario de Wayranet, al tener un problema con el servicio de internet, en que lapso de tiempo usted recibe respuesta por parte del personal de la sociedad?

Tabla 4
Eficiencia en la solución de problemas

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inmediatamente	41	46 %
De 2 a 3 días	34	39 %
Después de 3 días	13	15 %
TOTAL	88	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a clientes
Elaborado por: Las autoras

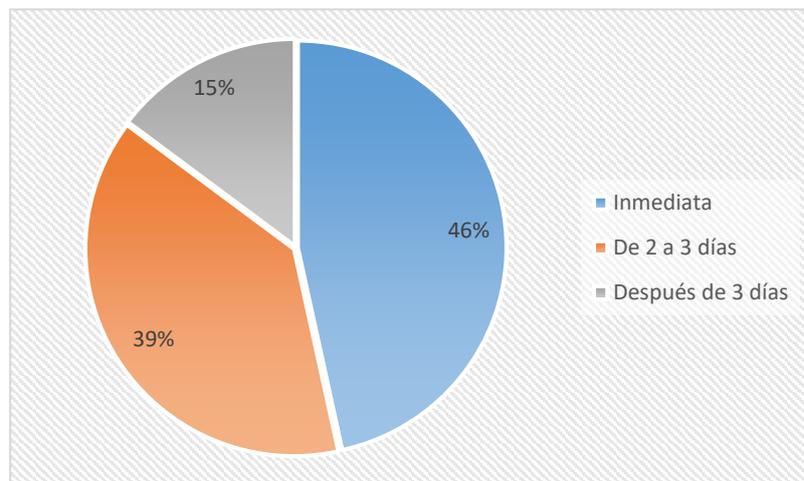


Gráfico 6
Eficiencia en la solución de problemas
Fuente: Encuesta dirigida a clientes
Elaborado por: Las autoras

Análisis:

El 46% de los encuestados manifiesta que el servicio técnico brindado por la Sociedad Civil y Comercial Wayranet es de manera inmediata, y solamente el 15% recibe atención después de 3 días. Se pudo percibir que la mayoría de clientes recibe servicio técnico de manera oportuna, sin embargo, se debe mejorar continuamente en todos los procesos, para lograr eficiencia al 100% y tener clientes satisfechos.

4. ¿Qué opina acerca de los precios establecidos por el servicio de Wayranet?

Tabla 5

Percepción del precio del servicio

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo	0	0 %
Dentro del promedio del mercado	75	85 %
Elevado	13	15 %
TOTAL	88	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a clientes

Elaborado por: Las autoras

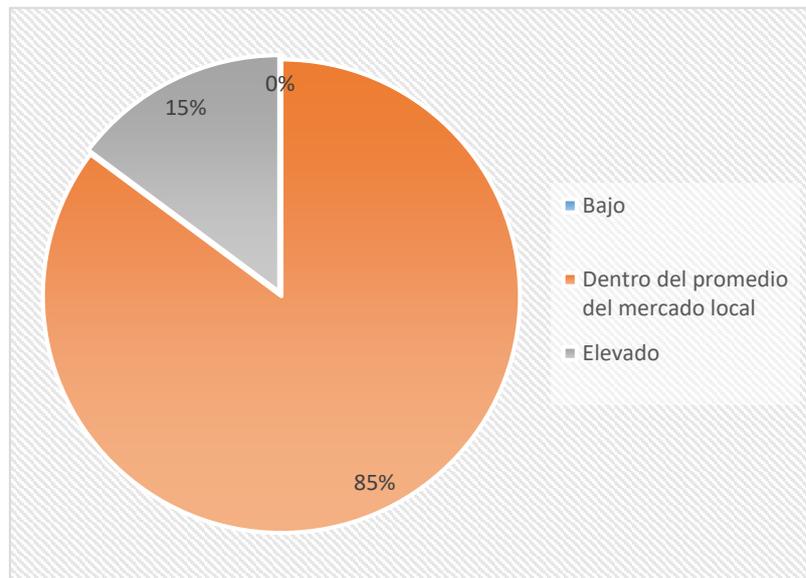


Gráfico 7

Percepción del precio del servicio

Fuente: Encuesta dirigida a clientes

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

El 85% de los clientes consideran que los precios establecidos por la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, están dentro del promedio del mercado local y el 15% manifiestan que el precio es elevado. De esta manera, se determinó que el precio por el servicio de internet es accesible y está al alcance del bolsillo del consumidor.

5. ¿Cómo fue la atención que recibió por parte del personal de Wayranet?

Tabla 6

Percepción de la atención del cliente

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	13	15 %
Bueno	54	61 %
Regular	21	24 %
Malo	0	0 %
TOTAL	88	100%

Fuente: Encuesta dirigida a clientes

Elaborado por: Las autoras

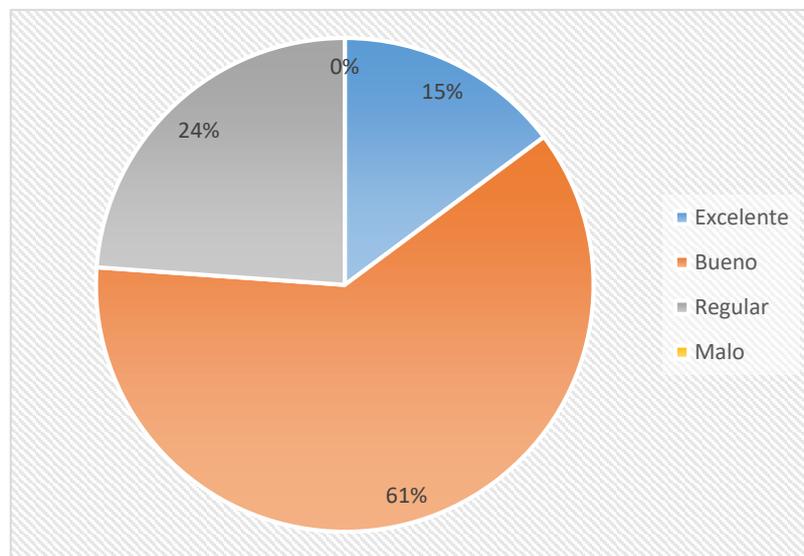


Gráfico 8

Percepción de la atención al cliente

Fuente: Encuesta dirigida a clientes

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

El 61% de los clientes encuestados manifiestan que el servicio de atención al cliente por parte del personal de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet es bueno, el 24 % de los encuestados manifiestan que la atención al cliente es regular, por lo tanto, se puede evidenciar que el recurso humano de la sociedad brinda un servicio de calidad y satisface las necesidades de los clientes, generando un comportamiento positivo y lealtad por parte de los clientes. Sin embargo, es importante analizar la causa de las personas insatisfechas con el servicio.

6. ¿Debido a qué factor prefiere los servicios de Wayranet?

Tabla 7

Factores que influyen en la contratación del servicio

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Precio	4	5 %
Velocidad del servicio	38	43 %
Asesoría técnica	8	9 %
Atención al cliente	38	43%
TOTAL	88	100%

Fuente: Encuesta dirigida a clientes

Elaborado por: Las autoras

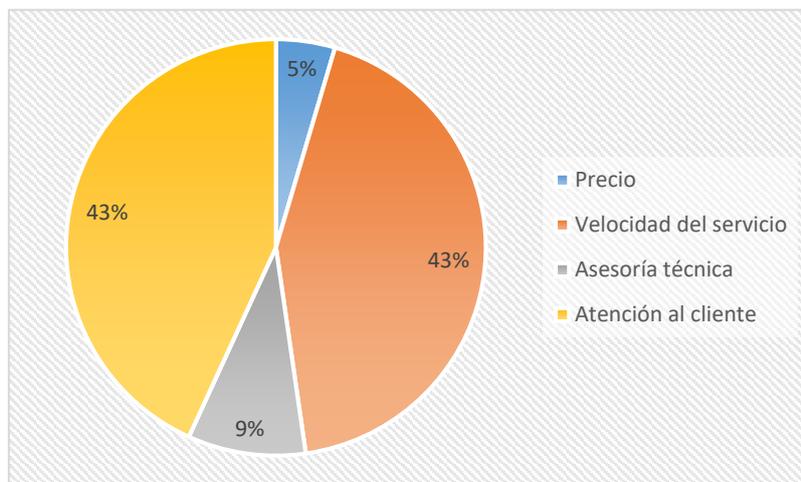


Gráfico 9

Factores que influyen en la contratación del servicio

Fuente: Encuesta dirigida a clientes

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

Del total de los clientes encuestados el 43% manifiesta que la velocidad de internet y la atención al cliente, son los factores por los cuales eligen el servicio de internet que provee Wayranet, mientras que el 9% prefiere el servicio debido a la asesoría técnica que reciben cuando se presenta algún inconveniente con el servicio, solamente el 5% elige el servicio por el precio, por lo tanto, se concluye que la sociedad debe mejorar en cada uno de los aspectos antes mencionados para lograr una ventaja competitiva y sostenible en el mercado.

7. ¿A través de qué medio llegó a conocer los servicios que presta Wayranet?

Tabla 8

Medios por los cuales la sociedad oferta el servicio de internet

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Redes sociales	21	24 %
Volantes	8	9 %
Vallas publicitarias	4	5 %
Recomendaciones de otras personas	55	62 %
TOTAL	88	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a clientes

Elaborado por: Las autoras

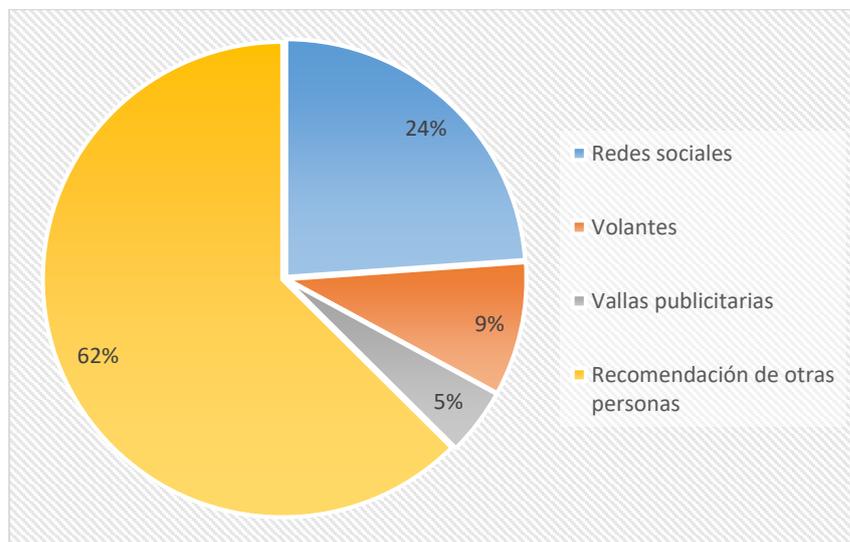


Gráfico 10

Medios por los cuales la sociedad oferta el servicio de internet

Fuente: Encuesta dirigida a clientes

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

El 62% de los clientes declara que conoció acerca del servicio de internet que provee la sociedad por recomendaciones de otras personas, el 24% menciona que conoció del servicio mediante las redes sociales (Facebook), y un porcentaje mínimo (5%) de los clientes afirma conocer el servicio por medio de volantes y vallas publicitarias, por tanto, se evidencia que la sociedad no cuenta con publicidad suficiente para ofertar el servicio.

8. ¿Recomendaría el servicio que ofrece la sociedad a otras personas?

Tabla 9

Recomendación del servicio de internet a otras personas

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	84	95 %
No	4	5 %
TOTAL	88	100 %

Fuente: Encuesta dirigida a clientes

Elaborado por: Las autoras

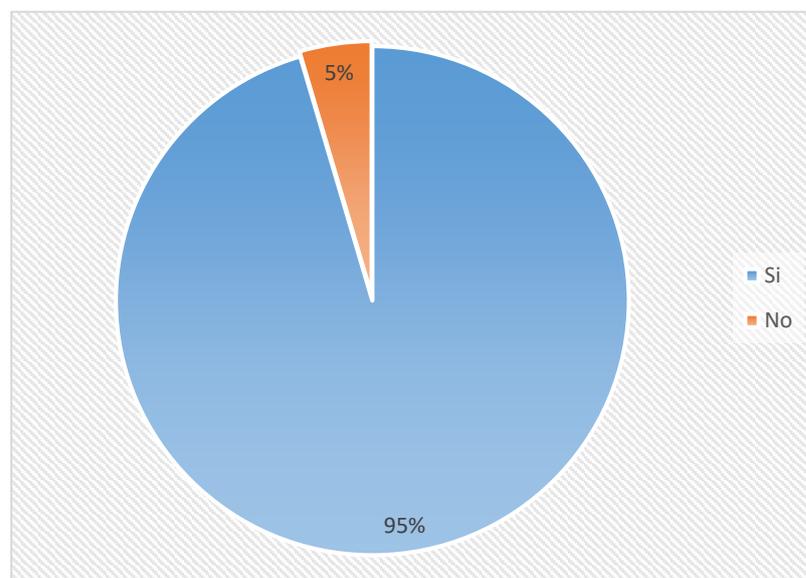


Gráfico 11

Recomendación del servicio de internet a otras personas

Fuente: Encuesta dirigida a clientes

Elaborado por: Las autoras

Análisis:

El 95% de los clientes afirma que sí recomendarían el servicio que provee la sociedad a otras personas, debido a la velocidad del servicio y la atención por parte del personal, por otro lado, solamente el 5% menciona que no recomendaría el servicio a otras personas, por lo tanto, se puede determinar que un cliente satisfecho es la mejor publicidad.

1.10.3. Observación Directa

Para la aplicación de esta técnica de investigación se realizó una visita a la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, para observar la infraestructura, materiales y herramientas necesarias para la prestación del servicio de internet y para identificar si el personal cuenta con los implementos y equipos de protección adecuados para el desarrollo de sus funciones, así como también para percibir el grado de satisfacción de los clientes en cuanto al servicio de internet contratado.

La Sociedad Civil y Comercial Wayranet cuenta con una oficina en un lugar estratégico en la Parroquia de Eugenio Espejo, la infraestructura es adecuada para atender a los clientes; todo el personal que labora en la misma, cuenta con los materiales y herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones, además a cada trabajador se le proporciona el equipo de protección adecuado con el fin de evitar accidentes laborales.

En lo referente a la atención al cliente, se pudo observar que el personal de la sociedad brinda un buen servicio a sus clientes, el trato que se les da es amable, los problemas técnicos o de cualquier índole, son atendidos de manera inmediata. Existe un estrecho lazo de comunicación entre el cliente y la sociedad, además de la velocidad del internet; razón por la cual los clientes están satisfechos con el servicio que reciben.

1.10.4 Matriz de evaluación de control interno y gestión de riesgos

La matriz de riesgos es un documento técnico que permite identificar y evaluar los eventos significativos en los procesos administrativos, financieros, contables y operativos que pueden afectar el funcionamiento de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, además permite implementar actividades o planes de acción e identificar los recursos necesarios para mitigar tales riesgos.

Para lo cual en primera instancia se ha identificado componentes administrativos, financieros, contables y operativos de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet. En el componente administrativo se consideraron los siguientes subcomponentes: planificación, estructura organizacional, normativa interna; en cuanto al componente financiero y contable se identificó el subcomponente proceso contable y financiero; y en el componente operativo se identificó el subcomponente satisfacción a los clientes.

Una vez identificados los subcomponentes mencionados anteriormente y plasmados en la matriz de riesgos (ANEXO 1), se pudo identificar los siguientes riesgos altos de tipo administrativo: recursos insuficientes debido a la falta de planificación, aspectos filosóficos no establecidos formalmente, duplicidad de funciones, organigrama estructural no definido, políticas administrativas no definidas formalmente, falta de reglamento interno de trabajo, código de ética no establecido formalmente; en el componente financiero y contable se han identificado los siguientes riesgos: no se han establecido políticas contables, registro inadecuado e inoportuno de las transacciones económicas, las cuentas contables no están agrupadas según su naturaleza, información financiera inoportuna, no realizan un análisis de los estados financieros. Los riesgos mencionados anteriormente representan debilidades para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet. En el componente operativo se han identificado los siguientes riesgos: clientes insatisfechos, velocidad del servicio de internet defectuoso, elevado precio del servicio; al evaluar según su importancia, probabilidad e impacto dieron como resultado un riesgo bajo, los cuales representarían fortalezas para la sociedad. Posteriormente se describió los riesgos para luego analizar los factores internos o externos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Estos riesgos identificados en primera instancia se denominan inherentes, debido a que son riesgos innatos de la actividad económica, estos riesgos se analizaron según la probabilidad

de ocurrencia, impacto en la gestión e importancia sobre la productividad, para determinar si son altos, medios o bajos; además se han establecido controles con el fin de minimizar el impacto, sin embargo, a pesar de los controles aplicados es posible que aún exista un riesgo residual. Por lo tanto, como respuesta al riesgo, se propone un plan de actividades de control que permita mitigar su efecto, en el cual se establecen los responsables, los recursos necesarios, el tiempo que durara la implantación, y los indicadores para evaluar el proceso de las actividades de control.

1.11. Matriz FODA

Luego de la recopilación de la información, mediante fuentes de información primaria y secundaria, se identificó que la Sociedad Civil y Comercial Wayranet cuenta con las siguientes, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Cuadro 3
Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1. Atención inmediata a problemas técnicos del servicio de internet.</p> <p>F2. Efectiva comunicación con los clientes.</p> <p>F3. Los precios del servicio son aceptados por los clientes y están dentro del promedio de mercado.</p> <p>F4. Equipo de trabajo comprometido.</p> <p>F5. Equipos de protección, materiales y herramientas adecuadas en el proceso de instalación.</p>	<p>D1.No cuenta con planificación</p> <p>D2.No cuenta con base filosófica establecida formalmente en un documento.</p> <p>D3.Recursos insuficientes para promocionar y publicitar el servicio</p> <p>D4.No cuenta con un organigrama, manual de funciones, y manual de procedimientos establecidas en un documento.</p> <p>D5.Ser una empresa nueva en el mercado.</p> <p>D6.No cuenta con un sistema contable, los registros de ingresos y gastos se lo realiza de manera empírica.</p> <p>D7.Inexistencia de normativa interna.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1. Creciente demanda del servicio de internet.</p> <p>O2. Posibilidad de expandirse en el mercado nacional.</p> <p>O3. Potenciales clientes que aún no han escogido su proveedor de servicio de internet.</p> <p>O4. Alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas.</p> <p>O5. Reclutamiento de profesionales técnicos competitivos en el mercado laboral</p>	<p>A1.Mercado altamente competitivo.</p> <p>A2.Deserción de clientes.</p> <p>A3.Entrada de nuevas empresas en el mercado.</p> <p>A4.Problemas externos no controlables como la inflación.</p>

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Las autoras

1.12. Cruce estratégico

Luego de determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, se realizó el cruce estratégico, el cual nos permite establecer estrategias viables para el fortalecimiento de la gestión de la sociedad.

Cuadro 4

Cruce estratégico

FO Estrategias ofensivas	DO Estrategias de reorientación
F1O2. Investigar nuevos mercados nacionales y adaptarse a las necesidades de los clientes.	D1O2. Realizar la planificación anual de acuerdo a las necesidades de la sociedad para mejorar la gestión de los recursos, y lograr el crecimiento de la misma.
F2O3. Determinar las necesidades insatisfechas de los clientes mediante la creación de canales de comunicación.	D2O2. Desarrollar la filosofía empresarial, para que todas las personas inmersas en la sociedad, compartan la misma misión y visión.
F4O4. Fortalecer las alianzas estratégicas con instituciones del sector público y privado, afectando positivamente en los aspectos social y económico a la empresa y comunidad.	D3O2. Utilizar el marketing digital para dar a conocer el servicio de internet que provee la sociedad en el mercado.
F1O5. Contratar profesionales técnicos para lograr una mayor especialización en cada una de las áreas, y así satisfacer los requerimientos de los clientes.	D4O1. Desarrollar un manual administrativo, financiero y contable, para proveer un servicio de internet de calidad a sus clientes.
FA Estrategias defensivas	DA Estrategias de supervivencia
F1A3. Mejorar la calidad del servicio día a día para satisfacer las necesidades de los clientes y evitar que se inclinen por el servicio de la competencia.	D5A1. Implementar el manual administrativo, financiero y contable para mejorar el funcionamiento de la sociedad.
F5A2. Aprovechar los equipos y materiales que posee la sociedad para brindar un servicio de calidad y satisfacer las exigencias de los clientes.	D3A2. Realizar actividades publicitarias y promocionar el servicio para captar nuevos clientes.

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

1.13. Identificación del problema de investigación

¿Cuál es la situación administrativa, financiera y contable que presenta la Sociedad Civil y Comercial WAYRANET, de la parroquia Eugenio Espejo, Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura?

Para determinar el diagnóstico situacional de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, se aplicó entrevistas al gerente y personal de la misma; encuestas a los clientes, y matriz de matriz de evaluación de control interno y gestión de riesgos mediante los cuales se pudo detectar ciertos aspectos positivos y negativos que influyen en la gestión administrativa, financiera, contable y operativa de la misma.

En cuanto a la gestión administrativa se pudo percibir que no cuentan con planificación, no posee un documento formal en el que se establezcan un organigrama que permita determinar los niveles jerárquicos, no cuenta con un manual de funciones y procedimientos, razón por la cual, las responsabilidades para cada cargo no están asignadas formalmente, el equipo de trabajo es multidisciplinario; además no cuentan con una base filosófica escrita que dirija de manera adecuada la sociedad.

Se evidencia que la gestión financiera y contable de la sociedad es empírica no se manejan un sistema contable, no mantienen un control de todos los recursos que posee la sociedad, solamente llevan un registro de ingresos y gastos; no tienen plan de cuentas, y, por lo tanto, no se elabora estados financieros que permitan entregar la información de manera oportuna y facilite la toma de decisiones. Por esta razón, para solucionar la problemática actual se propone un manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, el cual proporcionará los lineamientos necesarios para mejorar los procesos administrativos, financieros y contables de la sociedad, contribuyendo al buen funcionamiento y crecimiento de la misma.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Introducción

En el presente capítulo se procedió a establecer las bases teóricas a través, de la investigación en diferentes fuentes bibliográficas y documental, para lo cual se ha considerado términos relevantes que permitan sustentar el manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.

2.2. Objetivo

Determinar las bases teóricas a través de la investigación bibliográfica y documental, que permita sustentar el manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, de la parroquia Eugenio Espejo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura.

2.3. La empresa

“Conjunto de factores de producción que se ordenan con el objetivo de realizar una determinada actividad productiva o de prestación de servicios y con el fin de generar beneficios” (Morueco, 2014, pág. 5). En virtud a lo manifestado por el autor, la empresa es un conjunto de recursos tanto humanos, materiales, tecnológicos y económicos, por medio de los cuales se produce un bien o se presta un servicio, con el propósito de satisfacer las necesidades de la sociedad y cambio obtener algún tipo de beneficio ya sea económico o social para la misma, además tiene como propósito generar empleo y promover la economía del país.

2.3.1 Objetivo

“Las organizaciones tienen como propósito fundamental satisfacer las distintas necesidades de la sociedad y para ello es primordial entender y conocer el interés, gusto y preferencia de las personas, así se podrá ofrecer productos y servicios que compensen esas necesidades” (Prieto Sierra, 2014, pág. 4). De acuerdo al análisis realizado, el principal objetivo de una empresa es identificar y satisfacer las necesidades de la población, por medio de la producción de bienes o prestación de servicios. Es el resultado que la empresa espera alcanzar en un determinado lapso de tiempo mediante la utilización de los recursos con los que dispone, es primordial que la empresa formule un buen objetivo y lo socialice con todo el personal, a fin de que sirva como medio de motivación y entre todos contribuyan en el cumplimiento del mismo.

2.3.2 Importancia

Existen diferentes tipos de empresas, mismas que son parte fundamental para la economía de un país.

“...Gracias a las empresas las personas pueden adquirir bienes y servicios; además, son ellas las que brindan fuentes de trabajo y permiten la generación de ingresos para las familias y, como consecuencia, son las empresas quienes permiten que las economías nacionales prosperen...” (Prieto Sierra, 2014, pág. 3)

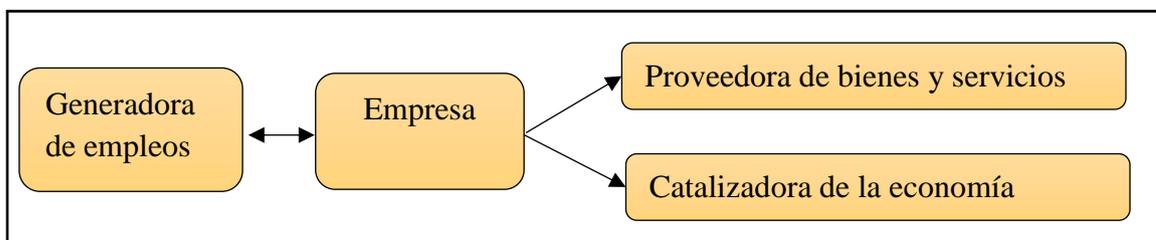


Gráfico 12

La empresa

Fuente: (Prieto Sierra, 2014, pág. 3)

Elaborado por: Las autoras

De acuerdo al párrafo anterior, las empresas son elementos indispensables para la economía de un país, debido a que, ellas proporcionan fuentes de trabajo, por ende, las personas tienen ingresos, los cuales van a dirigirse al consumo de bienes o servicios, de esta manera están permitiendo dinamizar la economía nacional. Además, proporcionan bienes o servicios para satisfacer las necesidades del ser humano. Por ello es importante que la empresa sea administrada de manera adecuada para no perjudicar a las partes interesadas de la misma.

2.3.1. Clasificación de empresa

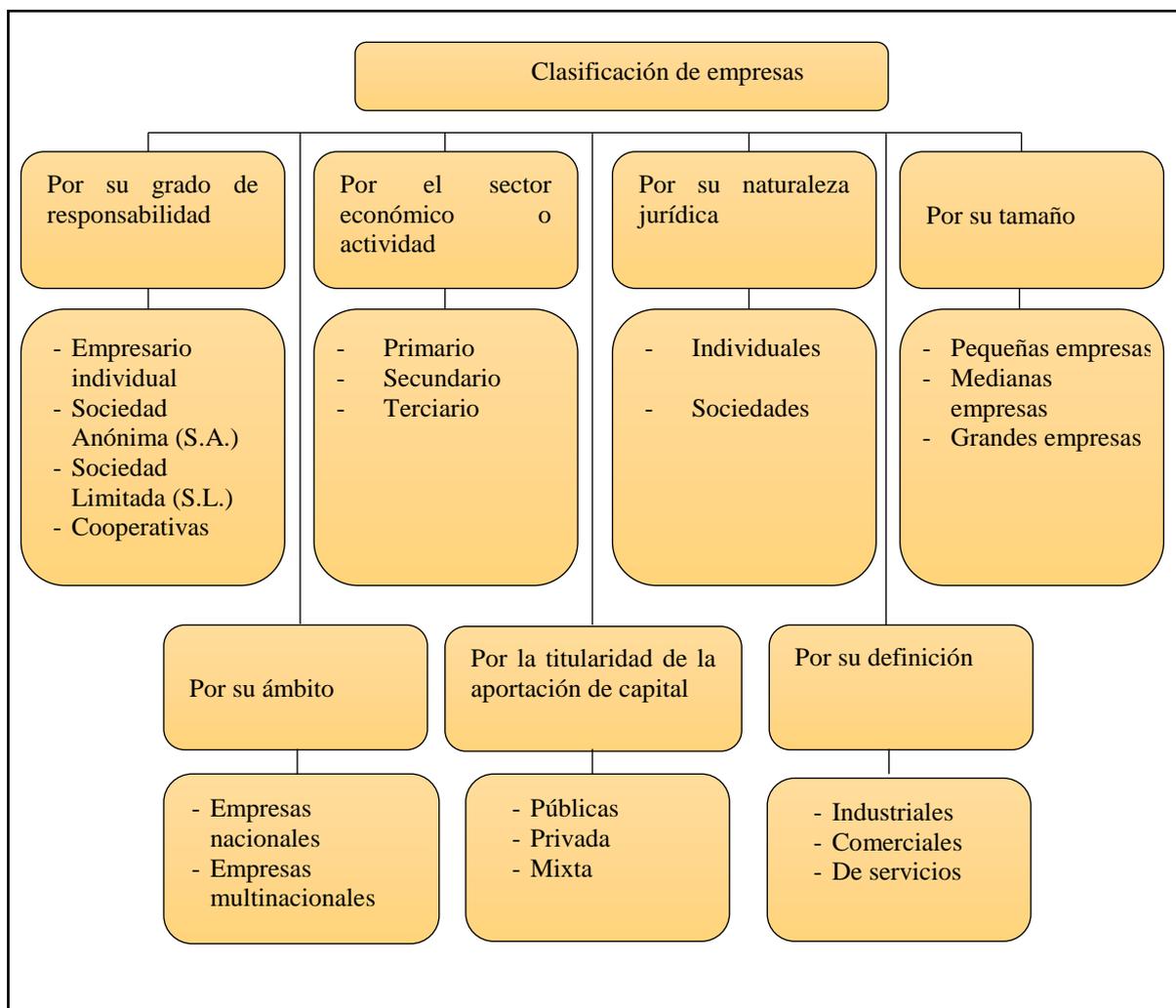


Gráfico 13
Clasificación de empresa

Fuente: (Prieto, 2014, págs. 4-6)
Elaborado por: Las autoras

En función a lo manifestado por el autor, las empresas se clasifican de acuerdo a diferentes aspectos tales como grado de responsabilidad de los socios, tipo de actividad económica que realizan, integración de capital, tamaño, sector al que pertenecen, lugar en el que se desarrollan, entre otros. Todas las empresas, independientemente de la actividad económica que realicen y de la forma en que se constituyeron, tienen deberes y obligaciones que cumplir, con el estado y con la sociedad en general.

2.3.4 Sociedad Civil

“Una sociedad civil es un conjunto de personas que se obligan mutuamente a combinar sus recursos o sus esfuerzos para la realización de un fin común, de carácter preponderantemente económico, sin que constituya una especulación comercial” (Morales, 2013, pág. 210). De acuerdo al análisis realizado, una sociedad civil es un contrato integrado por dos o más personas que desean realizar conjuntamente una actividad económica y para el cumplimiento del mismo, acuerdan aportar con diferentes recursos tales como dinero, trabajo o bienes, lo cual les convierte en socios. De la misma manera, comparten los beneficios u obligaciones generadas por la misma.

2.3.5 Sociedad Comercial

Es una entidad que tiene como fin efectuar actividades relacionadas al comercio mediante la cual:

“...Dos o más accionistas establecen un consenso mutuo para aportar con recursos humanos, materiales y financieros, y son conducidos y administrados por un único centro de control que toma decisiones encaminadas al cumplimiento de los objetivos para lo cual se creó la sociedad, y con la intención de obtener un beneficio, lucro o ganancia...”
(García, 2016, pág. 11)

En función a lo expresado por el autor, una sociedad comercial es una asociación entre dos o más personas, que tienen como objetivo realizar actividades relacionadas al comercio;

para dar cumplimiento al mismo aportan con diferentes recursos y como resultado del mismo, esperan obtener beneficios económicos. Los socios comparten la responsabilidad de los beneficios o pérdidas generados por la actividad económica que realizan. Las sociedades comerciales tienen la obligación de inscribirse en el registro mercantil

2.4. Administración

“La administración es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización” (Münch , 2014, pág. 21). De acuerdo al párrafo anterior, la administración es un proceso esencial en las empresas, debido a que permite planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos tanto humanos, materiales, tecnológicos, financieros, y las actividades; a fin de conseguir el logro de los objetivos institucionales de manera efectiva.

2.5. Proceso administrativo

El proceso administrativo es un conjunto de actividades que realiza una organización con el propósito de lograr la eficacia y eficiencia en las operaciones. “Es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores de una organización, (...) permite a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo todos los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa” (Blandez, 2014, pág. 1). En función al análisis realizado, el proceso administrativo es una herramienta que se fundamenta en políticas o directrices empresariales que permite al gerente, administrador, u otra persona gestionar de manera eficiente la empresa a fin de lograr el máximo aprovechamiento de los recursos que posee la empresa. Este proceso consta de cuatro etapas fundamentales, la planeación, organización, dirección y control.

2.5.1. Planeación

“Es el proceso sistemático y estructurado (...) en la búsqueda de respuestas a preguntas vitales para su diseño, estructura, dirección y control, que considere la dinámica del cambio social tanto en el entorno actual como en un escenario futuro” (Franklin, 2014, pág. 12). De acuerdo al párrafo anterior, la planeación es una fase del proceso administrativo, en la cual, se realiza un diagnóstico del entorno, se establece los objetivos, se asigna recursos necesarios, se establece cronograma de actividades y se formula las estrategias que permitan determinar planes de acción y de esta manera optimizar la gestión institucional.

La planeación básicamente se enfoca en responder las siguientes preguntas, ¿a dónde queremos llegar? ¿Cuáles son las acciones a seguir? ¿Dónde y en qué tiempo se lo realizará? ¿Quién será responsable de las actividades? ¿Qué recurso es necesario para alcanzar los objetivos? y ¿qué resultados deseamos obtener?

2.5.2. Organización

Una organización efectiva es primordial para que una empresa alcance el éxito, la organización es la segunda fase del proceso administrativo en el cual se dispone y coordina todos los recursos materiales, humanos, económicos, tecnológicos de una empresa. Además, consiste en organizar personas en departamentos de acuerdo con las funciones concretas que realizan, y entablar relaciones laborales mediante los cuales las personas que conforman la empresa puedan apoyar en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. (Jones & George, 2014, pág. 11)

En relación a lo expresado por el autor, la organización es la segunda fase del proceso administrativo en el cual se establecen reglas y normas de comportamiento para los miembros de la empresa, a partir de ello se coordina las actividades establecidas en la fase anterior. Es

esencial que exista la comunicación entre el personal, de esta manera se podrá actuar conjuntamente para cumplir los objetivos institucionales.

2.5.3. Dirección

“Es monitorear el progreso hacia el logro de la meta y realizar acciones correctivas, cuando se requiere. Incluye inspirar y motivar a los trabajadores que se esfuerzan para lograr las metas organizacionales” (Williams, 2013, pág. 5). De acuerdo al análisis realizado, la dirección es el proceso administrativo en el cual se ejecuta lo planeado, se trata de integrar los recursos necesarios para desarrollar las actividades, motivar al personal en el cumplimiento de los mismos, supervisar que todas las operaciones se ejecuten de la mejor manera y tomar decisiones oportunamente.

2.5.4. Control

“Es el proceso que utiliza una persona, un grupo o una organización para regular sus acciones y hacerlas congruentes con las expectativas definidas en los planes, metas y estándares de desempeño” (Franklin, 2014, pág. 13). En función a lo manifestado por el autor, el control es la última fase del proceso administrativo, el cual consiste en evaluar los procesos realizados en una empresa, para medir el desempeño alcanzado en relación a lo planificado, con el propósito de implementar acciones correctivas que permitan alcanzar los objetivos empresariales.

2.6. Análisis FODA

La matriz FODA permite evaluar el entorno de una empresa para tomar decisiones oportunas y sostenibles. Por medio de esta herramienta los gerentes pueden identificar las oportunidades y amenazas del medio en el que se desenvuelven y las fortalezas y debilidades

internas. Además, permite a los gerentes o administradores seleccionar las mejores estrategias que permitan a la entidad, cumplir con los objetivos y metas (Jones & George, 2014, pág. 262). En relación a lo expresado por el autor, el análisis FODA es una herramienta que permite obtener un claro panorama de la situación empresarial es decir, permite identificar los aspectos positivos y negativos, tanto internos como externos que afectan a la organización, mediante este análisis se puede formular estrategias que permitan mitigar las debilidades y amenazas, y contribuir en la consecución de los objetivos.

2.7. Cruce estratégico

Una vez identificadas las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas mediante la matriz FODA se realiza el respectivo cruce estratégico. Para realizar el cruce estratégico se debe combinar, (DA) debilidad con amenaza, (DO) debilidad con oportunidad, (FA) fortalezas con amenazas, (FO) fortaleza con oportunidad (Arbaiza, 2014, pág. 146). En función al análisis realizado, una vez identificadas las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas mediante el análisis FODA; se realiza el cruce estratégico, esta herramienta consiste en desarrollar estrategias para ello se debe realizar un análisis de la situación de la empresa y del entorno en el que se desenvuelve y de esta manera reducir los aspectos negativos (debilidades, amenazas) y aprovechar los aspectos positivos (fortalezas y oportunidades).

2.8. Manual administrativo

“Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información que una organización considera necesaria para la ejecución del trabajo, (...) constituye un medio para comunicar las decisiones institucionales sobre la organización, las políticas y los procedimientos” (Huamán & Rios, 2015, pág. 278). En relación al párrafo anterior, los manuales administrativos son herramientas que contienen información ordenada relacionada

con los procesos administrativos que se efectúan en una empresa, estos manuales sirven como un canal de comunicación para los miembros de una empresa.

2.8.1. Misión

“Una misión debe plantear la singularidad de la compañía y ser importante y fuente de inspiración para todos los grupos de interés. (...) una misión efectiva es mayor cuando los empleados cuentan con un sentido claro de las normas éticas” (Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2015, págs. 19-20). En función a lo expresado por el autor, la misión establece razón de ser de la empresa, mediante la misión se puede conocer el giro de negocio, los productos o servicios que ofrece, el segmento de mercado al cual se dirige, los valores institucionales y el direccionamiento de la empresa. Es importante que todas las personas involucradas con la empresa, tengan conocimiento de la misión y actúen conjuntamente para el cumplimiento de la misma.

2.8.2. Visión

“El enunciado de la visión articula la descripción ideal de una organización y configura el futuro que pretende alcanzar (...) la visión dirige a la empresa hacia el lugar donde le gustaría estar en años por venir” (Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2015, pág. 19). De acuerdo al párrafo anterior, la visión permite formular lo que una empresa quiere llegar a ser en el futuro, por ello es importante que todos quienes laboran en la empresa tengan conocimiento y se familiaricen con la visión, de esta manera se involucrarán y aportarán de mejor manera en el cumplimiento de la misma.

2.8.3. Valores

Los valores son el conjunto de principios e ideologías, en los cuales, se basa en comportamiento de una organización, cada uno de estos valores deben ser practicados por todas

las personas que conforman dicha organización con el fin de lograr un ambiente de trabajo armónico. Para promover la ética en los negocios es importante exigir que todas las personas involucradas respeten las diferentes capacidades y formas de vida de la sociedad. (Torres & Torres, 2014, pág. 367)

En función a lo expresado por el autor, los valores son una guía de comportamiento para la empresa, en el cual se refleja la responsabilidad de la empresa con la sociedad y el medio en el que se desenvuelve, para tener mayor aceptación las empresas se esfuerzan por promover una buena imagen a los clientes, por ello es importante formular valores que reflejen el aspecto humano de la empresa, por ejemplo, la honestidad, integridad, responsabilidad, entre otros. Además de ello los valores son la base de convivencia grupal dentro de la empresa, por ello es necesaria la puesta en práctica diaria. El desempeño de cada miembro de la empresa, debe ajustarse a los valores institucionales y con ello contribuir al cumplimiento de la misión, visión y objetivos.

2.8.4. Políticas

Münch (2014) afirma: “Las políticas son lineamientos que auxilian el logro de objetivos y facilitan la toma de decisiones (...). Tanto las políticas como las reglas determinan un esquema de conducta que debe seguir el personal” (pág. 22). Las políticas son guías que la empresa fija para orientar al personal de la empresa, sobre cómo actuar en diferentes situaciones o como desarrollar sus actividades, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Es importante que las políticas sean establecidas por escrito, deben ser concisas, comprensibles y actualizadas oportunamente, además deben ser socializadas en el área de aplicación (Münch , 2014, pág. 22). Las políticas bien definidas y aplicadas correctamente apoyan en el cumplimiento de la misión y visión de la empresa.

De acuerdo a lo expresado por el autor, las políticas son pautas que se presentan por escrito y sirven como guía para los miembros de una empresa, en ella se establece sobre los límites en los que se opera la empresa, por ello se establecen políticas en cada área de trabajo, por ejemplo se fijan políticas de ventas, políticas de atención al cliente, políticas financieras, entre otras; todo ello con el propósito de afianzar la gestión efectiva de la empresa.

2.8.5. Organigramas

“Un organigrama es una representación gráfica de la estructura formal de una organización; muestra las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y las líneas de autoridad” (Münch , 2014, pág. 66).

Ascencio & Vásquez (2013) afirma “Es la representación gráfica de la estructura formal de una organización. Representa las interrelaciones entre los distintos departamentos de una empresa y entre los componentes de estos. Su función es proporcionar un conocimiento profundo de la jerarquía de la entidad” (págs. 91-92). En función al análisis realizado, el organigrama es una herramienta administrativa en la cual, se representa la estructura interna de una empresa, se establecen los niveles jerárquicos y la estructura de los departamentos que conforman la empresa.

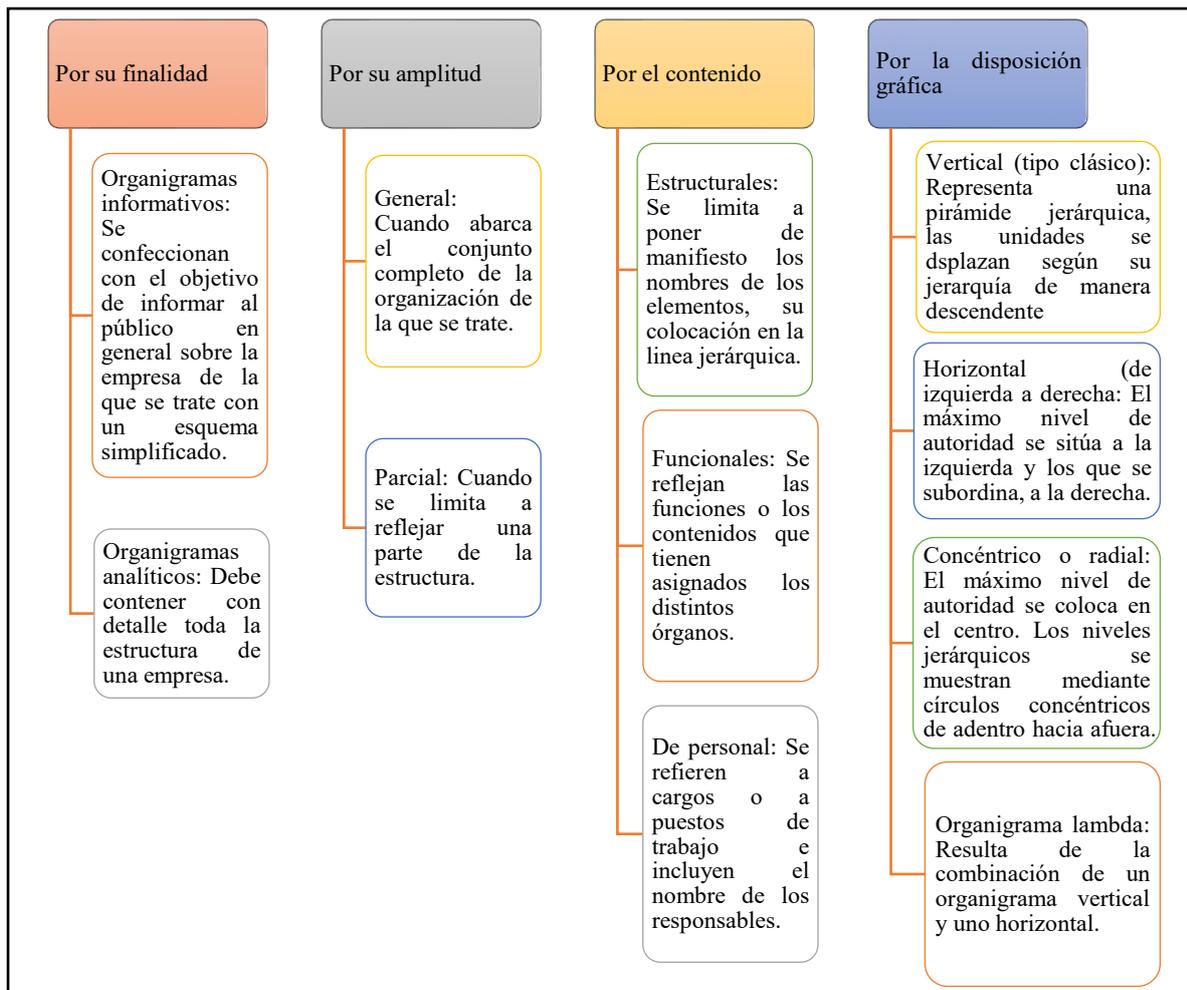


Gráfico 14

Tipos de organigrama

Fuente: (Ascencio & Vasquez, 2013, págs. 91-92)

Elaborado por: Las autoras

De la misma manera, la estructura de la organización es fundamental para el éxito de la misma, por ello existen distintos tipos de organigramas que se adaptan a las necesidades de la empresa y le permiten desarrollar sus operaciones de manera más eficiente.

2.8.6. Manual de funciones

Según Van (2016) un manual de funciones “suministra los delineamientos básicos, principales funciones y requerimientos de cada cargo al comité encargado de estudios de personal y del capital humano, para que este lo elabore de acuerdo a las políticas y principios generales de la empresa” (pág. 29). En función a lo expresado por el autor, el manual de

funciones es una herramienta administrativa, en ella se encuentran las responsabilidades y funciones específicas de todo el personal de la empresa, además se encuentra los requisitos de los cargos y las relaciones de autoridad o dependencia, el adecuado manejo del manual permite la eficiencia de las operaciones y mejoramiento en la gestión de la empresa.

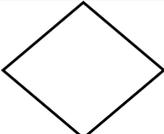
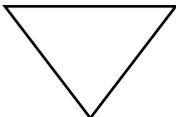
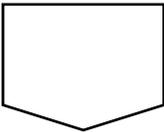
2.8.7 Manual de procedimientos

“Constituye un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de las operaciones concatenadas entre sí; que se constituyen en una unidad para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización” (Franklin, 2014, pág. 194). En relación al párrafo anterior, un manual de procedimientos es la descripción de cada uno de los pasos que se debe efectuar para la realización de una actividad o tarea. Dicha información debe ser detallada, ordenada sistemáticamente con el fin de facilitar la comprensión del usuario. Es una herramienta muy útil que ayuda a las personas a involucrarse y entender rápidamente las actividades, las grandes empresas implementan estos manuales con el fin de estandarizar los procedimientos y brindar productos del mismo sabor y calidad en todas sus sucursales.

2.8.8. Diagrama de flujo

“Es la herramienta más eficaz para representar la secuencia de actividades en los procesos de una organización. Representa a secuencia de actividades de manera gráfica (...), tiene que ser sencillo y fácil de comprender por todos en la organización” (Huamán & Rios, 2015, pág. 316). De acuerdo al párrafo anterior, es una representación gráfica de un proceso, se representa cada paso del proceso de forma ordenada para lo cual es necesaria la utilización de distintos símbolos tales como: círculos, rectángulos, rombos, flechas. El flujograma permite tener claridad y comprensión del proceso, mediante el mismo se puede analizar la manera de cómo se están desarrollando las actividades y tener un mayor control.

Cuadro 5
Simbología de diagramas de flujo

Símbolo	Representa
	<p>Inicio o término: Indica el principio o fin del flujo. Puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.</p>
	<p>Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.</p>
	<p>Documento: Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.</p>
	<p>Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.</p>
	<p>Archivo: Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.</p>
	<p>Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.</p>
	<p>Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte de mismo.</p>

Fuente: (Franklin, 2014, pág. 237)
 Elaborado por: Las autoras

2.8.9. Reglamento interno de trabajo

“Es el conjunto de disposiciones obligatorias para trabajadores y patrones en el desarrollo de los trabajos en una empresa o establecimiento” (Hernández & Juárez, 2015, pág. 29). De acuerdo a lo manifestado por el autor, es un documento muy primordial en la gestión empresarial, debido a que contiene normas que controlan las relaciones entre la empresa y el

trabajador, además se establecen obligaciones y prohibiciones que permite, solucionar problemas y mantener orden dentro de la entidad.

2.8.10. Código de ética

“Declaración formal de los valores fundamentales de una organización y de las reglas éticas que espera que sigan sus empleados” (Robbins & Coulter, 2014, pág. 143). En relación al párrafo anterior, es un documento en el cual se establecen principios, valores y normas que orientan el comportamiento y conducta de las personas, para las empresas es fundamental que los empleados desarrollen sus funciones en función del código de ética, con ello se busca reflejar un comportamiento ético y moral al público.

2.8.11. Control Interno

El control interno es un proceso efectuado por cada una de las personas que conforman una organización; tiene como propósito garantizar la confiabilidad de la información financiera, la eficiencia y eficacia de las operaciones y cumplimiento de la normativa.

Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), “...El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento...”

2.9. Manual Contable

Un manual contable es una guía que contiene instrucciones de la estructura del sistema contable de una organización, en este documento se detalla de manera específica lo que debe registrarse en cada uno de las transacciones. Contiene números, títulos de cuenta, la descripción de lo que se debe registrar en las mismas, y los respectivos saldos de las cuentas; además contiene documentación que respalda la transacción contable (Guajardo & Andrade, 2014). En función al análisis realizado, este documento o manual brinda los lineamientos contables

necesarios y apoya al contador en la elaboración de los estados financieros, permitiéndole entregar información oportuna para la toma de decisiones.

2.9.1. Contabilidad

Contabilidad es la ciencia que registra y analiza cronológicamente las transacciones efectuadas por una entidad económica, con el fin de conocer la situación financiera en un periodo determinado, y así tomar decisiones. “Ciencia de naturaleza económica tiene por objeto el conocimiento de la realidad económica de una organización, tanto cuantitativa como cualitativamente, utilizando lenguaje técnico y métodos específicos, con el fin de comunicar información que sea útil para la toma de decisiones” (Albelda & Sierra, 2017, pág. 20).

En función al párrafo anterior, la contabilidad es importante para todas las empresas debido a que permite controlar los recursos que posee la misma, es decir permite llevar un control del patrimonio, así como de todos los ingresos y egresos de dinero que se generan diariamente como consecuencia de las actividades propias de la empresa, además permite analizar la economía de la misma por medio de los estados financieros. Por ello es importante que todas las empresas sean grandes o pequeñas realicen contabilidad.

2.9.2. Políticas contables

Según la International Accounting Standards Board (IASB) “Las políticas contables son principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad al preparar y presentar estados financieros” (NIIF para Pymes, 2015, S 10.2).

“Las políticas contables hacen referencia al manejo de cada uno de los hechos económicos como componentes de los estados financieros” (Fierro & Fierro, 2015, pág. 204). De acuerdo al análisis realizado, las políticas contables son un conjunto de lineamientos que adopta la empresa con el fin de elaborar los documentos o estados financieros correctamente y

entregar información fiable y oportuna, que sirva de sustento para la toma de decisiones. Las políticas deben ser claras, comprensibles y socializadas a todo el personal.

2.9.3. Proceso contable

“El proceso contable comienza con el análisis y el registro en asientos de diario de las transacciones y concluye con la balanza de comprobación después del cierre” (Warren, Reeve, & Duchac, 2016, pág. 164). En relación al párrafo anterior, el proceso contable es el registro de todas las operaciones o transacciones realizadas en un periodo hasta la obtención de los reportes financieros. La contabilidad cumple un proceso ordenado y sistematizado, en el cual el libro diario es el punto fundamental del cual se originan los libros mayores y los estados financieros pertinentes y así brindar información fiable y oportuna.

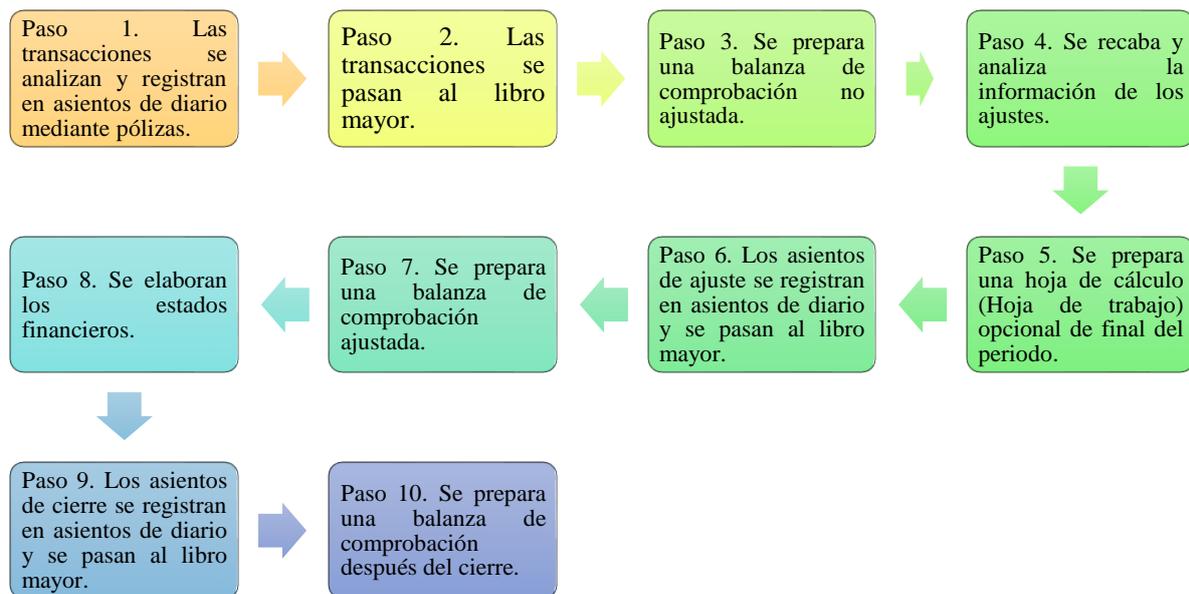


Gráfico 15

Proceso contable

Fuente: (Warren, Reeve, & Duchac, 2016, pág. 164)

Elaborado por: Las autoras

2.9.4. Plan de cuentas

“Es una herramienta indispensable del contador, es el listado ordenado, clasificado y codificado de las cuentas y subcuentas que utilizará una empresa para el registro de sus

operaciones recurrentes, eventuales y periódicas” (Zapata, 2015, pág. 10). De acuerdo a lo expresado por el autor, el plan de cuentas es un listado unificado y codificado de las cuentas contables que se utilizan en una empresa, permite llevar un control y registro adecuado de los recursos. Cada empresa hace uso de las cuentas contables necesarias, esto depende del tamaño o giro de la misma.

2.9.5. Dinámica de cuentas

“Son las descripciones que expresan o detallan los conceptos de las diferentes clases, grupos y cuentas incluidas en el catálogo e indican las operaciones a registrar en cada una de las cuentas” (Zamorano, Lasso, Rincón, & Grajales, 2015, pág. 257). De acuerdo al párrafo anterior, las dinámicas de cuentas contienen descripciones detalladas acerca de las cuentas contables como los activos, pasivos, patrimonio, ingresos, costos y gastos; además indican la forma como se debitan o acreditan, es decir cómo se afecta cada una; y así puede servir como medio de control interno.

2.9.6. Estados Financieros

Los estados financieros muestran el registro de todas las operaciones realizadas por una empresa en un periodo determinado, son un instrumento para la toma de decisiones. “Tienen como propósito mostrar una visión de la situación patrimonial y de resultados (...) de la empresa en una fecha determinada con el objetivo de ayudar a la toma de decisiones por parte de los usuarios de la información contable” (Albelda & Sierra, 2017, pág. 60).

En relación al párrafo anterior, los estados financieros son básicamente documentos o informes financieros que utilizan las empresas con el fin de conocer y dar a conocer la situación financiera a un determinado periodo. Los estados financieros deben ser elaborados de acuerdo

a las normas contables, las cuales contienen directrices acerca de la presentación, estructura y requisitos, a fin de que la información contable sea comparable.

Estado de Situación Financiera

Mediante este informe se presenta información importante sobre inversión y financiamiento de la empresa. En él se representan los recursos propios de la entidad, las obligaciones que tiene con terceras personas y el aporte de los socios o accionistas, es decir, se detallan los valores del activo, pasivo y patrimonio con el que cuenta la empresa en un periodo determinado. (Guajardo & Andrade, 2014)

De acuerdo al párrafo anterior, es un documento contable mediante el cual se refleja la situación financiera de una empresa a un determinado periodo, debido a que se puede conocer la situación actual de la empresa, ayuda a la máxima autoridad en la toma de decisiones. La estructura del estado de situación financiera se compone de cuentas de activo, pasivo y patrimonio.

Estado de Resultados

El estado de resultados es un informe que muestra los ingresos y gastos de un periodo, permite conocer si una empresa obtuvo pérdida o ganancia. Permite comparar los gastos con los ingresos realizados en el ejercicio, cuando los ingresos son mayores que los gastos, se genera la utilidad neta; y si los gastos son mayores que los ingresos, entonces se identifica una pérdida neta (Warren, Reeve, & Duchac, 2016, pág. 15). Permite tener una visualización sobre la rentabilidad que ha generado la empresa en un determinado periodo y mediante ello tomar decisiones.

Estado de Cambios en el patrimonio

“El estado de variaciones en el capital contable reporta los cambios en el capital contable correspondiente a un periodo. Se prepara después del estado de resultados porque en este estado debe reportarse la utilidad o pérdida neta del periodo” (Warren, Reeve, & Duchac, 2016, pág. 16). De acuerdo al autor, el estado de cambios en el patrimonio reporta las operaciones o variaciones en el patrimonio neto de una empresa, las variaciones pueden ser debido a las políticas aplicadas, por el aporte de los socios, entre otros. Es decir, se realizan comparaciones entre las cuentas que forman parte del patrimonio de la empresa, y se obtienen las variaciones, las cuales serán analizadas y se tomarán las medidas correspondientes. Además, en el estado de cambios en el patrimonio, básicamente se deben registrar los saldos iniciales, variaciones y saldos finales de un periodo determinado.

Estado de Flujos de Efectivo

“Es un informe en el cual se incluyen las entradas y salidas de efectivo que tuvo una compañía en un periodo de operaciones para determinar el saldo o flujo neto de efectivo al final de ese tiempo” (Guajardo & Andrade, 2014, pág. 138). En relación a lo manifestado por el autor, el estado de flujos de efectivo es un estado en el cual se registran los movimientos de efectivo de una empresa, es decir, se registran las entradas y salidas de efectivo. Las entradas de efectivo son aquellas que provienen de ventas, aportaciones o cobros realizados y las salidas son todos aquellos desembolsos de dinero.

Notas aclaratorias

Las notas aclaratorias son de gran utilidad para la interpretación de los estados financieros, en las notas aclaratorias se explican acerca de ciertos cambios realizados en el periodo y las políticas contables aplicadas en la elaboración de los estados financieros. Por ello

es primordial que los estados financieros contengan notas acerca de políticas y prácticas con detalles explicativos de cada cuenta de los estados financieros, esto permitirá analizar los movimientos realizados durante el ejercicio y su razonabilidad. (Fierro & Fierro, 2015)

De acuerdo al análisis realizado, en las notas aclaratorias se representan información relevante que explica como se realizaron los estados y así facilita la comprensión de los usuarios. En las notas a los estados financieros se presenta información sobre hechos relevantes que no se identifican claramente en los estados financieros, estas notas deben ser presentadas en secuencia y orden de acuerdo a los rubros registrados; de esta manera permite al gerente o contador percibir claramente la información financiera y en función a ello tomar decisiones.

NIIF para Pymes

“Las NIIF para PYMES es un conjunto de principios contables de carácter global para los que requieren información de alta calidad, y están diseñadas para ser aplicadas en los estados financieros con propósito de información general” (Cardozo, 2015, pág. 18). De acuerdo a lo citado anteriormente, las NIIF para Pymes permiten que la información financiera que reflejan las entidades pueda ser comparable y comprensible, es decir que sean uniformes y así facilitar el análisis e interpretación de las mismas. Estas normas son destinadas para todo tipo de empresas, ya sean públicas, privadas, pequeñas y medianas empresas, permitiéndoles mostrar mayor transparencia y uniformidad en la presentación de información financiera. La implementación de las NIIF para Pymes facilita la interpretación de los estados financieros debido a la estandarización en la elaboración de los mismos.

2.10 Manual financiero

Es un instrumento que contiene directrices financieras como índices financieros, que permiten interpretar los estados a fin de evaluar la situación financiera pasada y actual de la empresa y tomar acciones de mejora.

2.10.1. Análisis financiero

“Es una herramienta que permite realizar comparaciones relativas de distintos negocios y facilitar la toma de decisiones de inversión, acción, control de operaciones y reparto de dividendos, entre otros” (Córdoba, 2014, pág. 155). En relación a lo expresado por el autor, el análisis financiero es un proceso que consiste en analizar la información que contienen los estados financieros, a través de indicadores financieros con el objetivo de evaluar el desempeño financiero y tener fundamentos sólidos y analíticos en la toma de decisiones. Permite a los inversionistas conocer el rendimiento del capital invertido y los riesgos que conlleva, además permite al gerente tomar decisiones direccionadas a alcanzar los resultados esperados y permite a los acreedores a conocer la situación financiera de la empresa y los riesgos de realizar préstamos a la misma.

2.10.2. Análisis vertical

“Consiste en determinar el peso proporcional (en porcentaje) que tiene cada cuenta dentro del estado financiero analizado (activo, pasivo y patrimonio). Esto permite determinar la composición y estructura de los estados financieros” (Baena, 2014, pág. 96).

En función al párrafo anterior, es una manera de analizar los estados financieros de una empresa, consiste básicamente en identificar la cantidad en porcentaje de cada cuenta contable y de esta manera comprender y analizar la estructura y constitución de los estados financieros. Permite además tener un control y prevenir posibles problemas financieros.

2.10.3. Análisis horizontal

Es primordial que una empresa realice un análisis financiero que le permita conocer su situación económica, una manera de hacerlo es por medio del análisis horizontal. Mediante esta herramienta se puede verificar las variaciones de las cuentas de manera individual y total, en relación de un periodo a otro; por ello es necesario disponer de dos o más estados financieros del mismo tipo y además presentados de manera sucesiva o igual. (Baena Toro, 2014)

De acuerdo a lo expresado por el autor, el propósito de realizar este análisis es identificar si ha existido crecimiento o decrecimiento de las cuentas en relación de un periodo a otro. Por medio de este análisis se puede identificar si el comportamiento de la empresa fue positivo o negativo, para ello se debe examinar de cada cuenta y tomar decisiones en función a ello. Para realizar este análisis se debe hacer una comparación de estados financieros homogéneos en dos o más periodos.

2.10.4. Índices financieros

Son herramientas que, mediante la información extraída de los estados financieros, permiten realizar un análisis de la situación financiera general de la empresa, en un determinado periodo. Existen diferentes indicadores financieros, tales como de solvencia, de liquidez, de gestión, entre otros. Mediante la aplicación de los indicadores financieros se determinará las acciones a implementar para mejorar la gestión de la empresa.

Cuadro 6
Índices financieros

Factor	Indicadores técnicos	Fórmula
Liquidez	1. Liquidez corriente	Activo corriente / Pasivo corriente
	2. Prueba acida	(Activo corriente -Inventarios) / Pasivo corriente
Solvencia	1. Endeudamiento del activo	Pasivo total / Activo total
	2. Endeudamiento patrimonial	Pasivo total / Patrimonio
	3. Endeudamiento del activo fijo	Patrimonio / Activo fijo neto
	4. Apalancamiento	Activo total / Patrimonio
	5. Apalancamiento Financiero	(UAI / Patrimonio) / (UAII / Activos totales)
Gestión	1. Rotación de cartera	Ventas / Cuentas por cobrar
	2. Rotación de activo fijo	Ventas / Activo Fijo
	3. Rotación de ventas	Ventas / Activo fijo
	4. Periodo Medio de cobranza	(Cuentas por cobrar * 365) / Ventas
	5. Periodo medio de pago	(Cuentas y Documentos por Pagar *365) /
	6. Impacto Gastos	Compras
	Administración y Ventas	Gastos Administrativos y de Ventas / Ventas
	7. Impacto de la carga financiera	Gastos financieros / Ventas
Rentabilidad	1. Rentabilidad neta del activo	(Utilidad neta / Ventas) * (Ventas / Activo Total)
	2. Margen bruto	Ventas netas – Costo de ventas / Ventas
	3. Margen operacional	Utilidad operacional / Ventas
	4. Rentabilidad neta de ventas (margen neto)	Utilidad neta / Ventas
	5. Rentabilidad operacional del patrimonio	(Utilidad operacional / Patrimonio)
	6. Rentabilidad financiera	(Ventas / Activo) * (UAII / Ventas) * (Activo / Patrimonio) * (UAI/UAII) * (UN / UAI)

Fuente: (Superintendencia de Compañías, valores y seguros, 2012). Obtenido de http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/circulares/2012/anexo2_circular_IG-INIF-2012-002.pdf

Elaborado por: Las autoras

UAI: Utilidad antes de impuestos

UAII: Utilidad antes de impuestos e interés

Utilidad neta: Después del 15% de trabajadores e impuesto a la renta

UO: Utilidad Operacional (Ingresos operacionales – costos de ventas – gastos de administración y ventas)

Liquidez

“Se refiere a la disponibilidad de fondos suficientes para satisfacer los compromisos financieros de una entidad a su vencimiento (...). Facilidad con que un activo es convertible en efectivo para una entidad, independientemente si es factible disponerlo en el mercado” (Rodríguez, 2017, pág. 15). De acuerdo al análisis realizado, este indicador financiero mide la capacidad de la empresa de convertir los activos corrientes en efectivo, es decir la facilidad de cumplir con las obligaciones a corto plazo. Es decir, es la capacidad de pago que tiene la empresa de cumplir de manera inmediata con sus obligaciones financieras, con sus proveedores, con sus empleados, comprar materia prima, entre otros. La falta de liquidez puede afectar seriamente en las operaciones diarias de la empresa.

Solvencia

“Sirve para examinar la estructura del capital contable de la entidad en términos en términos de la mezcla de sus recursos financieros y la habilidad de la entidad para satisfacer sus compromisos a largo plazo y sus obligaciones” (Rodríguez, 2017, pág. 15). En relación a lo manifestado por el autor, el indicador de solvencia permite medir la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones con terceros ya sea a corto o largo plazo. Una empresa solvente también debe poseer recursos diferentes al efectivo para cumplir con sus compromisos.

Gestión

Según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2012). “Estos indicadores tienen por objetivo medir la eficiencia con la cual las empresas utilizan sus recursos”. En relación a lo expresado por el autor, los indicadores de gestión permiten evaluar la eficiencia en las operaciones, es decir los recursos empleados por la organización en relación a los objetivos alcanzados. Eficiencia es alcanzar los objetivos planteados, pero con el menor recurso utilizado.

Rentabilidad

“Se refiere a la capacidad a la capacidad de la entidad para generar utilidades o incremento en sus activos netos” (Rodríguez, 2017, pág. 15). En función a lo expresado por el autor, el índice de rentabilidad permite analizar la efectividad que tiene la empresa en obtener utilidades. Para ello la administración de la empresa debe controlar los costos y gastos.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Justificación

La estructura administrativa, financiera y contable es importante para planificar, organizar y controlar eficazmente las actividades económicas de una empresa. Los manuales administrativos, financieros y contables permiten delinear la estructura organizacional; registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información; y fijar las políticas y procedimientos en una empresa.

El presente manual administrativo, financiero y contable propuesto servirá como guía para que los socios y personal de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, puedan desarrollar las operaciones de manera ordenada, garantizando la veracidad de los procedimientos administrativos, financieros y contables.

El manual contendrá la base filosófica, políticas, procesos y procedimientos administrativos, financieros y contables que permita al personal de la sociedad tomar decisiones de una manera técnica en lo referente a los aspectos administrativos, contables y financieros, además detallará las obligaciones que la sociedad debe cumplir con los empleados y con el Estado, logrando de una manera eficaz y eficiente los objetivos y metas fijadas.

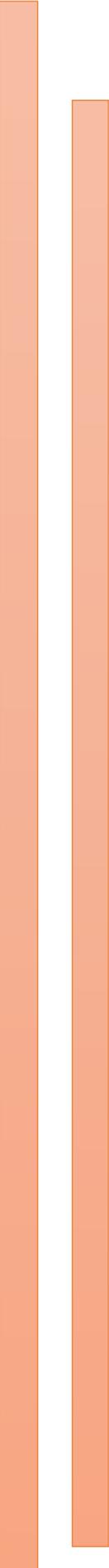
3.2. Objetivos

3.2.1. Objetivo General

- Desarrollar un manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, de la parroquia Eugenio Espejo, Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura.

3.2.2. Objetivos específicos

- Formular la base filosófica de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet para fomentar compromiso por parte del personal en la ejecución de las funciones.
- Diseñar la estructura organizacional que permita identificar la responsabilidad de cada área.
- Desarrollar un manual de funciones y otro de procedimientos que contribuyan a la gestión administrativa de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.
- Determinar el proceso contable para registrar las transacciones económicas en libros diarios y mayores, facilitando la elaboración de los estados financieros.
- Determinar índices financieros que permitan analizar los estados financieros y contribuyan en la toma de decisiones oportunas.



**MANUAL ADMINISTRATIVO
PARA LA SOCIEDAD CIVIL Y
COMERCIAL WAYRANET**

3.3. Propuesta manual administrativo

3.3.1. Introducción

El manual contiene procesos y procedimientos administrativos que permitirá al personal de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet mejorar la gestión administrativa, tomar decisiones oportunas en lo referente a los aspectos administrativos y cumplir eficientemente los objetivos y metas fijadas.

3.3.2. Bases filosóficas de la sociedad

La base filosófica de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet servirá como guía en el ámbito actual y futuro para que los empleados puedan comprender y contribuir en el cumplimiento de los propósitos; y permitirá dar conocimiento al público en general acerca de las prácticas que realiza. La sociedad al ser de reciente constitución no cuenta con bases filosóficas establecidas.

La Empresa

La Sociedad Civil y Comercial Wayranet se dedica a la provisión de servicio de internet a personas naturales y jurídicas, se encuentra domiciliada en la parroquia Eugenio Espejo, cantón Otavalo, Provincia de Imbabura.



Gráfico 16

Logotipo de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet

Fuente: Sociedad Civil y Comercial Wayranet

Misión

La misión de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet representará la razón de ser de la misma, le permitirá dar a conocer a todas las personas sobre la actividad económica que realiza, el mercado al cual se dirige y cómo va a realizar dichas actividades; a continuación, se propone la misión.

Somos una empresa dedicada a la provisión de servicio de internet de calidad, alta velocidad y precios competitivos en la Provincia de Imbabura, dando prioridad a la atención al cliente y brindando soluciones técnicas eficientes por un equipo de trabajo comprometido.

Visión

Mediante la visión de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, se dará a conocer hacia donde se dirige a largo plazo, para lo cual se debe tomar en cuenta factores como las nuevas tecnologías, las necesidades cambiantes de los clientes, la aparición de nuevos competidores, entre otros. Deberá ser comunicada a todo el personal que labora en la sociedad, tanto los administradores como empleados con el fin de que todos aporten y se sientan comprometidos en el cumplimiento de la misma. A continuación, se propone la visión.

En el año 2023 ser una empresa líder en el mercado regional, brindando servicios de internet de calidad mediante la utilización de nuevas tecnologías y garantizando excelente cobertura de internet en la provincia de Imbabura, y así satisfacer las necesidades de comunicación de los clientes.

Valores

Se propone valores para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, que fomentarán las buenas prácticas y costumbres en las operaciones que desarrolle cada una de las personas involucradas en la sociedad, contribuyendo a proyectar una buena imagen en el mercado.

Honestidad: es importante ser transparente y actuar de manera correcta ante toda situación, por ello realizamos las operaciones con honestidad para responder a la confianza brindada por los proveedores y clientes.

Trabajo en equipo: fomentamos el espíritu de colaboración entre el personal de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet para realizar las operaciones de manera más eficiente y brindar un servicio de calidad a los clientes.

Responsabilidad: somos responsables al atender a nuestros clientes ofreciéndoles servicios de calidad y de acuerdo a sus requerimientos.

Compromiso: estamos comprometidos en que el servicio que se le brinda al cliente sea el mejor y pueda satisfacer sus necesidades.

Respeto: se fomenta el respeto entre compañeros de trabajo para generar un buen ambiente laboral y que se desarrolle de mejor manera las actividades, de la misma manera debe existir respeto y cortesía con los clientes.

Mejora continua: estamos comprometidos en mejorar continuamente en el desarrollo de nuestras operaciones y adaptándonos a las distintas necesidades de los clientes, con el fin de cumplir con sus expectativas.

3.3.3. Políticas administrativas

Se establecieron políticas para el talento humano, atención al cliente y ventas con el propósito de lograr la efectividad de las actividades administrativas, así como para crear un ambiente agradable y armónico para el desarrollo de las funciones del personal que labora en la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.

Políticas de talento humano

- Realizar capacitaciones periódicas al personal de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet para mejorar constantemente el desempeño de las actividades.
- Promover un buen ambiente de trabajo para que todas las personas que conforman la Sociedad Civil y Comercial Wayranet desarrollen las actividades de la mejor manera.
- Proporcionar al talento humano los materiales y equipos necesarios para la ejecución de las funciones determinadas.
- Cada una de las personas que laboran en la Sociedad Civil y Comercial Wayranet es responsable del archivo y custodia de la información a la que tiene acceso diariamente.
- Motivar e incentivar al personal para que mejore continuamente en el desempeño de las actividades.

Políticas de atención al cliente

- Atender al cliente amablemente emprendiendo un diálogo cortés.
- Satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes de forma inmediata.
- Mantener canales de comunicación eficaces con los clientes con el fin de conocer el nivel de satisfacción y expectativas del servicio de internet contratado.

Políticas de ventas

- Entregar los respectivos comprobantes de venta a los clientes.
- La fecha de cancelación del servicio de internet contratado, será los cinco primeros días de cada mes, el plazo se puede extender previo acuerdo entre la Sociedad Civil y Comercial Wayranet y el cliente.
- Los precios de los servicios contratados incluyen impuestos (IVA).
- Ofrecer el servicio de internet a precios competitivos.

3.3.4. Reglamento interno de trabajo

Es necesario que la Sociedad Civil y Comercial Wayranet cuente con un reglamento interno de trabajo que garantice la relación laboral entre el empleador y los trabajadores, en el reglamento propuesto se establece los derechos, obligaciones y prohibiciones de ambas partes, garantizando la igualdad y equidad de las condiciones de trabajo.

El presente reglamento interno de trabajo propuesto, será modificado por el gerente de acuerdo a los requerimientos de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet y deberá ser aprobado por la autoridad competente.



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

La Sociedad Civil y Comercial Wayranet, con domicilio en la parroquia de Eugenio Espejo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura, tiene como actividad económica la provisión de servicio de internet a personas naturales y jurídicas. Con el propósito de cumplir con lo establecido en el Código de Trabajo expide el siguiente reglamento interno de trabajo que será de cumplimiento obligatorio para todo el personal que labora en la sociedad. Para que todo el

talento humano de la sociedad conozca el reglamento interno de trabajo se entregará una copia del mismo a cada uno.

Art. 1: El representante legal de la sociedad será la persona que se encargará de la administración de la misma, tiene potestad para contratar y remover a los trabajadores por cualquiera de las causas establecidas en el art. 172 del Código de Trabajo.

Art. 2: Para el proceso de reclutamiento de personal la sociedad establecerá el perfil para cada puesto de trabajo. Los contratos de trabajo se harán de forma escrita y deberán ser legalizados en un lapso de tiempo de 30 días, de acuerdo al art. 20 del Código de Trabajo.

El Ministerio del Trabajo, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2017-0113, suscrito el 10 de julio de 2017 y publicado en el Registro Oficial Nro. 76 de 11 de septiembre del mismo año, dispone el registro obligatorio de la información de contratos y actas de finiquito, conforme al Acuerdo Ministerial Nro. 098-2015 que crea el sistema de Administración Integral de Trabajo y Empleo SAITE.

Art. 3: En función del art. 47 del Código de Trabajo la jornada laboral será de 8 horas diarias y 40 horas semanales; no obstante, pueden variar de acuerdo a los requerimientos de la sociedad y de los clientes, las horas que excedan la jornada anteriormente mencionada se tomarán como horas extras según lo establecido en el art. 55 del Código de Trabajo.

Art. 4: Todas las personas que laboran en la sociedad tienen la obligación de registrar la asistencia, a la hora de ingreso y salida tanto en la jornada matutina, como en la jornada vespertina. Sí por algún motivo necesita ausentarse de la jornada laboral debe solicitar permiso a la persona encargada del talento humano.

Art. 5 Son obligaciones de los trabajadores de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, a más de disposiciones del Código de Trabajo las siguientes:

- Acatar la normativa interna de la sociedad.
- Efectuar las disposiciones del contrato laboral y cumplir con las actividades establecidas en el manual de funciones, de acuerdo, a las responsabilidades asignadas en la fase contractual.
- Cuidar los materiales, equipos e insumos entregados a cada trabajador para el desempeño de sus funciones.
- Promover un ambiente de trabajo armónico.
- En función al numeral b) del art. 45 del Código de Trabajo notificar a la sociedad cuando por causa justa faltare al trabajo, se justificará su ausencia siempre y cuando sea por casos de fuerza mayor y presente los documentos justificativos respectivos.
- Ser puntual y cumplir con horarios de trabajo.
- Entablar un diálogo amable y cortés con los clientes con el fin de responder a sus requerimientos.
- Utilizar los equipos e implementos de seguridad brindados por la sociedad en la realización de sus funciones.

Art. 6: Son derechos de los trabajadores de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet:

- Ser tratados con respeto.
- Gozar de una remuneración mensual y de los beneficios establecidos en la ley.
- Participar en los programas de capacitación que realice la sociedad con el fin de mejorar el servicio.

Art. 7: Son prohibiciones de los trabajadores, además de las establecidas en el Código de Trabajo las siguientes:

- Obtener beneficio personal al alterar los precios del servicio de internet.

- Difundir información de la sociedad y clientes a terceras personas.
- Promover actos discriminatorios.
- Negarse a utilizar los equipos e implementos de seguridad proporcionados.

Art. 8: Los empleados que estén encargados de recursos de la sociedad son responsables por la custodia de dichos recursos, además con el fin de precautarlos deberán someterse a los controles internos que dicte la sociedad, tales como, arqueos sorpresivos.

Art. 9: Multas y sanciones por incumplimiento por parte de los trabajadores:

- No presentarse a trabajar, y no justificar la inasistencia.
- No cumplir los horarios de trabajo.
- Provocar problemas entre el personal de la sociedad.
- No acatar las órdenes o disposiciones de sus superiores.
- Realizar otras actividades que no sean parte de las actividades de la sociedad dentro de la jornada laboral.

Art.10: Son además faltas leves:

- Exceder el tiempo autorizado para ausentarse dentro de la jornada laboral
- No utilizar los materiales y equipos entregados por la sociedad para la ejecución de las funciones.
- La repetición de tres llamados de atención en un lapso no mayor a 30 días

Art. 11: Son consideradas faltas graves por parte del trabajador y pueden terminar la relación laboral las siguientes:

- Realizar actos que sean considerados como prohibiciones en el presente reglamento.
- Proporcionar información falsa para ser contratado por la sociedad.

- Utilizar documentos o certificados falsos para justificar faltas o atrasos.
- Manipular los documentos de la sociedad en beneficio propio.
- Atentar contra los recursos de la sociedad.
- Revelar información confidencial de la sociedad a terceras personas.
- Atentar contra la salud física y mental del personal de la sociedad, clientes, proveedores, entre otros.

Art 12: Son obligaciones de la sociedad, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo las siguientes:

- Brindar instalaciones adecuadas para el desarrollo de las actividades.
- Mantener una base de datos actualizada de trabajadores, clientes y proveedores.
- Entregar a todos los trabajadores los materiales y equipos necesarios para el desarrollo de las funciones.
- Mantener un ambiente de trabajo armónico.

Art. 13: Son prohibiciones de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, a más de las disposiciones establecidas en el Código de Trabajo las siguientes:

- Atentar contra la salud física y mental de los trabajadores.
- Dificultar las inspecciones que realizan las entidades reguladoras.

El presente reglamento interno de trabajo es complementario a lo estipulado en el Código de Trabajo, y entrará en vigencia a partir de la aprobación por la autoridad competente.

3.3.5. Código de ética

Se propone un código de ética, mismo que contiene principios y valores que permitirá que todas las personas que laboran en la Sociedad Civil y Comercial Wayranet desarrollen las

funciones en base a un comportamiento ético, íntegro y profesional, y así tener un ambiente armónico en el trabajo.



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET

CÓDIGO DE ÉTICA

En el presente código de ética reflejamos que en la Sociedad Civil y Comercial Wayranet consideramos la importancia de demostrar un comportamiento ético a la hora de relacionarnos y realizar nuestras actividades, el código está sustentado en una serie de valores institucionales y aspectos de comportamiento que permite a nuestro personal, socios y gerente ejercer las funciones de forma ética y profesional con los clientes, proveedores y demás público en general; a fin de transmitir una imagen positiva a la sociedad.

A continuación, se presentan valores y aspectos de comportamiento:

VALORES

Los valores constituyen la cultura organizacional de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, son aspectos que se deben practicar en cada una de los departamentos, proyectan buenas prácticas y costumbres en las operaciones; además contribuyen a que la sociedad presente una buena imagen al público.

Honestidad: es importante ser transparente y actuar de manera correcta ante toda situación, por ello realizamos las operaciones con honestidad para responder a la confianza brindada por los proveedores y clientes.

Trabajo en equipo: fomentamos el espíritu de colaboración entre el personal de la sociedad para realizar las operaciones de manera más eficiente y brindar un servicio de calidad a los clientes.

Responsabilidad: somos responsables al atender a nuestros clientes ofreciéndoles servicios de calidad y de acuerdo a sus requerimientos.

Compromiso: estamos comprometidos en que el servicio que se le brinda al cliente sea el mejor y pueda satisfacer sus necesidades.

Respeto: se fomenta el respeto entre compañeros de trabajo para generar un buen ambiente laboral y que se desarrolle de mejor manera las actividades, de la misma manera debe existir respeto y cortesía con los clientes.

Mejora continua: estamos comprometidos en mejorar continuamente en el desarrollo de nuestras operaciones y adaptándonos a las distintas necesidades de los clientes, con el fin de cumplir con sus expectativas.

COMPORTAMIENTO CON EL PERSONAL

- Ofrecer igualdad de oportunidades en la selección de personal.
- Brindar un trato igualitario a todo el personal, respetando sus ideologías y sus derechos.
- Ofrecer condiciones adecuadas para que los empleados se puedan desarrollar tanto en el ámbito profesional como en el ámbito personal.
- Brindar remuneraciones justas tomando en cuenta las funciones que desempeñan y de acuerdo a las leyes vigentes.
- Fomentar un ambiente de respeto y confianza entre el personal y el cumplimiento de la normativa legal.
- Brindar motivaciones a los empleados, ya sea mediante bonos o felicitaciones públicas como reconocimiento a su desempeño laboral.
- Ofrecer capacitaciones a los empleados de acuerdo a las necesidades de cada departamento.

CONDUCTA CON LOS PROVEEDORES

- Seleccionar el proveedor más adecuado que cumpla los requerimientos de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.
- Promover una relación equitativa, respetuosa, comprometida y transparente con los proveedores.
- Cumplir oportunamente las obligaciones de pago pactadas con el proveedor.

CONDUCTA CON LOS CLIENTES

- Actuar con ética, honestidad y respeto con los clientes para entablar una relación duradera.
- Brindar un trato justo y equitativo a los clientes y cumplir con los acuerdos contraídos.
- Mejorar continuamente en las operaciones con el fin de brindar el mejor servicio de internet, al mejor precio y satisfacer las necesidades de los clientes.

CONDUCTA CON LOS COMPETIDORES

- Referirse a la competencia de forma respetuosa.
- Promover la competencia leal, ofreciendo precios justos.

3.3.6. Estructura organizacional de la sociedad

En función de la estructura organizacional de Sociedad Civil y Comercial Wayranet se propone un organigrama estructural, mismo que es una herramienta necesaria para el funcionamiento de la sociedad, en el cual consta cada una de las dependencias de la sociedad y permitirá establecer los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y las funciones y responsabilidades de cada uno.

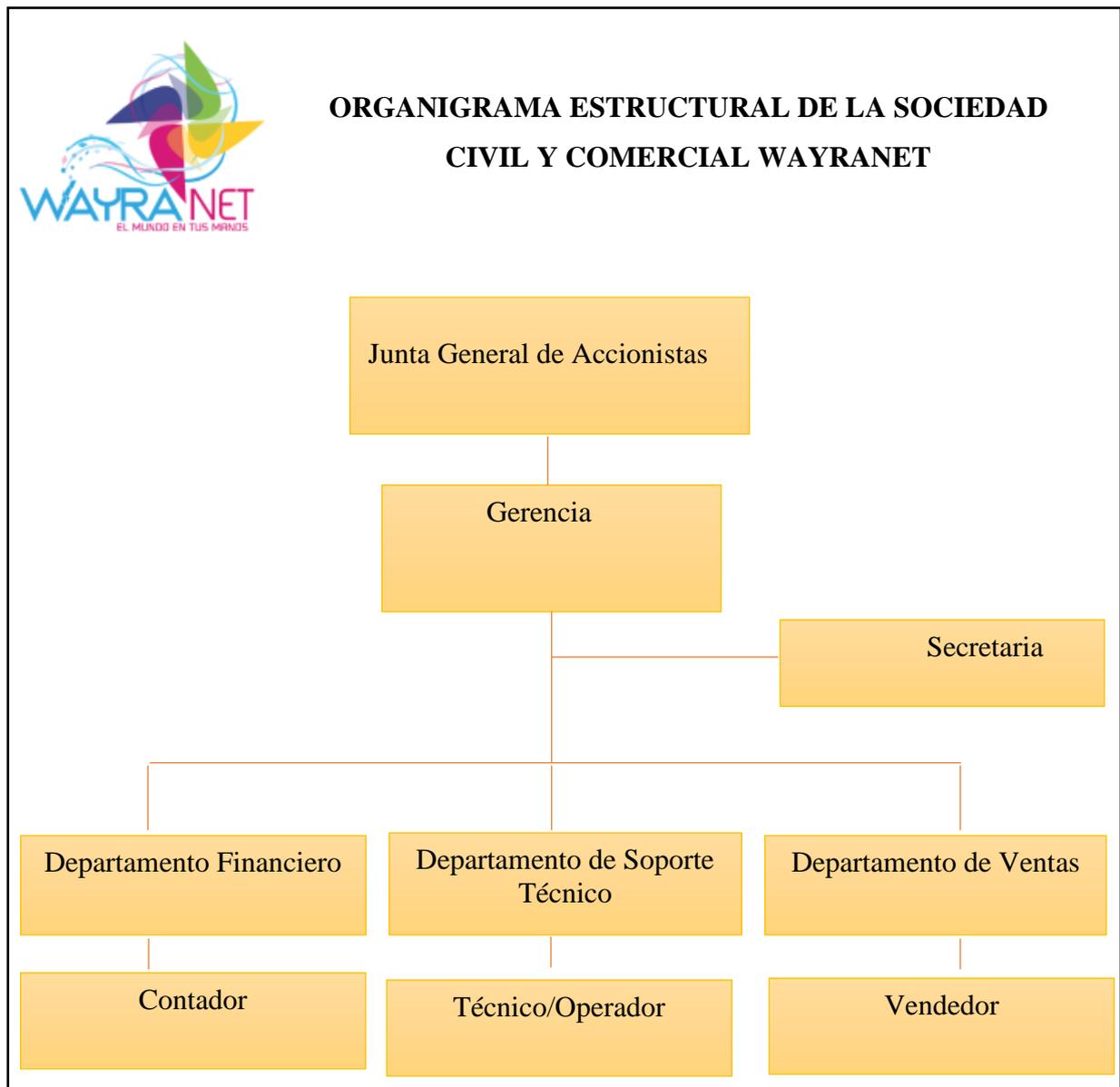


Gráfico 17

Organigrama estructural de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

3.3.7. Manual de funciones

En el manual de funciones de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet se encuentran detalladas las funciones, responsabilidades y requerimientos de cada cargo, con el propósito de evitar la duplicidad y omisión de funciones, permitiendo que el personal tenga claridad y realice con precisión las actividades que le competen para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Cuadro 7

Manual de funciones junta general de accionistas

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
	Puesto: Accionista Nivel Administrativo Supervisar a: Todas las áreas de la sociedad Reporta a: Ninguno
COMPETENCIAS	NATURALEZA DEL PUESTO
Trabajo en equipo Habilidades de comunicación Emprendedor Pensamiento crítico Buenas relaciones interpersonales	Será el cargo responsable de supervisar todas las actividades de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, elegir al representante y demás funcionarios de la misma, a fin de dar cumplimiento a los objetivos y metas fijadas.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar y aprobar la normativa interna de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet. • Remover o elegir al gerente y otros funcionarios de la sociedad de acuerdo a los requerimientos establecidos. • Revisar y aprobar los estados financieros que le sean presentados por el gerente y tomar decisiones en función a ello. • Resolver asuntos que requieran de su intervención. • Disponer de las utilidades de acuerdo a los estatutos y a la ley. • Decidir sobre la admisión de nuevos socios. • Convocar a reuniones ordinarias y extraordinarias cuando lo considere necesario. • Ejercer las demás funciones establecidas en los estatutos y en la ley. 	

Fuente: Investigación directa
 Elaborado por: Las autoras

Cuadro 8

Manual de funciones gerente

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
	Puesto:	Gerente
	Nivel	Administrativo
	Supervisar a:	Todas las áreas de la sociedad
	Reporta a:	Junta de accionistas
COMPETENCIAS	PERFIL	
Liderazgo	Instrucción:	Nivel Superior
Trabajo en equipo	Título:	En contabilidad, administración, economía o carreras afines.
Creatividad	Experiencia	3 años
Habilidades de comunicación	NATURALEZA DEL PUESTO	
Emprendedor	Será el cargo responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet a fin de cumplir los objetivos y de la misma manera rendir cuentas a los socios acerca de la gestión de la sociedad.	
Pensamiento crítico		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none">• Coordinar y supervisar todas las operaciones de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.• Dirigir y controlar el funcionamiento de todos los departamentos de la sociedad.• Fijar objetivos a corto y largo plazo y asegurar el cumplimiento de los mismos.• Analizar los estados financieros que le sean presentados y tomar decisiones en función de ello.• Resolver asuntos que requieran de su intervención.• Cumplir y velar por el cumplimiento de las normas, reglamentos y políticas de la sociedad.• Gestionar los recursos de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet de manera eficaz y eficiente.• Elaborar contratos de ingreso para el personal, clientes o proveedores.• Efectuar el procedimiento para la adquisición de bienes o servicios.		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 9*Manual de funciones secretaria*

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
	Puesto:	Secretaria
	Nivel	Administrativo
	Supervisar a:	Ninguno
	Reporta a:	Gerente
COMPETENCIAS		PERFIL
Trabajo en equipo Creatividad Habilidades de comunicación Pensamiento crítico Compromiso Ética profesional Puntualidad Responsabilidad	Instrucción:	Nivel Superior
	Título:	En Secretariado Ejecutivo, contabilidad, administración o carreras afines.
	Experiencia	1 año
	NATURALEZA DEL PUESTO	
	Será el cargo responsable de organizar las actividades del gerente a fin de cumplir los proyectos eficientemente, Debe brindar excelente atención a las personas que ingresan a la oficina y cumplir las demás labores de su competencia.	
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ● Organizar oportunamente los documentos. ● Conservar adecuadamente la documentación. ● Organizar la agenda del gerente. ● Recibir y despachar los documentos o correspondencia. ● Atender llamadas telefónicas, emails, entre otros. ● Redactar cartas, oficios, memorandos, informes, entre otros. ● Elaborar las actas de las sesiones que se realicen entre los socios o personal de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet. 		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 10*Manual de funciones contador*

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
	Puesto:	Contador
	Nivel	Administrativo
	Supervisar a:	Ninguno
	Reporta a:	Gerente
COMPETENCIAS		PERFIL
Trabajo en equipo Pensamiento crítico Responsabilidad Ética profesional Capacidad de análisis Proponer soluciones	Instrucción:	Nivel Superior
	Título:	En contabilidad y auditoría
	Experiencia	2 años
	NATURALEZA DEL PUESTO	
	Será el cargo responsable de registrar las operaciones económicas de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet , elaborar los estados financieros de acuerdo a la normativa contable vigente.	
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ● Registrar diariamente las transacciones económicas de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet de manera ordenada y cronológica mediante libros contables, (como guía de referencia, PCGA-principio de devengado). ● Elaborar los estados financieros de acuerdo a las normas, leyes, reglamentos y políticas contables. (como guía de referencia, NIC 1-Presentación de estados financieros). ● Realizar las declaraciones de impuestos de manera oportuna. (NIIF PARA PYMES - Sección 29 Impuesto a las ganancias). ● Cumplir con todas las actividades relacionadas al área contable. ● Entregar informes contables a gerencia de manera periódica o cuando se le solicite para la toma de decisiones (como guía de referencia, PCGA- principio de exposición). ● Elaborar roles de pago del personal. ● Revisar y archivar comprobantes de compra, venta, retención, entre otros. ● Realizar un control anual de propiedad, planta y equipo de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet. (como guía de referencia, NIIF PARA PYMES-Sección 17 Propiedad, Planta y Equipo). ● Llevar un registro de cuentas y documentos por cobrar y por pagar (como guía de referencia, NIIF PARA PYMES-Sección 11 Instrumentos financieros básicos). 		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 11*Manual de funciones técnico/operador*

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
	Puesto:	Técnico operador
	Nivel	Operativo
	Supervisar a:	Ninguno
	Reporta a:	Gerente
COMPETENCIAS	PERFIL	
Trabajo en equipo	Instrucción:	Nivel Superior
Creatividad	Título:	En sistemas computacionales, telecomunicaciones, electrónica o carreras afines.
Habilidades de comunicación	Experiencia	1 año
Pensamiento crítico	NATURALEZA DEL PUESTO	
Puntualidad	Será el cargo responsable de organizar y ejecutar las instalaciones de servicio de internet y brindar soluciones técnicas en problemas de conectividad.	
Responsabilidad		
Ética profesional		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar las instalaciones de equipos necesarios (antenas, ruters, cables, entre otros) para la conectividad de redes de internet. ● Hacer uso de los equipos de trabajo necesarios durante las instalaciones de antenas. ● Brindar soluciones técnicas eficientes para los problemas de conectividad. ● Instalar el software necesario para el funcionamiento de los equipos de cómputo. ● Mantener una base de datos actualizada de los clientes. ● Llevar un control de inventario de los equipos a su cargo y hacer uso racional de los mismos ● Promover el cumplimiento de los contratos celebrados con el cliente, relacionados a las condiciones de instalación y equipos utilizados. 		

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 12*Manual de funciones vendedor*

	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
	Puesto:	Vendedor
	Nivel	Operativo
	Supervisar a:	Ninguno
	Reporta a:	Gerente
COMPETENCIAS	PERFIL	
Trabajo en equipo	Instrucción:	Nivel Superior
Creatividad	Título:	En Comercio, administración, economía, marketing o carreras afines.
Habilidades de comunicación	Experiencia	1 año
Emprendedor	NATURALEZA DEL PUESTO	
Pensamiento crítico	Será el cargo responsable de ejecutar eficientemente las actividades relacionadas a ventas y mantener buena relación con los clientes.	
Buenas relaciones interpersonales y públicas		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ● Brindar al cliente un servicio amable, respetuoso y cálido a los clientes. ● Coordinar con el gerente la apertura de nuevos mercados. ● Entregar comprobantes de venta autorizados por el servicio de internet. ● Diseñar y proponer nuevas técnicas y estrategias de venta del servicio de internet. ● Preparar informes de ventas periódicamente. ● Elaborar una base de datos de todos los clientes de la sociedad. ● Solicitar al equipo técnico la instalación del servicio de acuerdo a los requerimientos del cliente. ● Realizar el cobro y facturación del servicio. ● Llevar un registro de los cobros efectuados a los clientes por el servicio de internet de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet. 		

Fuente: Investigación directa

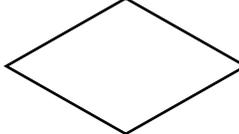
Elaborado por: Las autoras

3.3.8. Manual de procedimientos

En el manual se encuentran determinados los procedimientos de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, mismos que servirán para que el personal pueda desarrollar las actividades de manera más eficiente, debido a que en este se encuentra una descripción adecuada y secuencial de las actividades; además, se elaboró un diagrama de flujo, en el cual, se representa gráficamente las actividades y los cargos inmersos para la realización de un procedimiento. Para la elaboración de los diagramas de flujos se utilizó la siguiente simbología:

Cuadro 13

Simbología utilizada en la elaboración de diagramas de flujo

Símbolo	Significado
	Inicio y fin de un proceso.
	Realización de una actividad
	Decisión o alternativa
	Documento
	Archivo

Fuente: (Franklin, 2014, pág. 236)

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 14

Procedimiento para la prestación del servicio de internet

 SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET		
Objetivo: Determinar el procedimiento para la prestación del servicio de internet.		
N°	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Receptar la solicitud de compra del cliente.	Vendedor
2	Verificar los requerimientos del cliente.	Vendedor
3	Solicitar el proceso de instalación del servicio de acuerdo a los requerimientos del cliente.	Vendedor
4	Verificar si existe cobertura previa a la instalación.	Técnico operador
5	Celebración del contrato por la prestación del servicio, si existe cobertura.	Vendedor
6	Tramitar la solicitud del pago correspondiente al servicio de instalación.	Vendedor
7	Realizar la instalación de equipos y complementos necesarios para la conectividad del servicio de internet.	Técnico operador
8	Cobro y facturación por la prestación del servicio.	Vendedor
9	Emitir informe de ventas a contabilidad y gerencia.	Vendedor
10	Archivar la documentación generada en el proceso.	Vendedor

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

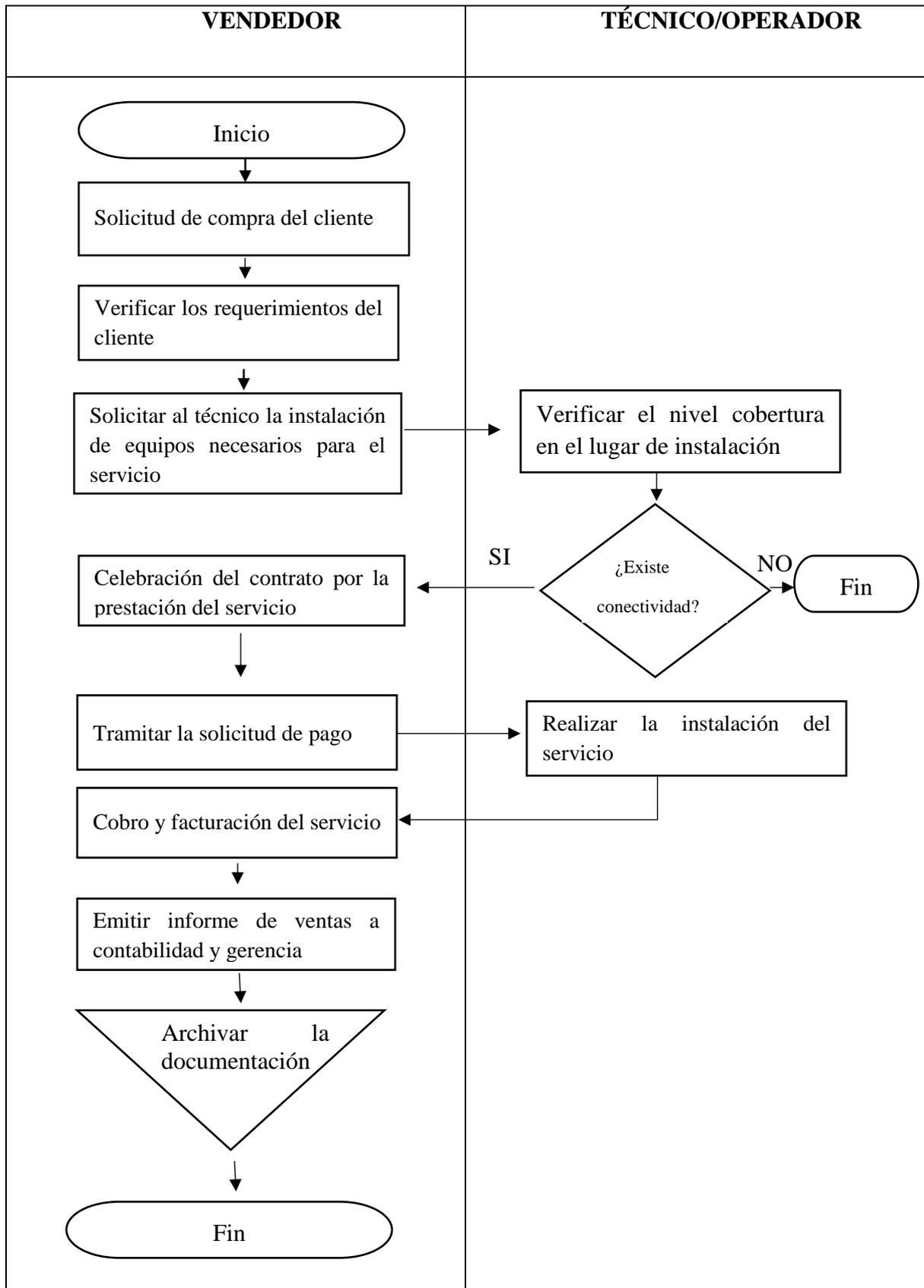


Gráfico 18

Diagrama de flujo prestación de servicio de internet

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 15

Procedimiento para la compra de bienes y servicios

 SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET PROCEDIMIENTO PARA LA COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS		
Objetivo: Determinar el procedimiento de compra de bienes y servicios para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.		
N°	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Recibir la solicitud de compra de los demás departamentos	Gerente
2	Analizar si es factible efectuar la compra del pedido de acuerdo con las políticas y presupuesto de la sociedad.	Gerente
3	Contactar y solicitar proformas a los proveedores	Secretaria
4	Realizar el respectivo cuadro comparativo entre los precios, condiciones, garantías, entre otros; que ofrece cada proveedor.	Secretaria
5	Seleccionar el proveedor que ofrezca mejores condiciones de acuerdo a los requerimientos de la sociedad.	Gerente
6	Elaborar un informe con la proforma ganadora y entregar a contabilidad	Secretaria
7	Realización del proceso contable correspondiente (registro de transacción y pago)	Contador
8	Verificar que el bien o servicio contratado cumpla con los requerimientos solicitados.	Gerente

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

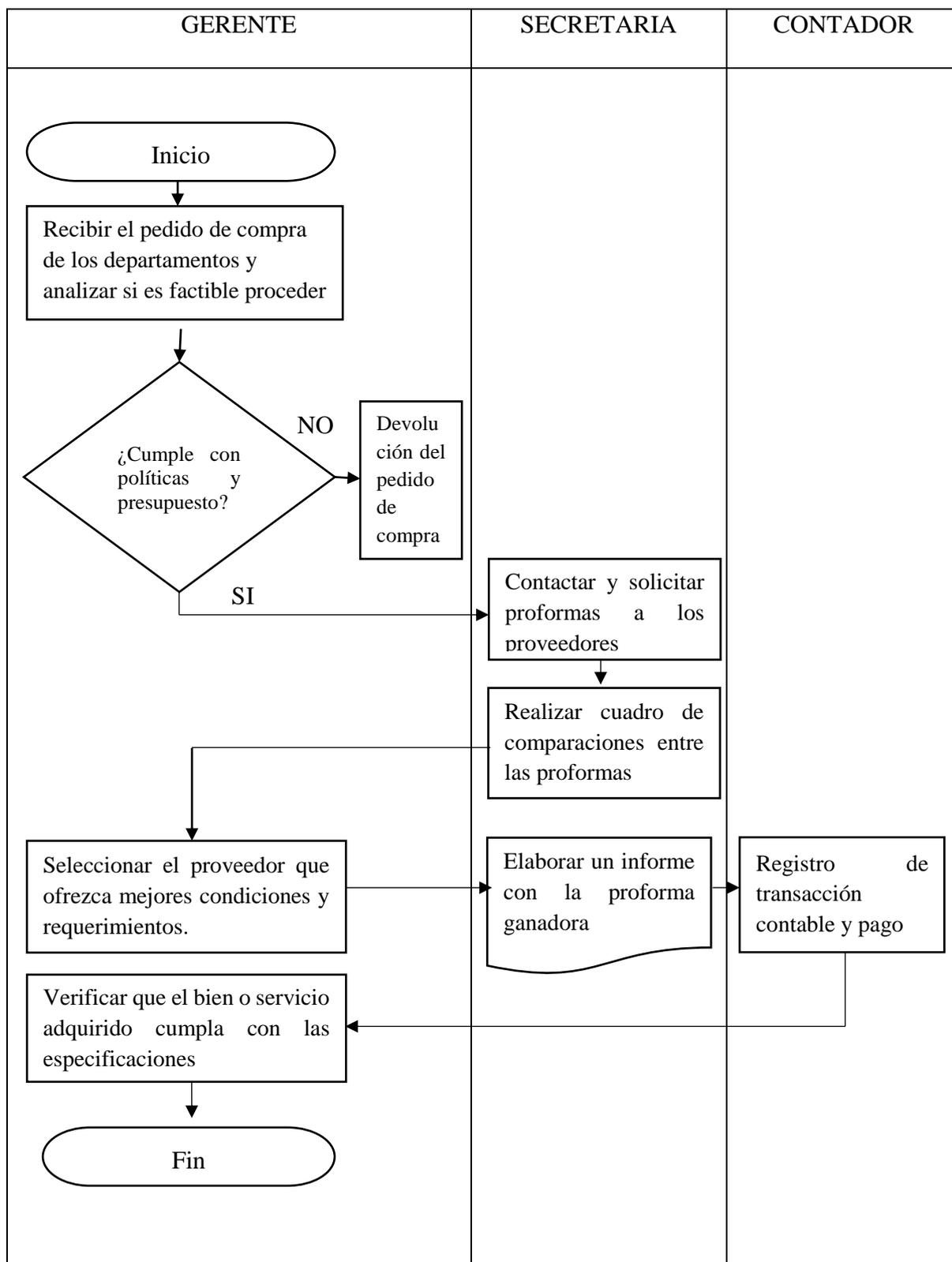


Gráfico 19
Diagrama de flujo compra de bienes y servicios

Fuente: Investigación directa
 Elaborado por: Las autoras

Cuadro 16*Procedimiento para la selección y contratación de personal*

 <p style="text-align: center;">SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</p>		
Objetivo: Establecer el procedimiento para la selección y contratación del personal que labora en la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.		
N°	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Verificar la necesidad de contratar personal para cubrir vacantes	Gerente
2	Establecer el perfil para el puesto de trabajo que se desea contratar y empezar con el proceso de reclutamiento.	Gerente
3	Solicitar a la secretaria que realice las convocatorias para la contratación.	Gerente
4	Difundir la convocatoria en los diferentes medios de comunicación.	Secretaria
5	Recibir los documentos respectivos (currículum vitae) de los postulantes al cargo.	Secretaria
6	Analizar los documentos entregados por los postulantes al cargo.	Gerente
7	Entrevistar a los postulantes que cumplan con el perfil requerido para ocupar el cargo.	Gerente
8	Seleccionar al mejor postulante, y firmar el contrato laboral	Gerente
9	Legalizar el contrato de trabajo	Gerente
10	Archivar el contrato de trabajo.	Secretaria

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

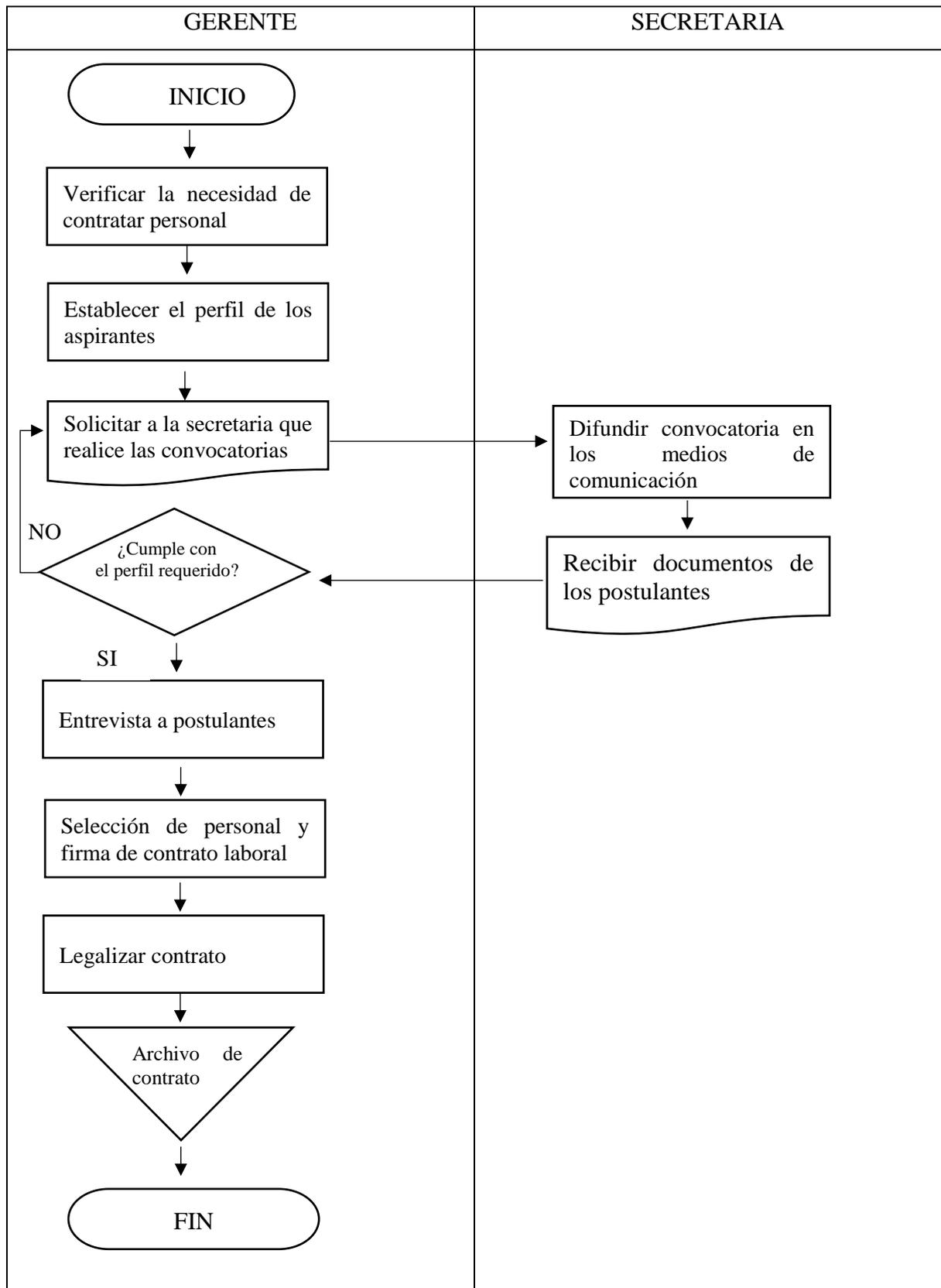


Gráfico 20
Diagrama de flujo contratación y selección de personal

Fuente: Investigación directa
 Elaborado por: Las autoras

Cuadro 17

Procedimiento pago de nómina

 SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET PROCEDIMIENTO DE PAGO DE NÓMINA		
Objetivo: Realizar los pagos de las remuneraciones al personal que labora en la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.		
N°	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Realizar un informe del personal verificando los documentos de respaldo (registro de asistencia, solicitud de permiso de salida en la jornada laboral) para la realización del rol de pagos de cada empleado.	Secretaria
2	Entregar al contador el informe para que realice el cálculo de los respectivos roles de pago.	Secretaria
3	Elaborar los roles de pago de cada empleado.	Contador
4	Revisar y autorizar la cancelación de los roles de pago.	Gerente
5	Proceder a la cancelación de los roles de pago.	Contador
6	Entregar los roles a cada empleado con su respectiva firma de constancia del pago realizado.	Contador
7	Registro y archivo de los documentos de soporte.	Contador

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

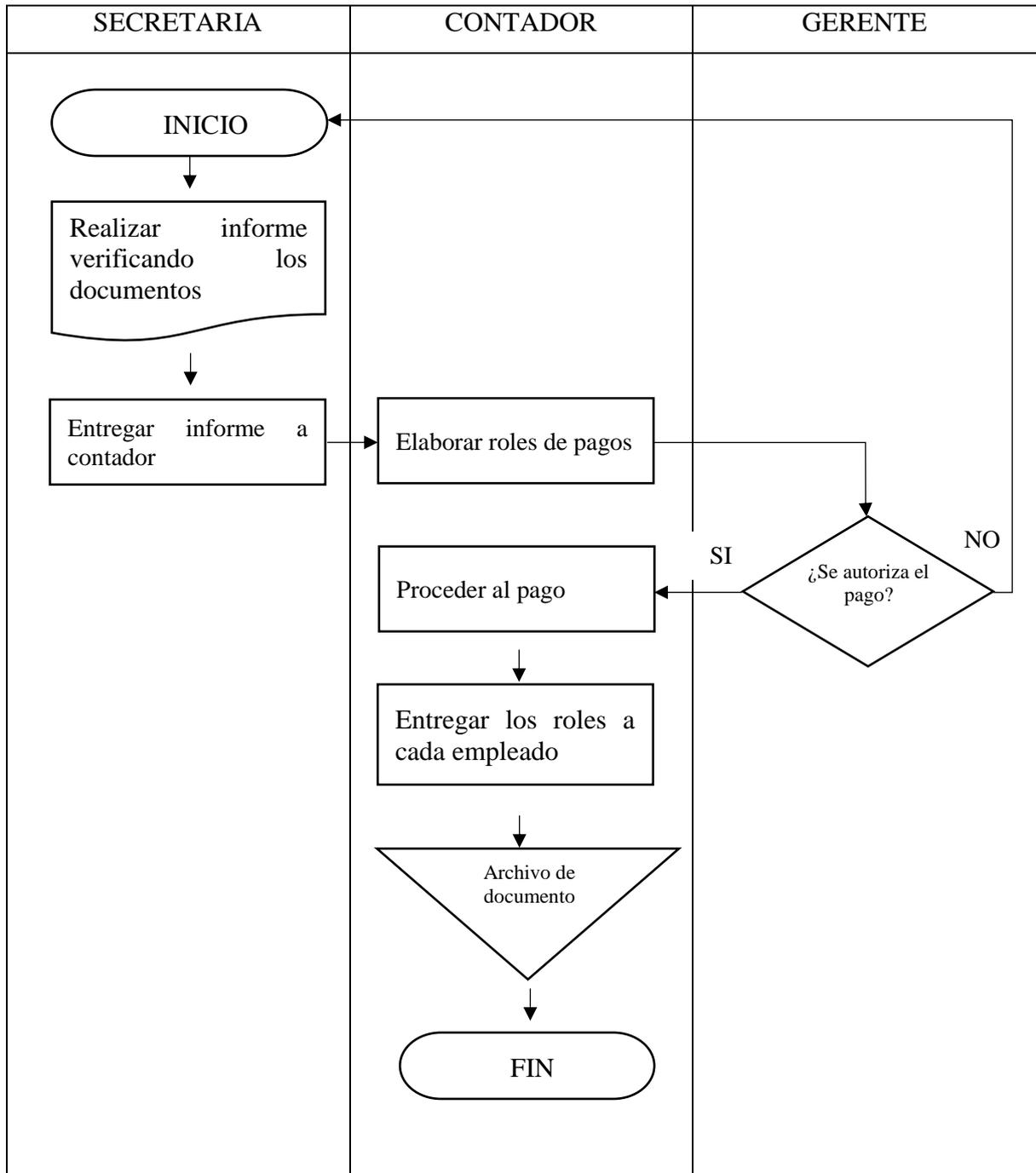


Gráfico 21

Diagrama de flujo pago de nómina

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

3.3.9. Modelo de registro de asistencia

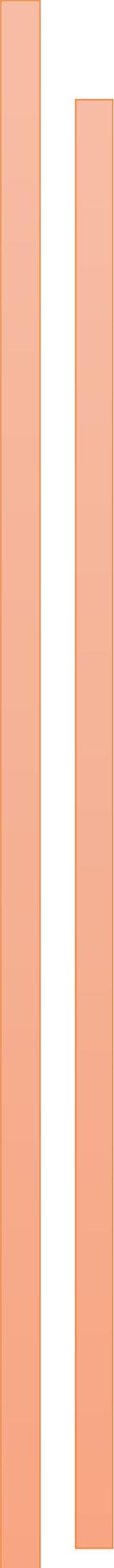
En el registro de asistencia propuesto cada empleado deberá registrar la hora de entrada y salida, permitiendo controlar la asistencia del personal que labora en la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.

Cuadro 18

Modelo de registro de asistencia

 <p>Elaborado por: Las autoras</p>			SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET CONTROL DE ASISTENCIA DE PERSONAL							
			CONTROL DE ASISTENCIA DE PERSONAL							
Fecha:										
CÉDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	PUESTO DE TRABAJO	JORNADA MATUTINA				JORNADA VESPERTINA			
			HORA DE ENTRADA	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA	HORA DE ENTRADA	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA
Observaciones:										
_____ Firma Gerente						_____ Firma Secretaria				

Fuente: Investigación directa
 Elaborado por: Las autoras



**MANUAL CONTABLE PARA LA
SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL
WAYRANET**

3.4 Propuesta manual contable

3.4.1. Introducción

El presente manual contable contiene procedimientos contables para facilitar el registro de las transacciones económicas, políticas contables para lograr uniformidad en la presentación de estados financieros, un catálogo de cuentas y la dinámica de las cuentas, en la cual, se describe el uso y manejo de las mismas, modelos de estados financieros para proporcionar lineamientos que contribuyan a la toma de decisiones.

3.4.2. Políticas contables

Se establecieron políticas en el área contable con el propósito de lograr uniformidad en la preparación y presentación de la información financiera de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.

- La Sociedad Civil y Comercial Wayranet deberá adoptar las Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes para la preparación y presentación de los reportes financieros.
- Elaborar reportes financieros anuales que contribuyan a la toma de decisiones.
- La depreciación de propiedad, planta y equipo se realizará por el método de línea recta.
- Realizar la toma física de inventarios, materiales y suministros de manera anual.
- Todas las operaciones realizadas por la sociedad deben contar con los respectivos documentos que permitan sustentar la legalidad de la transacción.
- Llevar un registro diario de los ingresos y egresos de la entidad.
- El contador debe presentar las declaraciones de impuestos dentro del plazo establecido por la normativa tributaria.

- La Sociedad Civil y Comercial Wayranet debe hacer una estimación fiable de todas las salidas de recurso esperadas y determinar provisiones de acuerdo a la normativa contable.
- La Sociedad Civil y Comercial Wayranet deberá medir los inventarios al valor menor entre el costo y el precio de venta estimado, menos los costos de terminación y venta.
- La Sociedad Civil y Comercial Wayranet reconocerá un activo como propiedad, planta y equipo; si en periodos posteriores se obtiene beneficios económicos relacionados con los bienes, si el costo del bien puede medirse con fiabilidad y puedan usarse por más de un periodo.

3.4.3. Proceso contable

Cuadro 19

Proceso contable

 SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET PROCESO CONTABLE		
Objetivo: Determinar el proceso contable para la elaboración de reportes financieros oportunos y confiables que contribuyan en la toma de decisiones de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.		
Nº	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Recopilar información de las transacciones económicas con los respectivos comprobantes y documentos de respaldo.	Contador
2	Registrar la información en el libro diario.	Contador
3	Registrar la información en el libro mayor	Contador
4	Determinar los saldos de las cuentas (deudor y acreedor) mediante la elaboración del balance de comprobación	Contador
5	Realizar los respectivos ajustes en la hoja de trabajo	Contador
6	Elaborar los estados financieros	Contador
7	Entregar los estados financieros al gerente	Contador
8	Presentar la información financiera a la junta general de socios	Gerente
9	Aprobar la información financiera y tomar decisiones acerca de la sociedad.	Junta general de accionistas

Fuente: Investigación directa
 Elaborado por: Las autoras

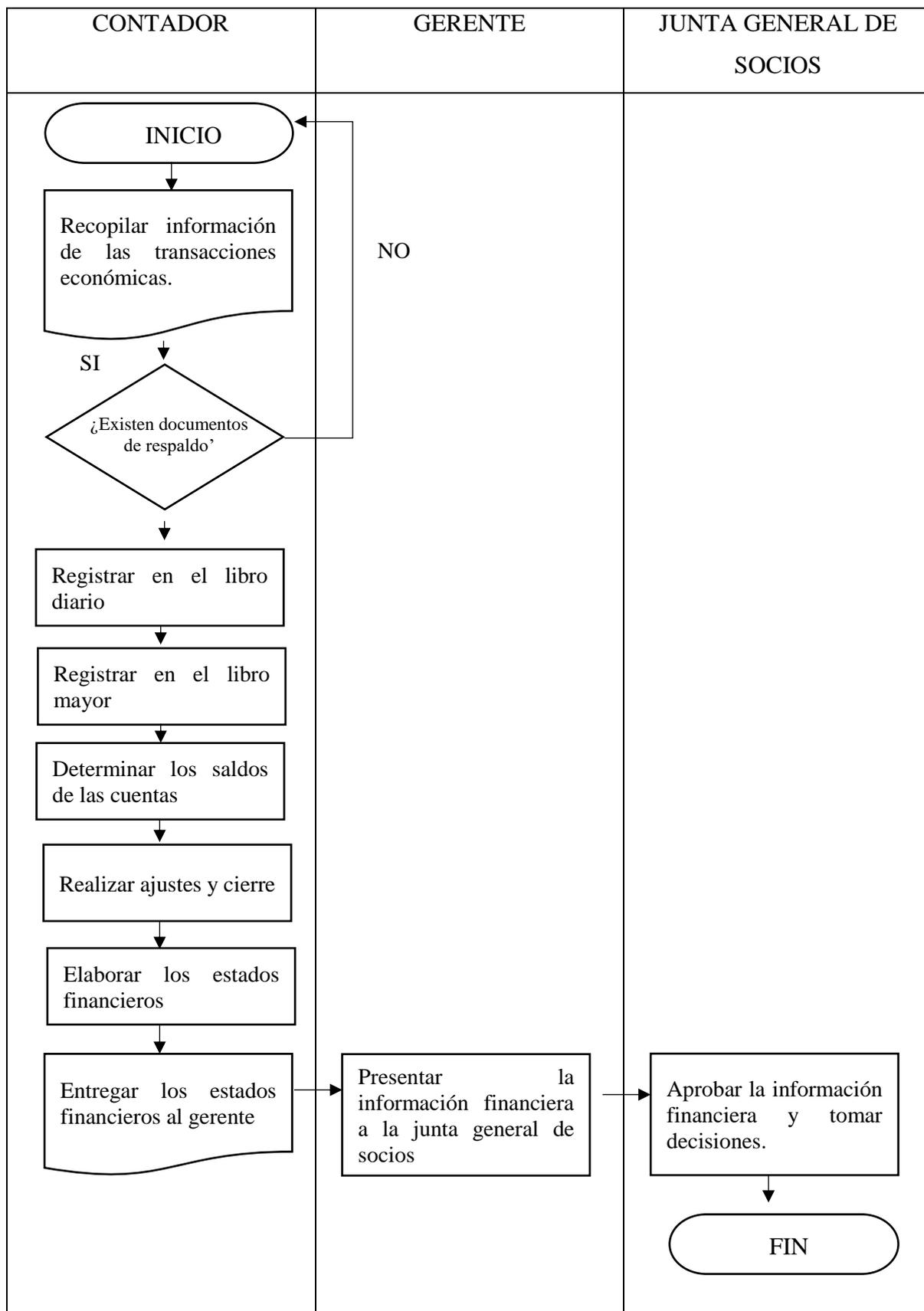


Gráfico 22

Diagrama de flujo proceso contable

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Las autoras

3.4.4. Plan Único de Cuentas

El plan de cuentas propuesto fue diseñado de acuerdo a las necesidades de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, el cual permitirá agrupar las cuentas según la naturaleza de las mismas y registrar cronológicamente las operaciones económicas. La codificación del plan de cuentas se realizó de la siguiente manera:

1. Activo
2. Pasivo
3. Patrimonio
4. Ingresos
5. Gastos

Cuadro 20

Plan único de cuentas

		SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET PLAN ÚNICO DE CUENTAS	
CÓDIGO	NOMBRE DE CUENTA		
1.	ACTIVOS		
1.1	Activos corrientes		
1.1.01	Efectivo y equivalentes de efectivo		
1.1.01.01	Caja		
1.1.01.02	Caja chica		
1.1.01.03	Bancos		
1.1.02	Cuentas por cobrar		
1.1.02.01	Cuentas por cobrar clientes		
1.1.02.02	Cuenta por cobrar empleados		
1.1.02.03	Cuentas por cobrar accionistas		
1.1.03	Documentos por cobrar		
1.1.03.01	Documentos por cobrar clientes		
1.1.03.02	Documentos por cobrar empleados		
1.1.03.03	Provisión cuentas incobrables		
1.1.04	Inventarios		

1.1.04.01	Inventario de mercadería
1.1.04.02	Inventario de suministro de oficina
1.1.04.03	Provisión inventario obsoleto
1.1.05	Activos por impuestos corrientes
1.1.05.01	Crédito tributario a favor de la empresa (IVA)
1.1.05.02	Crédito tributario a favor de la empresa (I.R)
1.1.05.04	Anticipo impuesto a la renta
1.1.06	Anticipo sueldos
1.1.07	Arriendos prepagados
1.1.08	Publicidad prepagada
1.2	Activo no corriente
1.2.01	Propiedad, Planta y Equipo
1.2.01.01	Terrenos
1.2.01.02	Edificios
1.2.01.03	Vehículo
1.2.01.04	Maquinaria y equipo
1.2.01.05	Muebles y enseres
1.2.01.06	Equipos de computación
1.2.01.07	Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo
1.2.01.07.01	Depreciación acumulada Edificios
1.2.01.07.02	Depreciación acumulada Vehículos
1.2.01.07.03	Depreciación acumulada Maquinaria y Equipo
1.2.01.07.04	Depreciación acumulada Equipos de computación
2.	Pasivo
2.1	Pasivo corriente
2.1.01	Cuentas por pagar
2.1.02	Documentos por pagar
2.1.03	Obligaciones financieras
2.1.03.01	Préstamos bancarios
2.1.03.02	Interés por pagar
2.1.04	Impuestos corrientes por pagar
2.1.04.01	Retención IVA por pagar
2.1.04.02	Retención impuesto a la renta por pagar
2.1.04.04	IVA por pagar
2.1.04.05	Impuesto a la renta por pagar
2.1.05	Beneficios a empleados por pagar
2.1.05.01	Cuentas por pagar IESS
2.1.05.02	Beneficios sociales por pagar
2.1.05.03	Participación trabajadores por pagar
2.2	Pasivos no corrientes
2.2.01	Préstamos bancarios a largo plazo
2.2.03	Provisión por beneficios a empleados
2.2.04	Jubilación patronal
3.	Patrimonio

3.1	Capital
3.1.01	Capital Social
3.2	Reservas
3.2.01	Reserva legal
3.2.02	Reserva Estatutaria
3.2.03	Reserva Facultativa
3.4	Resultados
3.4.01	Utilidades del presente ejercicio
3.4.02	Utilidades retenidas acumulada años anteriores
3.4.03	(-) Pérdidas del presente ejercicio
3.4.04	(-) Pérdidas acumuladas años anteriores
3.4.05	Utilidad neta del ejercicio
4.	Ingresos
4.1	Ingresos por actividades ordinarias
4.1.01	Ingresos por servicio prestado
4.2	Otros ingresos
5.	Gastos
5.1	Gastos operacionales
5.1.01	Gasto sueldos
5.1.02	Gasto fondo de reserva
5.1.03	Gasto décimo tercer sueldo
5.1.04	Gasto décimo cuarto sueldo
5.1.05	Gasto arriendo
5.1.06	Gasto publicidad
5.1.07	Gasto energía eléctrica
5.1.08	Gasto telefonía
5.1.09	Gasto agua potable
5.1.10	Gasto mantenimiento y reparación de propiedad, planta y equipo
5.1.11	Gasto lubricantes y combustibles
5.1.12	Peaje
5.1.12	Depreciación de propiedad, planta y equipo
5.1.13	Gasto cuentas incobrables
5.1.14	Suministros y materiales de oficina
5.2	Gastos no operacionales
5.2.01	Gastos financieros
5.2.02	Interés pagados
5.2.03	Multas e intereses fiscales
5.3	Costo de ventas
5.3.1	Costo de ventas

Fuente: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2014)

Elaborado por: Las autoras

3.4.5. Dinámica de cuentas

En la dinámica de cuentas se describe el manejo de las principales cuentas contables de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, que permitirá determinar la naturaleza de las mismas, realizar un control interno y mediante ello la sociedad pueda mejorar la gestión financiera y contable.

Cuadro 21

Dinámica de la cuenta efectivo y equivalentes de efectivo

 <p style="text-align: center;">SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET DESCRIPCIÓN DE CUENTAS</p>	
Cuenta: 1.1.01 Efectivo y equivalentes de efectivo	
Descripción: Es la cuenta que permitirá registrar los ingresos y egresos de dinero en efectivo o cheques que realiza la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.	
Debita	Acredita
<ul style="list-style-type: none"> ● Cobros por concepto de la prestación de servicios. ● Efectivo que tiene la sociedad al inicio del periodo. ● Por concepto de depósitos o cheques realizados a favor de la sociedad. ● Por el valor sobrante al realizar arqueos de caja. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Por concepto de pago a proveedores. ● Pago de obligaciones financieras. ● Pago de salarios a empleados. ● Demás pagos en efectivo o en cheques por concepto de gastos propios de la sociedad. ● Por el valor faltante al realizar arqueos de caja.
Control interno	
<ul style="list-style-type: none"> ● Todas las transacciones deben tener documentación de respaldo. ● Las recaudaciones que se realicen en efectivo se deben depositar en la cuenta bancaria de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, hasta un día después del cobro. ● Se debe realizar conciliaciones entre estados de cuenta bancaria y los saldos del libro bancos de manera mensual. ● Los depósitos de efectivo o equivalentes de efectivo deben ser previamente autorizados por el gerente. ● Se debe realizar comparaciones entre las facturas emitidas por el vendedor y el efectivo recaudado. ● Realizar el asiento contable respectivo de manera oportuna. 	
Normatividad	
NIIF PARA PYMES	
Sección 7 Estado de flujos de efectivo	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 22

Dinámica de la cuenta cuentas por cobrar

 SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET DESCRIPCIÓN DE CUENTAS	
Cuenta: 1.1.02 Cuentas por cobrar	
Descripción: La cuenta representará los créditos otorgados por la Sociedad Civil y Comercial Wayranet a terceras personas puede ser por concepto de prestación de servicios u otros.	
Debita	Acredita
<ul style="list-style-type: none">• Por el otorgamiento de crédito a los clientes en la prestación de servicio de internet.• Por préstamos entregados a los accionistas.• Por el pago anticipado a empleados.	<ul style="list-style-type: none">• Por el pago de los créditos que la sociedad concedió.
Control interno	
<ul style="list-style-type: none">• Los créditos a otorgarse deben estar previamente autorizados por el gerente.• Fijar fechas máximas de cobro para los créditos otorgados y comunicar a los clientes sobre la fecha de vencimiento.• Todas las transacciones deben tener documentación de respaldo.• Tener un registro con los datos de los clientes de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.• Llevar un seguimiento de los créditos otorgados.• Efectuar anualmente un análisis de antigüedad de saldos.• Notificar al cliente y confirmar las deudas pendientes que tienen con la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.• Realizar adecuadamente el asiento contable respectivo.	
Normatividad	
NIIF PARA PYMES	
Sección 11 Instrumentos financieros básicos	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 23

Dinámica de la cuenta provisión cuentas incobrables

 <p style="text-align: center;">SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET DESCRIPCIÓN DE CUENTAS</p>	
Cuenta: 1.1.03.03 Provisión de cuentas incobrables	
Descripción: Representará las operaciones a crédito que otorga la sociedad, que tienen baja probabilidad de recuperación y pueden representar pérdida para la sociedad. Para evitar ello, se destina un fondo o provisión para suplir dichas deudas.	
Debita	Acredita
<ul style="list-style-type: none">• Al momento de que la Sociedad Civil y Comercial Wayranet reconozca la cuenta como incobrable.• Por los ajustes realizados a los cálculos de la provisión.	<ul style="list-style-type: none">• Por el importe establecido por los cálculos conforme con los análisis de las cuentas deudoras.
Control interno	
<ul style="list-style-type: none">• Realizar un análisis de acuerdo a la normativa contable, para considerar incobrable a una cuenta por cobrar.• Todas las transacciones deben tener documentos de soporte.• Verificar que se registre adecuadamente las transacciones de provisión de cuentas incobrables.	
Normatividad	
NIIF PARA PYMES Sección 21 Provisiones y contingencias	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 24

Dinámica de la cuenta inventarios

 SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET DESCRIPCIÓN DE CUENTAS	
Cuenta: 1.1.04 Inventarios	
Descripción: Esta cuenta representará todos los materiales o suministros consumidos por la Sociedad Civil y Comercial Wayranet durante la prestación del servicio de internet.	
Debita	Acredita
<ul style="list-style-type: none">• Por el costo en la adquisición de inventarios para la instalación del servicio de internet.	<ul style="list-style-type: none">• Por el costo de los materiales o suministros como antenas, rúters, entre otros, utilizados en la instalación del servicio de internet.• Materiales o suministros dañados• Materiales o suministros perdidos.
Control interno	
<ul style="list-style-type: none">• Para la adquisición de inventarios solicitar a los proveedores, mínimo tres proformas con el propósito de hacer comparaciones y realizar la compra de manera más óptima.• Registrar los materiales o suministros en un sistema o programa Excel diseñado especialmente para los inventarios.• Verificar que los registros contables de inventarios sean correctos.• Realizar conteos físicos de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet por lo menos una vez al año.	
Normatividad	
NIIF PARA PYMES Sección 13 Inventarios	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 25

Dinámica de la cuenta activo por impuestos corrientes

		SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET DESCRIPCIÓN DE CUENTAS	
Cuenta: 1.1.05 Activos por impuestos corrientes			
Descripción: La cuenta representará que la Sociedad Civil y Comercial Wayranet posee crédito tributario debido a que la cantidad pagada correspondiente al ejercicio actual excede el impuesto corriente.			
Debita		Acredita	
<ul style="list-style-type: none">• Cuando se obtiene un saldo a favor en el pago de impuestos del presente ejercicio.		<ul style="list-style-type: none">• En las declaraciones de impuestos.	
Control interno			
<ul style="list-style-type: none">• Verificar el registro oportuno de las transacciones de activos corrientes por impuestos.• Comprobar que todas las transacciones efectuadas posean documentación de respaldo.• Realizar cálculos mensuales del impuesto con el propósito de conocer si el saldo es deudor o acreedor, en el caso de ser deudor representa crédito tributario para la sociedad y si el saldo es acreedor, representa una obligación de pago.			
Normatividad			
NIIF PARA PYMES Sección 29 Impuesto a las ganancias			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 26

Dinámica de la cuenta propiedad, planta y equipo

		SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET DESCRIPCIÓN DE CUENTAS	
Cuenta: 1.2.01 Propiedad planta y equipo			
Descripción: Representará a los activos tangibles tales como terrenos, edificios, muebles y enseres, maquinaria y equipo, equipo de computación y vehículos; que posee la sociedad, mismos que permitirán que la Sociedad Civil y Comercial Wayranet pueda desarrollar sus actividades en la prestación de servicios y por ello obtenga beneficios económicos.			
Debita		Acredita	
<ul style="list-style-type: none">• Por concepto de adquisición o donación de propiedad, planta y equipo• Por el valor de las mejoras y reparaciones que incrementen el valor del activo.		<ul style="list-style-type: none">• Por la venta de propiedad, planta y equipo.• Por la depreciación o deterioro de los bienes de propiedad, planta y equipo, excepto terrenos.	
Control interno			
<ul style="list-style-type: none">• Codificar adecuadamente los elementos de propiedad, planta y equipo.• Llevar un registro con la descripción, código, costo, ubicación y personal responsable.• Realizar conteos físicos por lo menos una vez al año.• En caso de suscitarse una venta, donación o arrendamiento del bien, debe ser autorizado por el gerente.• Realizar cotizaciones con diferentes proveedores antes de adquirir el bien.• Brindar mantenimiento continuo a los bienes para asegurar su buen funcionamiento.• Los bienes deben tener documentos de respaldo que garanticen su legalidad.• Proteger los bienes de larga duración mediante pólizas de seguro.• Calcular correctamente las depreciaciones haciendo uso del método lineal.			
Normatividad			
NIIF PARA PYMES			
Sección 17 Propiedades, Planta y Equipo			

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 27

Dinámica de la cuenta cuentas por pagar

 <p style="text-align: center;">SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET DESCRIPCIÓN DE CUENTAS</p>	
Cuenta: 2.1.01 Cuentas por pagar	
Descripción: Pertenerán todas las obligaciones que la Sociedad Civil y Comercial Wayranet haya contraído con terceros, ya sean estas a corto o largo plazo.	
Debita	Acredita
<ul style="list-style-type: none">• Por concepto de pagos parciales o totales realizados a proveedores.• Al realizar un pago o abono de la deuda contraída.	<ul style="list-style-type: none">• Adquisición de servicios a crédito.• Por la compra a crédito de materiales, insumos o herramientas de trabajo.• Otras obligaciones contraídas con terceras personas.
Control interno	
<ul style="list-style-type: none">• Llevar un control de los créditos verificando que tengan documentación de respaldo y que las mismas se encuentren debidamente aprobadas por el gerente, contador y proveedor.• Elaborar contrastaciones periódicas entre el saldo de la deuda pendiente registrado en los libros contables de la sociedad y confirmar con los estados de cuenta del proveedor.• La Sociedad Civil y Comercial Wayranet debe solicitar siempre el respectivo comprobante de pago al momento de realizar abonos de la deuda, este documento debe ser debidamente contabilizado y archivado.• Previa la adquisición a crédito de bienes o servicios se debe hacer un análisis de la capacidad crediticia de la sociedad para evitar sobreendeudamiento.• Llevar un registro que contenga los datos relevantes de los proveedores como nombres, domicilio específico, número de teléfono, entre otros.• Realizar oportunamente los registros contables relacionados a los créditos adquiridos por la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.	
Normatividad	
NIIF PARA PYMES Sección 22 Pasivos y patrimonio	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 28

Dinámica de la cuenta obligaciones financieras

 SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET DESCRIPCIÓN DE CUENTAS	
Cuenta: 2.1.02 Obligaciones financieras	
Descripción: Serán las obligaciones que tiene la Sociedad Civil y Comercial Wayranet con instituciones financieras.	
Debita	Acredita
<ul style="list-style-type: none">• Por pagos realizados a raíz de los créditos con las instituciones financieras.	<ul style="list-style-type: none">• Por concepto de créditos solicitados y concedidos por instituciones financieras a la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.
Control interno	
<ul style="list-style-type: none">• El crédito debe ser previamente socializado y aprobado por la máxima autoridad de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.• Realizar un análisis para verificar la capacidad de la sociedad en contraer una obligación financiera.• Solicitar el respectivo comprobante de pago del crédito realizado por la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, como sustento de la transacción.• Realizar el respectivo registro contable relacionado a los créditos bancarios solicitados.• Llevar un reporte sobre los pagos pendientes, deben contener fechas y montos exactos.• Efectuar los pagos oportunamente.	
Normatividad	
NIIF PARA PYMES Sección 11 Instrumentos financieros básicos	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 29

Dinámica de la cuenta impuestos corrientes por pagar

 <p style="text-align: center;">SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET DESCRIPCIÓN DE CUENTAS</p>	
Cuenta: 2.1.03 Impuestos corrientes por pagar	
Descripción: La cuenta representará que la Sociedad Civil y Comercial Wayranet posee una obligación tributaria.	
Debita	Acredita
<ul style="list-style-type: none">Al momento de que la Sociedad Civil y Comercial Wayranet realice el pago de la obligación tributaria.	<ul style="list-style-type: none">Por el valor del impuesto causado en la prestación de servicio de internet.
Control interno	
<ul style="list-style-type: none">Realizar el registro oportuno de las transacciones correspondientes a los pasivos corrientes por impuestos.Comprobar que todos los registros tengan documentación de respaldo.Realizar cálculos mensuales del impuesto con el propósito de conocer si el saldo es deudor o acreedor, en el caso de ser deudor representa crédito tributario para la sociedad y si el saldo es acreedor, representa una obligación de pago y realizar oportunamente el pago de obligaciones tributarias.	
Normatividad	
NIIF PARA PYMES Sección 29 Impuesto a las ganancias	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 30

Dinámica de la cuenta capital

 <p style="text-align: center;">SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET DESCRIPCIÓN DE CUENTAS</p>	
Cuenta: 3.1 Capital	
Descripción: Constituyen los aportes que realizarán los socios de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet al inicio de sus operaciones o en periodos posteriores, a través de los cuales podrán seguir desarrollando las operaciones habituales.	
Debita	Acredita
<ul style="list-style-type: none">• Por la disminución de las aportaciones de los socios.• Por el retiro de algún socio.• Por pérdidas generadas en el periodo.• Por la repartición de utilidades.	<ul style="list-style-type: none">• Por aportes de los socios.• Aporte de nuevo socio en la sociedad.• Por las utilidades generadas en el periodo.
Control interno	
<ul style="list-style-type: none">• Recibir aportaciones en efectivo o equivalentes a efectivo de los socios y emitir los respectivos certificados de aportación.• Archivar los ejemplares de certificados de aportación de todos los socios para su respectiva contabilización.• Realizar reportes actualizados de las aportaciones efectuadas por los socios y entregar informes al finalizar cada periodo contable.	
Normatividad	
NIIF PARA PYMES	
Sección 22 Pasivos y patrimonio	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 31

Dinámica de la cuenta resultados

 <p style="text-align: center;">SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET DESCRIPCIÓN DE CUENTAS</p>	
Cuenta: 3.4 Resultados	
Descripción: Representará el resultado económico de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet durante un determinado periodo es decir, se podrá determinar si se ha generado pérdidas o ganancias.	
Debita	Acredita
<ul style="list-style-type: none">• Por pérdidas del periodo• Por distribución de utilidades a los socios	<ul style="list-style-type: none">• Por utilidad neta del ejercicio
Control interno	
Emitir informes a los socios y al gerente sobre los resultados del ejercicio, con el fin de que se tomen decisiones oportunas y se desarrollen nuevas estrategias para mejorar la rentabilidad de la sociedad.	
Normatividad	
NIIF PARA PYMES Sección 5 Estado de resultado integral y estado de resultados	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 32*Dinámica de la cuenta ingresos*

 <p style="text-align: center;">SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET DESCRIPCIÓN DE CUENTAS</p>	
Cuenta: 4. Ingresos	
Descripción: Conformarán todos los ingresos que recibe la Sociedad Civil y Comercial Wayranet como consecuencia de la prestación de servicios de internet durante un periodo contable o por la venta de bienes.	
Debita	Acredita
<ul style="list-style-type: none"> ● Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ingresos obtenidos de los clientes en la prestación del servicio de internet. ● Por obtención de utilidad en la venta de activos fijos. ● Por concepto de intereses ganados. ● Por concepto de otros ingresos extraordinarios.
Control interno	
<ul style="list-style-type: none"> ● La Sociedad Civil y Comercial Wayranet reconocerá como ingreso de actividades ordinarias cuando los ingresos se puedan medir con fiabilidad y cuando se obtenga beneficios económicos derivados de la actividad de la sociedad. ● Todos los ingresos de la sociedad deben tener documentos de respaldo. ● Elaborar informes mensuales sobre los diferentes ingresos provenientes de la prestación de servicios. 	
Normatividad	
NIIF PARA PYMES	
Sección 23 Ingresos de actividades ordinarias	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 33

Dinámica de la cuenta gastos

 <p style="text-align: center;">SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET DESCRIPCIÓN DE CUENTAS</p>	
Cuenta: 5. Gastos	
Descripción: Serán el desembolso de dinero realizado por la Sociedad Civil y Comercial Wayranet necesarios para el desarrollo normal de sus operaciones.	
Debita	Acredita
<ul style="list-style-type: none">• Compra de bienes o servicios.• Por concepto de gastos operacionales y no operacionales.	<ul style="list-style-type: none">• Por la cancelación del saldo al cierre del ejercicio.
Control interno	
<ul style="list-style-type: none">• La Sociedad Civil y Comercial Wayranet reconocerá como un gasto siempre y cuando estos generen decrementos en los activos o incremento en los pasivos.• Los gastos deben ser autorizados por el gerente.• Realizar un reporte de gastos mensualmente.	
Normatividad	
NIIF PARA PYMES Sección 5 Estado de resultado integral y estado de resultados	

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

3.4.6. Estados Financieros

Los reportes financieros permitirán conocer la situación financiera y los resultados obtenidos en las transacciones de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, presentará información financiera oportuna y confiable que contribuya a la toma de decisiones. La entidad debe presentar los siguientes estados financieros:

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados
- Estado de Cambios en el Patrimonio
- Estado de Flujos de Efectivo
- Notas aclaratorias a los Estados Financieros

A continuación, se propone un modelo para la preparación y presentación de los estados financieros mencionados anteriormente:

Modelo de Estado de Situación Financiera

El modelo propuesto de estado de situación financiera permitirá presentar la situación financiera de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, es decir, en el siguiente estado se detallan las cuentas de activo, pasivo y patrimonio en un periodo determinado.

Cuadro 34*Modelo de estado de situación financiera*

 SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX (Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)			
1.	ACTIVO		
1.1	Activo corriente		
1.1.01	Efectivo y equivalentes de efectivo	XXXX	
1.1.02	Cuentas por cobrar	XXXX	
1.1.03	Documentos por cobrar	XXXX	
1.1.03.03	(-) Provisión cuentas incobrables	XXXX	
1.1.04	Inventarios	XXXX	
1.1.05	Activos corrientes por impuestos	XXXX	
1.1.06	Anticipo sueldos	XXXX	
1.1.07	Arriendos prepagados	XXXX	
	Total Activo corriente		XXXX
1.2	Activo no corriente		
1.2.01	Propiedad, Planta y Equipo	XXXX	
1.2.01.07	(-) Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo	XXXX	
	Total Activo no corriente		XXXX
	TOTAL ACTIVO		XXXX
2.	PASIVO		
2.1	Pasivo corriente		
2.1.01	Cuentas por pagar	XXXX	
2.1.02	Documentos por pagar	XXXX	
2.1.03	Obligaciones financieras	XXXX	
2.1.04	Impuestos corrientes por pagar	XXXX	
2.1.05	Beneficios a empleados por pagar	XXXX	
	Total Pasivo corriente		XXXX
2.2	Pasivos no corrientes		
2.2.01	Préstamos bancarios a largo plazo	XXXX	
2.2.02	Provisión por beneficios a empleados	XXXX	
	Total Pasivo no corriente		XXXX
	TOTAL PASIVOS		XXXX
3.	PATRIMONIO		
3.1	Capital	XXXX	
3.2	Reservas	XXXX	
3.3	Resultados	XXXX	
	TOTAL PATRIMONIO		XXXX
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		XXXX
	_____	_____	
	Firma Contador	Firma Gerente	

Fuente: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2012, pág. 132)

Elaborado por: Las autoras

Modelo de Estado Integral de Resultados

En el modelo propuesto para la elaboración y presentación del estado integral de resultados de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet se presentan los ingresos y egresos incurridos en un periodo determinado con el objetivo de conocer si la sociedad obtuvo ganancia o pérdida.

Cuadro 35

Modelo de estado de resultados

 SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX (Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)			
4.1.01	Ingresos por servicio prestado	XXXX	
6.1	(-) Costo de ventas	XXXX	
	(=) Utilidad bruta en ventas		XXXX
4.2	Otros ingresos	XXXX	
	Total ingresos		XXXX
5.1	(-) Gastos operacionales	XXXX	
	(=) Utilidad operacional		XXXX
5.2	(-) Gastos no operacionales	XXXX	
	(=) Utilidad del periodo		XXXX
5.2.02	Participación trabajadores	XXXX	
	(=) Utilidad antes de impuesto a la renta		XXXX
5.02.03	Impuesto a la renta		XXXX
3.2	Reservas		XXXX
3.4.05	Utilidad neta del ejercicio		XXXX
Firma Contador		Firma Gerente	

Fuente: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2012, pág. 134)

Elaborado por: Las autoras

Modelo de Estado de Cambios en el Patrimonio

En el Estado de Cambios en el Patrimonio la Sociedad Civil y Comercial Wayranet presentará los cambios efectuados en el patrimonio en un periodo determinado.

Cuadro 36

Modelo estado de cambios en el patrimonio

 SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX (Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)						
Descripción	Capital Social	Reservas	Utilidad o pérdida del ejercicio	Resultados acumulados	Otros resultados integrales	Patrimonio Total
Saldos al 1° de enero de 20XX (Año 1)						
Impacto del cambio en la política contable						
Saldo reexpresado al 31 de enero de 20XX (Año 1)						
Resultado integral total del año						
Ganancia del periodo						
Total otro resultado integral						
Resultado integral total del año						
Transacciones con los propietarios registradas directamente en el patrimonio						
Contribuciones de y distribuciones a los propietarios						
Total contribuciones y distribuciones a los propietarios						
Saldo expresado al 31 de diciembre del 20XX (Año 2)						
Estados de Cambios en el Patrimonio						
<hr/> Contador			<hr/> Gerente			

Fuente: (Moya, 2015, págs. 125-126)

Elaborado por: Las autoras

Modelo de Estado de Flujo de Efectivo

En el Estado de Flujo de Efectivo la Sociedad Civil y Comercial Wayranet detallará acerca de las variaciones de efectivo en un periodo determinado, es decir, los ingresos y egresos por actividades de operación, inversión y financiamiento.

Cuadro 37

Modelo estado de flujos de efectivo

		SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX (Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)	
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES OPERACIONALES			
Ingreso de efectivo			XXXX
Efectivo recibido de clientes	XXXX		
Salida de efectivo			XXXX
Efectivo pagado a proveedores y empleados	XXXX		
Efectivo pagado en gastos operacionales	XXXX		
FLUJO NETO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES OPERACIONALES			XXXX
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Ingreso de efectivo			XXXX
Venta de propiedad, planta y equipo	XXXX		
Salida de efectivo			XXXX
Adquisición de propiedad, planta y equipo	XXXX		
FLUJO NETO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			XXXX
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO			
Ingreso de efectivo			XXXX
Préstamos bancarios	XXXX		
Salida de efectivo			XXXX
Pago de préstamos bancarios	XXXX		
Pago intereses préstamos bancarios	XXXX		
FLUJO NETO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO			XXXX
FLUJO NETO TOTAL INICIAL			XXXX
FLUJO FINAL DE EFECTIVO			XXXX
	_____ Contador		_____ Gerente

Fuente: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2012, pág. 136)
 Elaborado por: Las autoras

Notas aclaratorias a los Estados Financieros

La Sociedad Civil y Comercial Wayranet presentará notas aclaratorias a los estados financieros basándose en las NIIF para Pymes, mismas que contendrán información adicional que no se presentaron en los reportes financieros, por ejemplo, se detallará la base de medición y política aplicadas para la elaboración de los reportes financieros; dichas notas ayudarán a interpretar la información financiera presentada.

3.4.7. Aspectos Tributarios

La Sociedad Civil y Comercial Wayranet presentará la declaración de impuestos en los plazos establecidos en la legislación tributaria, la entidad deberá presentar las siguientes obligaciones tributarias:

- Anexo accionistas, partícipes, socios, miembros del directorio y administradores
- Anexo de dividendos, utilidades o beneficios
- Anexo relación dependencia
- Anexo transaccional simplificado
- Declaración de impuesto de renta sociedades
- Declaración de retenciones en la fuente
- Declaración mensual de IVA

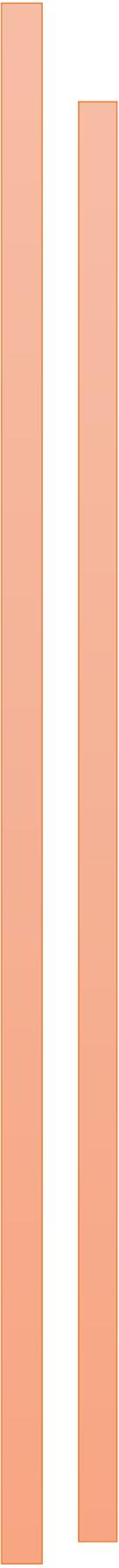
La sociedad deberá presentar las obligaciones tributarias mencionadas anteriormente oportunamente a través de la página web del Servicio de Rentas Internas.

Cuadro 38*Obligaciones tributarias de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet*

Obligación tributaria	Descripción	Fecha de presentación
Anexo accionistas, partícipes, socios, miembros del directorio y administradores	A través de este anexo, la Sociedad Civil y Comercial informará respecto del 100% de los beneficiarios de derechos representativos de capital, miembros de directorio y administradores, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Nombres y apellidos completos • Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) • Tipo de persona (natural o jurídica) • País y jurisdicción de residencia fiscal • Régimen Fiscal • Porcentaje de participación de cada uno de los titulares de derechos representativos de capital • Señalamiento sobre si sus titulares de derechos representativos de capital, miembros de directorio o administradores, de acuerdo a la normativa tributaria ecuatoriana vigente, son partes relacionadas del sujeto obligado. 	El 12 de febrero del ejercicio fiscal siguiente al que corresponda dicha información.
Anexo de dividendos, utilidades o beneficios	En este anexo la Sociedad Civil y Comercial Wayranet presentará la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Utilidad generada durante el periodo reportado. • Utilidades generadas en periodos anteriores, que al 01 de enero del periodo reportado se encuentren pendientes de distribución. • Los dividendos distribuidos durante el periodo informado. 	El 12 de mayo del ejercicio fiscal siguiente al que corresponda dicha información.
Anexo de retenciones en la fuente bajo relación dependencia	La Sociedad Civil y Comercial presentará la información relativa a las retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta por los ingresos del trabajo bajo relación de dependencia realizados por ellos en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal.	El 12 de enero del año siguiente al que corresponda la información.
Anexo transaccional simplificado	La Sociedad Civil y Comercial presentará la información mensual relativa a las compras o adquisiciones, ventas o ingresos, exportaciones, comprobantes anulados y retenciones.	El 12 del mes subsiguiente.
Declaración de impuesto de renta sociedades	La Sociedad Civil y Comercial Wayranet presentará la declaración del Impuesto a la Renta sobre aquellas rentas que obtenga en el periodo comprendido del 01 de enero y el 31 de diciembre. Para lo cual, se debe calcular la base imponible: total de ingresos gravados menos las devoluciones, descuentos, costos, gastos y deducciones, imputables a tales ingresos.	El 12 de abril del siguiente año que se presenta la información.
Declaración de retenciones en la fuente	La sociedad actuará como agente de retención, por lo tanto, está obligada a entregar el respectivo comprobante de retención, dentro del término no mayor de cinco días de recibido el comprobante de venta. La retención en la fuente deberá realizarse al momento del pago o crédito en cuenta, lo que suceda primero; los porcentajes de retención aplicables son los establecidos por la administración tributaria.	El 12 del mes siguiente al que corresponda la información.
Declaración mensual de IVA	La Sociedad Civil y Comercial Wayranet declarará el Impuesto al Valor Agregado de las operaciones que realice mensualmente.	El 12 del mes siguiente que se presenta la información.

Fuente: (Servicio de Rentas Internas, 2018)

Elaborado por: Las autoras



**MANUAL FINANCIERO PARA LA
SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL
WAYRANET**

3.5. Propuesta manual financiero para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet

3.5.1. Introducción

El manual contiene guías para elaborar y aplicar el análisis vertical, análisis horizontal y los índices financieros, lo cual permitirá a la Sociedad Civil y Comercial Wayranet interpretar los estados financieros y conocer la situación económica y financiera del periodo, y en base a estos análisis tomar decisiones para mejorar la gestión financiera de la sociedad.

3.5.2. Análisis vertical

El análisis vertical permitirá a la Sociedad Civil y Comercial Wayranet analizar los estados financieros y obtener el porcentaje que representa cada cuenta, de manera que se puede identificar y analizar si la distribución de las cuentas está de acuerdo a las necesidades financieras de la sociedad.

Para realizar el análisis vertical se deberá dividir el valor de la cuenta que se desea evaluar, sobre el total de la cuenta base; ya sea el total del activo, pasivo o patrimonio y esto multiplicado por 100.

$$\textit{Análisis vertical} = \frac{\text{Valor de la cuenta X}}{\text{Valor total de la cuenta base}} \times 100$$

Cuadro 39

Análisis vertical

		Valor	Análisis vertical
 <p>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX (Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)</p>			
1.	ACTIVO		
1.1	Activo corriente		
1.1.01	Efectivo y equivalentes de efectivo	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
1.1.02	Cuentas por cobrar	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
1.1.03	Documentos por cobrar	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
1.1.03.03	(-) Provisión cuentas incobrables	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
1.1.04	Inventarios	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
1.1.05	Activos corrientes por impuestos	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
1.1.06	Anticipo sueldos	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
1.1.07	Arrendos prepagados	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
	Total Activo corriente	XXXX	Sumatoria %AC
1.2	Activo no corriente		
1.2.01	Propiedad, Planta y Equipo	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
1.2.01.07	(-) Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
	Total Activo no corriente	XXXX	Sumatoria %ANC
	TOTAL ACTIVO	XXXX	AC% + ANC% = 100%
2.	PASIVO		
2.1	Pasivo corriente		
2.1.01	Cuentas por pagar	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
2.1.02	Documentos por pagar	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
2.1.03	Obligaciones financieras	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
2.1.04	Impuestos corrientes por pagar	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
2.1.05	Beneficios a empleados por pagar	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
	Total Pasivo corriente	XXXX	Sumatoria %PC
2.2	Pasivos no corrientes		
2.2.01	Préstamos bancarios a largo plazo	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
2.2.02	Provisión por beneficios a empleados	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
	Total Pasivo no corriente	XXXX	Sumatoria % PNC
	TOTAL PASIVOS	XXXX	PC% + PNC% = TP%
3.	PATRIMONIO		
3.1	Capital	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
3.2	Reservas	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
3.3	Resultados	XXXX	$(XXX/XXX) * 100 = XXX\%$
	TOTAL PATRIMONIO	XXXX	Sumatoria % P
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	XXXX	TP% + P% = 100%
<p>_____ Firma Contador</p>		<p>_____ Firma Gerente</p>	

Fuente: (Córdoba Padilla, 2014)

Elaborado por: Las autoras

3.5.3. Análisis horizontal

El análisis horizontal permitirá a la Sociedad Civil y Comercial Wayranet analizar los estados financieros, calcular la variación en números, la variación en porcentaje que han sufrido las cuentas contables y mediante ello identificar el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un determinado periodo.

Para realizar el análisis horizontal se deberá disponer de estados financieros del periodo actual y del periodo anterior, y se calculará la variación absoluta (números), para lo cual se deberá dividir el valor de la cuenta del año actual menos el valor de la cuenta del año anterior y para obtener la variación porcentual (porcentaje) se deberá dividir el valor de la variación absoluta para el año anterior y multiplicarse por 100.

Variación absoluta = Valor Año Actual – Valor Año Anterior

Variación porcentual = $\left(\frac{\text{Valor de la variación absoluta}}{\text{Valor Año Anterior}}\right) \times 100$

Cuadro 40
Análisis horizontal

		 SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 20XX (Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)			
		Año 1	Año 2	V. Absol.	V. Relativa
1.	ACTIVO				
1.1	Activo corriente				
1.1.01	Efectivo y equivalentes de efectivo	XXX	YYY	YY-XX	(V.A./XX)*100
1.1.02	Cuentas por cobrar	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
1.1.03	Documentos por cobrar	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
1.1.03.03	(-) Provisión cuentas incobrables	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
1.1.04	Inventarios	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
1.1.05	Activos corrientes por impuestos	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
1.1.06	Anticipo sueldos	XXX	YYY	YY-XX	(YY/XX)-1*100
1.1.07	Arrendos prepagados	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
	Total Activo corriente	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
1.2	Activo no corriente				
1.2.01	Propiedad, Planta y Equipo	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
1.2.01.07	(-) Depreciación acumulada propiedad, planta y equipo	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
	Total Activo no corriente	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
	TOTAL ACTIVO	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
2.	PASIVO				
2.1	Pasivo corriente				
2.1.01	Cuentas por pagar	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
2.1.02	Documentos por pagar	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
2.1.03	Obligaciones financieras	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
2.1.04	Impuestos corrientes por pagar	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
2.1.05	Beneficios a empleados por pagar	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
	Total Pasivo corriente	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
2.2	Pasivos no corrientes				
2.2.01	Préstamos bancarios a largo plazo	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
2.2.02	Provisión por beneficios a empleados	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
	Total Pasivo no corriente	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
	TOTAL PASIVOS	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
3.	PATRIMONIO				
3.1	Capital	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
3.2	Reservas	XXX	YYY	YY-XX	((V.A/XX)* 100
3.3	Resultados	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
	TOTAL PATRIMONIO	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	XXX	YYY	YY-XX	(V.A/XX)* 100
		<hr/> Firma Contador		<hr/> Firma Gerente	

Fuente: (Córdoba Padilla, 2014)
Elaborado por: Las autoras

3.5.4. Índices financieros

Para la aplicación de los índices financieros se utilizará los datos numéricos del estado de situación financiera, estado de resultados, estado de cambios en el patrimonio, estado de flujos de efectivo, notas a los estados financieros y demás información contable de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.

Índices de liquidez

Cuadro 41

Liquidez corriente

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET ÍNDICES FINANCIEROS
Nombre del índice: Liquidez corriente	
Descripción Este indicador financiero permitirá conocer la capacidad que tienen la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, de cancelar las deudas a corto plazo haciendo uso de los activos corrientes; permitiendo evitar o prevenir problemas de liquidez	
Fórmula	
$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	
Análisis El resultado del indicador representará el dinero que posee la Sociedad Civil y Comercial Wayranet en activos corrientes para cancelar cada dólar que debe. Se puede determinar que, si la sociedad tiene un indicador mayor a 1, entonces tiene capacidad de hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, y si es menor a 1 no tiene los recursos suficientes para pagar a los acreedores.	

Fuente: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2012)

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 42

Prueba ácida

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET ÍNDICES FINANCIEROS
Nombre del índice: Prueba ácida	
Descripción	
Mediante el indicador se constatará si la Sociedad Civil y Comercial Wayranet tiene capacidad de solventar las deudas a corto plazo, únicamente haciendo uso de sus activos corrientes sin tomar en cuenta los inventarios.	
Fórmula	
Prueba ácida = $\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$	
Análisis	
El indicador demostrará que, si el coeficiente es mayor a 1, la sociedad estará en capacidad de solventar las deudas corrientes sin tomar en cuenta los inventarios, si el indicador es menor a 1 no tiene suficientes activos corrientes de fácil liquidación para solventar la deuda a corto plazo. Para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet los inventarios representan las antenas, rúters, entre otros dispositivos o materiales que son necesarios para la prestación del servicio de internet.	

Fuente: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2012)

Elaborado por: Las autoras

Índices de solvencia

Cuadro 43

Endeudamiento del activo

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET ÍNDICES FINANCIEROS
Nombre del índice: Endeudamiento del activo	
Descripción	
Este indicador permitirá verificar el grado de endeudamiento de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, y relacionarlo con los activos que posee para solventar dichas deudas.	
Fórmula	
Endeudamiento del activo = $\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	
Análisis	
El resultado del indicador representará el nivel de deuda que tiene la Sociedad Civil y Comercial Wayranet con los acreedores. La razón ideal es de 1, lo cual significa que por cada dólar de deuda, se tiene respaldo un dólar.	

Fuente: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2012)

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 44

Endeudamiento patrimonial

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET ÍNDICES FINANCIEROS
Nombre del índice: Endeudamiento patrimonial	
Descripción	
El indicador permitirá identificar el nivel patrimonio que se encuentra comprometido por la obligación que tiene la Sociedad Civil y Comercial Wayranet con los acreedores.	
Fórmula	
$\text{Endeudamiento patrimonial} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	
Análisis	
El resultado del indicador representará el porcentaje de dinero comprometido con los acreedores por cada dólar de patrimonio invertido por los socios de la sociedad. Se identificará si los recursos están financiados mayormente por terceros o por los mismos socios. El indicador ideal sería 1, así se comparte el riesgo entre los acreedores y socios de la sociedad	

Fuente: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2012)

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 45

Endeudamiento del activo fijo

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET INDICES FINANCIEROS
Nombre del índice: Endeudamiento del activo fijo	
Descripción	
El indicador permitirá identificar el nivel de unidades monetarias que tiene de patrimonio Wayranet por cada unidad monetaria invertida en activos fijos.	
Fórmula	
$\text{Endeudamiento del activo fijo} = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo fijo neto}}$	
Análisis	
Si la Sociedad Civil y Comercial Wayranet muestra un resultado igual o mayor a 1, significa que se pudo haber adquirido los activos fijos mediante los recursos o patrimonio propio de la sociedad, sin la necesidad de recurrir a financiamiento externo.	

Fuente: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2012)

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 46

Apalancamiento

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET ÍNDICES FINANCIEROS
Nombre del índice: Apalancamiento	
Descripción	
Este índice se referirá a las unidades monetarias de activo que se obtienen por cada unidad monetaria de patrimonio, es decir se puede percibir el nivel de activos de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet que se financia con el patrimonio.	
Fórmula	
$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$	
Análisis	
Es conveniente que la Sociedad Civil y Comercial presente coeficientes menores a 1, eso representaría que está pagando los activos con el capital propio.	

Fuente: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2012)

Elaborado por: Las autoras

Índices de rentabilidad

Cuadro 472

Margen bruto

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET ÍNDICES FINANCIEROS
Nombre del índice: Margen bruto	
Descripción	
Es el rubro resultante de los ingresos operacionales menos los costos de venta, permite conocer la rentabilidad de las ventas de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.	
Fórmula	
$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$	
Análisis	
Mientras mayor sea el índice, significa que la sociedad tendrá mayores opciones de cubrir los gastos. Se puede conocer si las ventas están generando utilidad o pérdida frente a los costos incurridos. El resultado del indicador representa la cantidad de utilidad que se genera por cada dólar vendido.	

Fuente: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2012)

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 48

Margen operacional

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET ÍNDICES FINANCIEROS
Nombre del índice: Margen operacional	
Descripción	
Permite identificar el rendimiento de la sociedad por concepto de prestación de servicios de internet de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet. La utilidad operacional está compuesta por las ventas, gastos de operación (gastos de administración y ventas), costo de ventas y no se toman en cuenta los gastos financieros.	
Fórmula	
$\text{Margen operacional} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas}}$	
Análisis	
El resultado del indicador indica la cantidad de utilidad operacional que se obtiene por cada dólar generado por concepto de la prestación del servicio de internet. Si el coeficiente es mayor, significa que la sociedad genera utilidad operacional.	

Fuente: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2012)

Elaborado por: Las autoras

Cuadro 49

Rentabilidad neta de ventas

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET ÍNDICES FINANCIEROS
Nombre del índice: Rentabilidad neta de ventas (margen neto)	
Descripción	
Representará la utilidad neta obtenida de la prestación de servicio de internet de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.	
Fórmula	
$\text{Rentabilidad neta de ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$	
Análisis	
El resultado del indicador representa la cantidad de dinero como utilidad neta obtenido por cada dólar vendido. Debido a que está relacionado con el margen bruto y el margen operacional, se ve afectado de igual manera. Además en este indicador se toma en cuenta los ingresos, ingresos no operacionales y el impuesto a la renta, por ello el resultado neto puede variar y no representar la rentabilidad propia de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.	

Fuente: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2012)

Elaborado por: Las autoras

CAPÍTULO IV

4. VALIDACIÓN

4.1. Introducción

En el presente capítulo se aborda el tema de la validación del manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, puesto que es imprescindible conocer y considerar las opiniones e inquietudes de las personas que se encuentran involucradas directamente con la sociedad.

La validación del manual tiene como propósito constatar que la propuesta sea adaptable a la sociedad, y evitar dificultades en su aplicación posterior. Se examinará si los procesos y procedimientos propuestos brindan los lineamientos necesarios para apoyar en el mejoramiento de la gestión y crecimiento de la sociedad.

Mediante el manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad, Civil y Comercial Wayranet se busca brindar aspectos técnicos que sirvan de orientación en la gestión de la sociedad, debido a que actualmente se realiza de manera empírica. Además, el manual permitirá brindar apoyo a la dirección en la toma de decisiones.

4.2. Método de Verificación

La aplicación de la siguiente matriz permitirá validar que la propuesta contribuirá a minimizar ciertas debilidades identificadas en la gestión administrativa, financiera y contable de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, para lo cual se recurrió a la utilización de los variables e indicadores detallados anteriormente en la matriz diagnóstica, mismos que representan los puntos a validar en la presente matriz, además se establece el sistema de calificación y el análisis de los resultados.

Cuadro 50

Matriz de validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET						
N°	VARIABLE	INDICADORES	CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
			MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
1	Administrativo					
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
11	Financiero y contable					
12						
13						
14						
15						
16						
17						
		TOTAL				

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Las autoras

4.2.1. Factores a validar

A continuación, se presentan los factores de la propuesta a validar:

Manual administrativo

- Misión
- Visión
- Valores
- Políticas administrativas
- Organigrama
- Manual de funciones
- Manual de procedimientos
- Control de asistencia
- Reglamento interno

- Código de ética

Manual financiero y contable

- Políticas contables
- Proceso contable
- Plan único de cuentas
- Dinámica de las cuentas
- Estados financieros
- Análisis financiero vertical y horizontal
- Índices financieros

4.2.2. Método de calificación

El sistema de evaluación propuesto para la respectiva validación es el siguiente:

3= Muy aplicable

2= Aplicable

1= Poco aplicable

4.2.3. Rangos de Interpretación

Con el propósito de facilitar el proceso de validación de la propuesta y constatar sí el manual se adapta a las necesidades de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet mediante la utilización de los siguientes rangos de valoración, donde:

Muy aplicable: 68% - 100%

Aplicable: 34% -67%

Poco aplicable: 0% - 33%

Para obtener el puntaje final posterior a la aplicación de la matriz de validación, se debe totalizar las respuestas obtenidas en cada parámetro y dividirla para la calificación máxima a obtener, es decir, el número total de indicadores por la calificación más alta establecido para cada pregunta (en este caso 3); finalmente el resultado se multiplica por 100 con el propósito de obtener un valor porcentual.

Es decir:

$$V = \frac{CO}{CT} \times 100$$

Dónde:

V= Validación

CO= Calificación obtenida. (Totalizar las respuestas obtenidas en cada criterio de evaluación)

CT= Calificación Total. (Total de indicadores por el criterio de calificación más alto)

4.3. Estudio estratégico

Mediante el diagnóstico situacional de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet se evidenció que existen ciertas debilidades en el área administrativa, financiera y contable:

- A la falta de base filosófica se propone la misión, visión y valores que representará la esencia de la sociedad, y permitirá que todas las personas inmersas en la misma se comprometan en la ejecución de sus funciones contribuyendo a cumplir los objetivos.

- La sociedad no cuenta con manual de funciones establecido formalmente, por lo tanto, se propone un manual de acuerdo a los requerimientos de cada puesto de trabajo que ayudará a evitar la duplicidad u omisión de actividades.
- En el área contable y financiera las decisiones se toman de forma empírica, por lo cual se propone un modelo de estados financieros que permitan conocer la situación económica real de la sociedad y se analice la información financiera mediante índices financieros permitiendo tomar decisiones más objetivas.

4.4. Descripción del estudio

La propuesta presentada tiene como objetivo minimizar las debilidades detectadas en las actividades administrativas, financieras y contables, no obstante, previamente es necesario validarla mediante la matriz de validación mencionada anteriormente para verificar si la propuesta contribuye en la mejora de la gestión de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.

4.4.1. Objetivo del estudio

- Validar el manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, de la parroquia Eugenio Espejo, Cantón Otavalo, provincia de Imbabura.

4.4.2. Equipo de trabajo

En el proceso para la validación de la propuesta intervino el siguiente equipo de trabajo:

- Elaboración de la matriz de validación: Autoras
- Validador: Gerente General de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, Sr. José David Anguaya.

4.5 Resultados

Cuadro 51

Resultados matriz validada

MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET						
N°	VARIABLE	INDICADORES	CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
			MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
1	Administrativo	¿Usted piensa que la misión propuesta es?	X			Debido a que considera extenso el lapso de tiempo para cumplir la visión.
2		¿Usted considera que la visión propuesta es?		X		
3		¿Usted piensa que los valores propuestos en el manual son?	X			
4		¿Usted cree que las políticas administrativas propuestas son?	X			
5		¿Usted considera que el organigrama propuesto es?	X			
6		¿Usted piensa que los manuales de funciones propuestos son?	X			
7		¿Usted cree que los manuales de procedimientos propuestos son?	X			
8		¿Usted considera que el formato de control de asistencia propuesto es?	X			
9		¿Usted piensa que el reglamento propuesto es?	X			
10		¿Usted cree que el código de ética propuesto es?	X			
11	Financiero y contable	¿Usted considera que las políticas contables propuestas son?	X			
12		¿Usted piensa que el proceso contable propuesto es?	X			
13		¿Usted cree que el plan de cuentas propuesto es?	X			
14		¿Usted considera que la dinámica de cuentas propuesta es?	X			
15		¿Usted piensa que los modelos de estados financieros propuestos son?	X			
16		¿Usted cree que la propuesta para realizar los análisis vertical y horizontal de los estados financieros son?	X			
17		¿Usted considera que los índices financieros propuestos son?	X			
TOTAL			48	2		

Fuente: Matriz validada por el Sr. David Anguaya, Gerente de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet

Elaborado por: Las autoras

Calificación total

Total de indicadores: 17

Calificación más alta: 3

Calificación Total: $17 \times 3 = 51$ (TI x CA)

Calificación obtenida:

Tabla 10

Calificación obtenida en la matriz de validación

Parámetros de calificación	Calificación
Muy aplicable	48
Aplicable	2
Poco aplicable	0
Total	50

Fuente: Matriz validada por el Sr. David Anguaya, Gerente de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet

Elaborado por: Las autoras

4.6. Evaluación

Una vez aplicada la matriz de validación, se aplica la fórmula con los resultados obtenidos.

$$V = \frac{CO}{CT} \times 100$$

$$V = \frac{50}{51} \times 100$$

$$V = 98 \%$$

Luego de aplicar la fórmula da como resultado un 98%, lo cual significa que el Manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet de la parroquia Eugenio Espejo, cantón Otavalo, provincia de Imbabura es muy aplicable de acuerdo a los rangos de valoración establecidos anteriormente.

CONCLUSIONES

- En el diagnóstico situacional mediante la aplicación de técnicas de investigación como la encuesta, entrevista, observación directa y la matriz de evaluación de control interno y gestión de riesgos se pudo identificar debilidades que presenta la Sociedad Civil y Comercial Wayranet en la gestión administrativa, financiera y contable, por lo cual el desarrollo de la presente investigación contribuirá a minimizar dichas falencias, permitiendo fortalecer la gestión de la sociedad mediante los procesos propuestos en el manual, y así lograr de manera eficaz y eficiente el cumplimiento de los objetivos.
- En el capítulo del marco teórico mediante la investigación bibliográfica y documental se definieron las bases teóricas que servirán como fuente de consulta y permitirán sustentar la elaboración del presente manual administrativo, financiero y contable.
- La propuesta del manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet se basó en el capítulo uno, en el cual se realizó un diagnóstico y se identificó las debilidades en la gestión de la sociedad; y se fundamentó en el marco teórico, desarrollado en el capítulo dos; el propósito del manual es brindar a los empleados y al gerente una guía para la eficacia y eficiencia de las funciones y a la vez ofrecer apoyo en la toma de decisiones.
- Para el proceso de validación, la propuesta fue socializada al representante legal de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, el cual evaluó que el manual administrativo, financiero y contable es muy aplicable para la misma, a través de su aplicación se espera aportar en la gestión de la sociedad.

RECOMENDACIONES

- Considerando el diagnóstico situacional realizado a la Sociedad Civil y Comercial Wayranet se debe fomentar acciones o medidas que le permitan a la sociedad aprovechar las fortalezas y minimizar las debilidades, con el propósito de mejorar las actividades administrativas, financieras y contables, y así contribuir en el cumplimiento de los objetivos.
- Se debe utilizar las bases teóricas como guía de consulta para la implementación del manual administrativo, financiero y contable, además se debe socializarlo a todo el personal que labora en la Sociedad Civil y Comercial Wayranet con el fin de que tengan conocimiento acerca de las bases conceptuales.
- Hacer uso del manual administrativo, financiero y contable debido a que contiene lineamientos para realizar los procesos y procedimientos de manera más técnica y de esta manera contribuir en el fortalecimiento de la gestión de la sociedad.
- Incentivar la participación de todo el personal en la aplicación del manual administrativo, financiero y contable, con el propósito de lograr una contribución positiva para el mejoramiento de las actividades y crecimiento de la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

(IASB), I. A. (2015). *Norma NIIF para las Pymes*.

Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (Noviembre de 2015).
ARCOTEL. Obtenido de <http://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/11/0780-ARCOTEL-2015.pdf>

Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (Junio de 2017). Obtenido de
<http://www.arcotel.gob.ec/>

Albelda Pérez , E., & Sierra García, L. (2017). *Introducción a la Contabilidad Financiera*
(Tercera ed.). Madrid: Ediciones Pirámide.

Arbaiza Fermini, L. (2014). *Administracion y organizacion: un enfoque contemporaneo*
(primera ed.). Buenos Aires: Esan Ediciones. Recuperado el 16 de Mayo de 2018

Ascencio Del Arco, E., & Vasquez Blomer, B. (2013). *Simulacion empresarial* (Primera ed.).
Madrid: Ediciones Paraninfo S.A. Recuperado el 10 de Mayo de 2018

Baena Toro, D. (2014). *Análisis financiero: enfoque y proyecciones* (Segunda ed.). Bogotá:
Ecoe Ediciones.

Blandez Ricalde, M. d. (2014). *Proceso administrativo*. México D.F.: Digital UNID. Obtenido
de ProQuest Ebook Central,
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=5307936>.

Cardozo Cuenca, H. (2015). *Contabilidad de entidades de economía solidaria bajo NIIF para
PYME* (Quinta ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Censos, I. E. (2010). Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/1004_OTAVALO_IMBABURA.pdf
- Cevallos Suárez, M. P. (Septiembre de 2015). *GAD Parroquial Rural de Eugenio Espejo*. Obtenido de <https://gadeugenioespejo.gob.ec/gobierno-parroquial/mision-y-vision/17-transparencia/pdyot>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Control Interno-Marco Integrado*. Londres: PWC .
- Córdoba Padilla, M. (2014). *Análisis financiero* (Primera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4870512&query=an%C3%A1lisis+financiero#>
- Fierro Martínez , Á. M., & Fierro Celis , F. M. (2015). *Contabilidad General con enfoque NIIF para las pymes* (Quinta ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2014). *Organización de empresas* (Cuarta ed.). México D.F: McGraw-Hill.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2014). *Organización de Empresas* (Cuarta ed.). Mexico: McGraw Hill Education.
- García Hernández , J. (2016). *Contabilidad de sociedades* (Primera ed.). Mexico D.F.: Editorial Trillas, S.A. de C.V. Recuperado el 08 de Mayo de 2018
- Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. E. (2014). *Contabilidad Financiera* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw Hill Education.

- Hernández Herrera, J., & Juárez Suárez, C. A. (2015). *Derecho Laboral y la administración de recursos humanos* (Segunda ed.). México D.F: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2015). *Administración Estratégica* (Onceava ed.). Mexico DF: Cengage Learning Editores, S.A. Recuperado el 7 de Mayo de 2018
- Huamán Pulgar-Vidal , L., & Rios Ramos, F. (2015). *Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa* (segunda ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos . (2018). Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2018/Septiembre-2018/Boletin_tecnico_09-2018-IPC.PDF
- Jones, G. R., & George, J. M. (2014). *Administración contemporánea* (Octava ed.). México D.F.: McGraw Hill Education.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (08 de 2016). *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/08/Plan-de-Telecomunicaciones-y-TI..pdf>
- Morales Sánchez, E. (2013). *Contabilidad de sociedades* (Tercera ed.). Mexico D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. Recuperado el 09 de Mayo de 2018
- Morueco, R. (2014). *Manual práctico de administración* (Primera ed.). Bogotá: Editorial Rama. Recuperado el 7 de Mayo de 2018
- Moya Moreno, L. H. (2015). *Manual de Políticas contables en la aplicación de NIIF para pymes* (Primera ed.). Bogotá: Legis Editores S.A.

Münch, L. (2014). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México D.F.: Pearson Educación.

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021- Todo una vida. (26 de 10 de 2017). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Prieto Sierra, C. (2014). *Emprendimiento: Conceptos y plan de negocios* (Primera ed.). Mexico: Pearson Educación. Recuperado el 10 de Mayo de 2018

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimosegunda ed.). México D.F: Pearson Education.

Rodríguez Aranday, F. (2017). *Finanzas 2: Finanzas corporativas una propuesta metodológica* (Primera ed.). México D.F: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Servicio de Rentas Internas. (2018). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/guias-tributarias-para-el-contribuyente>

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (01 de Enero de 2012). *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*. Obtenido de http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/formularios/RESUMEN-NIIF-PRICE-WATERHOUSECOOPERS-ENERO-2012.pdf

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (Septiembre de 2014). *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*. Obtenido de http://appscvs.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/info_fin/otros/PLAN%20DE%20CUENTAS.pdf

- Torres Hernández, Z., & Torres Martínez, H. (2014). *Administración de proyectos* (Primera ed.). México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Van den Berghe, É. (2016). *Diseño y administre su propia empresa: proyectándola a los TLC de Estados Unidos, Suiza y Canada* (Cuarta ed.). Bogota: Ecoe Ediciones. Recuperado el 09 de Mayo de 2018
- Warren, C. S., Reeve, J. M., & Duchac, J. E. (2016). *Contabilidad Financiera* (Catorceava ed.). Mexico D.F.: Cengage Learning.
- Williams, C. (2013). *Admon Administracion* (Sexta ed.). Mexico D.F.: Cengage Learning Editores S.A. Recuperado el 10 de Mayo de 2018
- Zamorano Ho, R., Lasso Marmolejo, G., Rincón Soto, C. A., & Grajales Londoño, G. (2015). *Plan Único de Cuentas contextualizado NIIF* (Primera ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Zapata Sánchez, P. (2015). *Contabilidad de Costos Herramientas para la Toma de Decisiones* (segunda ed.). Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.

ANEXOS



MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS

ANEXO 1

Áreas examinadas: Administrativo, financiero y operativo.

Plan de Mitigación o Tratamiento de los Riesgos

Componente	3	Riesgo	5 #	Descripción del Riesgo	Factores externos										Factores internos										Riesgo Inherente	Riesgo Residual	Priorización	19	Actividades	Responsables (Cargo)	Recursos	Cronograma			Indicadores		
					Evaluación	Medioambientales	Políticas y Legales	7 Sociales	Tecnológicas	Infraestructura	Personal	Procesos	Tecnología	Importancia	Probabilidad	Impacto	13	14	15	16	17	18	19	20								21	22	23		24	25
PROCESO ADMINISTRATIVO	Planificación	Recursos insuficientes para el cumplimiento de los objetivos de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet	1	Al no realizar una planificación anual, no se establecen los recursos necesarios, estrategias y planes de acción para alcanzar los objetivos de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10	3	3	ALTO	En las reuniones se planifica las actividades a realizar, pero no se cuenta con un documento formal.	10	3	3	ALTO	1	Elaborar la planificación anual de acuerdo a las necesidades de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.	Gerente, socios y personal que labora en la entidad.	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	01 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar el 100% de ejecución en las actividades planificadas						
		Aspectos filosóficos no establecidos formalmente.	2	El no establecimiento de aspectos filosóficos como: misión, visión, valores y políticas; no permite la clara identificación de la razón por la cual existe y cual es el objetivo al que se proyecta en un plazo determinado, además no tiene valores y políticas establecidos que fomenten las buenas prácticas y costumbres en las operaciones que desarrollen cada una de las personas involucradas en la sociedad.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10	3	3	ALTO	Los aspectos filosóficos no se han establecido en un documento formal, pero en las reuniones de trabajo se establecimiento de los aspectos filosóficos de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet	10	3	3	ALTO	1	Elaborar y socializar con todo el personal la misión, visión, valores y políticas establecidas.	Gerente, socios y personal que labora en la entidad.	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	01 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar que se formalice y se cumpla el 100% de la misión, visión, valores y políticas						
	Estructura organizacional	Funciones no establecidas en un documento formal.	3	Al no contar con manual de funciones no se encuentran definidas las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, provocando la centralización de ciertas funciones, además no existe un documento guía en el cual se describan cada una de las actividades para la realización de los procedimientos de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10	3	3	ALTO	Funciones delegadas solamente en las reuniones de trabajo	10	3	3	ALTO	1	Definir y socializar el manual de funciones y procedimientos al personal.	Gerente, socios y personal que labora en la entidad.	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	01 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar que se formalice y se cumpla el 100% del manual de funciones y procedimientos						
		Organigrama estructural no definido	4	Al no contar con un organigrama estructural definido no se identifica claramente los niveles directivos y los niveles operativos.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10	3	3	ALTO	No se ha determinado un organigrama estructural en la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.	10	3	3	ALTO	1	Definir los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y competencias para cada puesto de trabajo.	Gerente, socios y personal que labora en la entidad.	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	1 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar que se formalice el 100% del organigrama estructural						
		Políticas administrativas no definidas formalmente.	5	No se han establecido políticas para el talento humano, atención al cliente y ventas con la finalidad de lograr efectividad en el desarrollo de las actividades administrativas.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10	3	3	ALTO	En las reuniones de trabajo se definen las políticas, pero no se establecen de forma escrita.	10	3	3	ALTO	1	Establecer en un documento las políticas para lograr efectividad en las operaciones administrativas.	Gerente	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	1 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar que se formalice y se cumpla el 100% de políticas						
	Normativa interna	Falta de Reglamento Interno de Trabajo	6	La Sociedad Civil y Comercial Wayranet no tiene definido el reglamento interno de trabajo, el cual es esencial para regular la relación laboral entre el empleador y empleado.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10	3	3	ALTO	Establecer un reglamento interno.	10	3	3	ALTO	1	Establecer y legalizar el reglamento interno en la Dirección del Trabajo.	Gerente	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	1 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar que se formalice y legalice el 100% del reglamento interno						
		Código de ética no establecido formalmente.	7	En la Sociedad Civil y Comercial Wayranet no se ha elaborado un Código de ética que norme las acciones de cada una de las personas involucradas en la empresa; tales como: personal, socios, clientes y proveedores.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10	3	3	ALTO	Cumplir con los principios para normal el comportamiento entre el personal.	10	3	3	ALTO	1	Cumplimiento de los principios, creencias y valores establecidos para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.	Gerente, socios.	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	1 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar que se formalice y se cumpla el 100% del código de ética						
	PROCESO CONTABLE Y FINANCIERO	Proceso contable y financiero	No se han establecido políticas contables para lograr uniformidad en la preparación y presentación de la información financiera.	8	No se han establecido políticas contables para lograr uniformidad en la preparación y presentación de la información financiera.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10	3	3	ALTO	En las reuniones de trabajo de fijan las políticas contables.	10	3	3	ALTO	1	Cumplir las políticas contables en la preparación y presentación de la información financiera.	Gerente, contador.	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	1 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar que se cumpla el 100% de las políticas contables						
			Registro inadecuado e inoportuno de las transacciones económicas de la empresa	9	La Sociedad Civil y Comercial Wayranet lleva un registro de las transacciones económicas de forma empírica, solamente llevan un registro de ingresos y gastos.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10	3	3	ALTO	Solamente se lleva un registro de ingresos y gastos.	10	3	3	ALTO	1	Registrar las transacciones en los libros contables hasta llegar a los reportes financieros.	Contador	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	1 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar que se registre el 100% de las transacciones económicas					
			No permite agrupar las cuentas contables según su naturaleza	10	La falta del Plan único de cuentas no permite agrupar las cuentas según la naturaleza de las mismas para la preparación de la información financiera.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10	3	3	ALTO	Carece de plan único de cuentas.	10	3	3	ALTO	1	Cumplir con el plan único de cuentas establecido para agrupar las cuentas según la naturaleza logrando uniformidad en la información financiera.	Contador	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	1 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar que se cumpla el 100% del plan de cuentas en la elaboración de estados financieros					
Inadecuado registro de las cuentas contables (cuentas deudoras-acreedoras)			11	Falta de un documento guía en el cual se describa la dinámica de cada cuenta para el manejo de las principales cuentas contables de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10	3	3	ALTO	Registro de las transacciones de manera empírica.	10	3	3	ALTO	1	Establecimiento de una guía para conocer el manejo de las cuentas y la naturaleza de las mismas.	Contador	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	1 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar que se registre adecuadamente el 100% de las transacciones económicas						

Componente	3	Riesgo	5 #	Descripción del Riesgo	Factores externos							Factores internos				Impacto	Probabilidad	Impacto	Riesgo Resultante	Priorización	19 Actividades	Responsables (Cargo)	Recursos	Cronograma			Indicadores		
					Económicos	Medioambientales	Políticos y Legales	Sociales	Tecnológicos	Infraestructura	Personal	Procesos	Tecnología	Impacto	Probabilidad									Impacto	Riesgo Resultante	Duración		Fecha Inicio	Fecha Término
PROCESO OPERATIVO	Satisfacción de las necesidades de los clientes.	Información financiera inoportuna.	12	La Sociedad Civil y Comercial Wayranet no elabora reportes financieros que contribuyan en la toma de decisiones.	x	x														Registrar las transacciones en los libros contables hasta llegar a los reportes financieros con el fin de contribuir en la toma de decisiones.	Contador	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	1 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar que se prepare el 100% de los estados financieros			
		No realizan un análisis de los Estados Financieros.	13	La falta de elaboración de reportes financieros no le permite a la Sociedad Civil y Comercial realizar un análisis de los reportes financieros; por lo tanto, lo permite conocer cuál es la situación financiera de Wayranet y la evolución de la misma en un periodo determinado.	x	x														Realizar el análisis vertical, análisis horizontal e indicadores financieros.	Gerente, contador.	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	1 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar que se aplique el 100% de los indicadores financieros y análisis financiero para la toma de decisiones			
		Clientes insatisfechos	14	Una atención al cliente negativa puede afectar la imagen de Wayranet ante el público, afectando la relación y confianza entre las partes involucradas.	x	x	x				x	x									Mantener una estrecha comunicación con los clientes, solucionando las inquietudes inmediatamente.	Gerente, socios y personal que labora en la entidad.	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	1 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar el 100% de clientes satisfechos		
		Accidentes laborales	15	En la instalación del servicio de internet se debe utilizar los equipos de protección, materiales y herramientas adecuadas con el fin de evitar cualquier accidente laboral.	x	x	x	x	x	x	x	x									Brindar los equipos de protección, materiales y herramientas necesarias en la realización de las labores diarias del personal.	Gerente, socios y personal que labora en la entidad.	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	1 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar que el 100% de empleados cuenten con equipos, materiales y herramientas para el desempeño de sus funciones		
		Velocidad del servicio de internet defectuoso	16	El servicio de Internet contratado puede presentar ciertos problemas, tales como: disminución de la velocidad ocasionando malestar en los usuarios.	x															Brindar la velocidad establecida en el contrato.	Gerente, socios y personal que labora en la entidad.	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	1 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar el 100% de clientes satisfechos			
		Elevado precio del servicio de internet	17	Los precios del servicio de Internet deben estar dentro del promedio de los precios que ofertan otras empresas en el mercado, lo cual le permite ser competitivo.	x															Brindar precios competitivos y de acuerdo a las necesidades de los clientes.	Gerente, socios y personal que labora en la entidad.	Recursos humanos, materiales y financieros.	11 meses	1 de febrero 2019	31 de diciembre 2019	Evaluar el 100% de clientes satisfechos			

ANEXO 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET

Objetivo: Identificar los procesos administrativos, financieros y contables de la sociedad civil y comercial Wayranet.

Cuestionario

1. ¿Cómo se constituyó la Sociedad Civil y Comercial Wayranet?
2. ¿La sociedad tiene claramente definida su misión, visión, valores, principios y objetivos?
3. ¿La sociedad cuenta con un organigrama estructural?
4. ¿Cuántos empleados trabajan actualmente en la sociedad?
5. ¿La sociedad posee un manual de funciones, en el cual se describan cada una de las responsabilidades del personal?
6. ¿En la sociedad existe un sistema de control interno?
7. ¿Existen normas, políticas y procedimientos establecidos para la gestión del negocio?
8. ¿El personal es capacitado para la realización de sus actividades?
9. ¿El personal cuenta con los equipos e instrumentos necesarios para realizar su trabajo?
10. ¿La sociedad utiliza un sistema contable?
11. ¿Existe un control adecuado sobre los recursos que posee la sociedad?
12. ¿Qué estrategias de venta han aplicado para ofertar el servicio en el mercado?
13. ¿Cuál es el plazo máximo para el pago del servicio, por parte de los clientes?
14. ¿Cuál es la ventaja competitiva que le diferencia de las demás empresas proveedoras de servicio de internet?
15. ¿Cuáles son los principales obstáculos que han impedido el crecimiento de la sociedad?
16. ¿Considera usted que es necesario que la sociedad cuente con un manual en el cual, se establezca los procedimientos administrativos, financieros y contables?

ANEXO 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA ENTREVISTA DIRIGIDA A LA SECRETARIA-TESORERA DE LA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET

Objetivo: Identificar los procesos administrativos, financieros y contables de la sociedad civil y comercial Wayranet.

Cuestionario

1. ¿La Sociedad Civil y Comercial Wayranet posee un plan de cuentas?
2. ¿La sociedad mantiene un registro contable de todas las transacciones efectuadas?
3. ¿La sociedad ha desarrollado políticas contables?
4. ¿Se elaboran reportes contables y financieros?
5. ¿Se encuentra claramente definidas las funciones que debe desempeñar en la sociedad?
6. ¿Se analiza la información financiera mediante índices financieros?
7. ¿La información contable y financiera es confiable y oportuna?
8. ¿Considera usted que es necesario que la sociedad cuente con un manual en el cual, se establezca los procedimientos financieros y contables?

ANEXO 4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENTREVISTA DIRIGIDA A LA SECRETARIA-TESORERA DE LA
SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET

Objetivo: Identificar los procesos administrativos, financieros y contables de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.

Cuestionario

1. ¿Conoce usted la misión y visión de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet?
2. ¿Cuáles son los valores que se fomentan en la sociedad?
3. ¿Conoce las funciones que debe desempeñar en la sociedad?
4. ¿Conoce los procedimientos técnicos para desarrollar el cargo asignado?
5. ¿Cómo es el ambiente de trabajo en la sociedad?

ANEXO 5



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA SOCIEDAD
CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET

Objetivo: Identificar el grado de satisfacción de los clientes con respecto al servicio brindado por la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.

Marque con una X en la respuesta que usted considere.

1. ¿Cómo califica usted el servicio de internet contratado?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

2. ¿Ha sufrido usted problemas de cobertura?

A menudo ()

Ocasionalmente ()

Nunca ()

3. ¿Cómo usuario de Wayranet, al tener un problema con el servicio de internet, en que lapso de tiempo usted recibe respuesta por parte del personal de la sociedad?

Inmediatamente ()

De 2 a 3 días ()

Después de 3 días ()

4. ¿Qué opina acerca de los precios establecidos por los servicios de Wayranet?

Bajo ()

Dentro del promedio del mercado ()

Elevado ()

5. ¿Cómo fue la atención que recibió por parte del personal de Wayranet?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

6. ¿Debido a que factor prefiere los servicios de Wayranet?

Precio ()

Velocidad del servicio ()

Asesoría técnica ()

Atención al cliente ()

7. ¿A través de que medio llego a conocer los servicios que presta Wayranet?

Redes sociales ()

Volantes ()

Valla publicitaria ()

Recomendación de otras personas ()

8. ¿Recomendaría el servicio de internet que ofrece la sociedad a otras personas?

Si ()

No ()

Gracias por su colaboración

ANEXO 6



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
FICHA DE OBSERVACIÓN

FICHA DE OBSERVACION			
DATOS GENERALES			
Entidad: Sociedad Civil y Comercial Wayranet			
Dirección: Eugenio Espejo			
ASPECTOS	Bueno	Regular	Malo
Herramientas			
Las herramientas utilizadas son adecuadas para el trabajo a realizar.	X		
Dispone de materiales suficientes y de buena calidad para la instalación del servicio.	X		
El personal dispone y hace uso de equipos de protección con el propósito de prevenir accidentes laborales.	X		
El espacio de trabajo está limpio, ordenado y con el equipamiento necesario.	X		
Atención al Cliente			
Se oferta variedad de planes	X		
Existe promociones en la venta de los productos		X	
Mantiene buena relación con el cliente	X		
Observaciones:			
Mediante la aplicación de la ficha de observación se evidencia que la Sociedad Civil y Comercial Wayranet proporciona al personal los materiales, herramientas y equipos de protección necesarios para la realización de las actividades diarias, además se evidenció que la sociedad mantiene una comunicación efectiva con los clientes.			

ANEXO 7



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL
WAYRANET

CARTA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Eugenio Espejo, 13 de julio de 2018

Yo, **Anguaya Maldonado José David** en calidad de **GERENTE GENERAL DE LA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET**, una vez leída la propuesta del trabajo de grado titulado: **“MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET DE LA PARROQUIA EUGENIO ESPEJO, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”**, cuyas autoras son las señoritas: **Amaguaña Chalán Edith Yeseña** y **Anguaya Males Enma Dayana**, he procedido a validar la propuesta a través de la siguiente matriz:

MATRIZ DE VALIDACIÓN MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL WAYRANET						
N°	VARIABLE	INDICADORES	CALIFICACION			OBSERVACIONES
			MUY APLICABLE	APLICABLE	POCO APLICABLE	
1	Administrativo	¿Usted piensa que la misión propuesta es?	X			Debido a que considera extenso el lapso de tiempo para cumplir la visión.
2		¿Usted considera que la visión propuesta es?		X		
3		¿Usted piensa que los valores propuestos en el manual son?	X			
4		¿Usted cree que las políticas administrativas propuestas son?	X			
5		¿Usted considera que el organigrama propuesto es?	X			
6		¿Usted piensa que los manuales de funciones propuestos son?	X			
7		¿Usted cree que los manuales de procedimientos propuestos son?	X			
8		¿Usted considera que el formato de control de asistencia propuesto es?	X			
9		¿Usted piensa que el reglamento propuesto es?	X			
10		¿Usted cree que el código de ética propuesto es?	X			
11	Financiero y contable	¿Usted considera que las políticas contables propuestas son?	X			
12		¿Usted piensa que el proceso contable propuesto es?	X			
13		¿Usted cree que el plan de cuentas propuesto es?	X			
14		¿Usted considera que la dinámica de cuentas propuesta es?	X			
15		¿Usted piensa que los modelos de estados financieros propuestos son?	X			
16		¿Usted cree que la propuesta para realizar los análisis vertical y horizontal de los estados financieros son?	X			
17		¿Usted considera que los índices financieros propuestos son?	X			
TOTAL			48	2		

Atentamente,

Sr. José David Anguaya Maldonado



Sociedad Civil y Comercial Wayranet
Eugenio Espejo, Otavalo, Imbabura
Telf: 0961127870- 0988172354
shamukwayra2@outlook.com



ANEXO 8



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA PROPUESTA DE PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Una vez elaborado el Manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, es necesario elaborar un plan de implementación del mismo. Este plan puede ser modificado de acuerdo a las necesidades y sugerencias del gerente y personal. En lo referente al tiempo para la implementación, se debe coordinar con el personal de la sociedad.

Ejecución

Son todas las actividades y recursos necesarios para la implementación del manual administrativo, financiero y contable en la Sociedad Civil y Comercial Wayranet.

Para dar inicio al proceso de implementación, en la semana 1 se debe realizar una reunión con el gerente de la sociedad con el fin de establecer el cronograma de capacitaciones al personal y otros puntos de interés para la implementación del manual, la reunión se llevará a cabo en las oficinas de la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, las personas participantes serán las autoras de la propuesta, el gerente y socio de la sociedad.

Una vez llevada a cabo la reunión y habiendo definido el cronograma, se brindará capacitaciones al personal con el fin de dar a conocer el manual administrativo, financiero y contable que se va a implementar en la sociedad, de manera que todos se sientan comprometidos y se involucren en mejorar las actividades que realizan. La capacitación tendrá una duración aproximada de dos meses, luego se debe dar seguimiento a la aplicación del manual.

Medios para transmitir la información

Es importante que la información llegue a cada persona que labore en la Sociedad Civil y Comercial Wayranet, la información relacionada a la implementación del manual administrativo, contable y financiero debe ser clara y comprensible por los miembros de la sociedad. La información podrá ser difundida mediante e-mails, carteleras, folletos, audiovisuales, charlas, entre otros.

Durante este proceso de implementación es importante que todas las personas involucradas se encuentren informadas, de manera que puedan cuestionar y aportar con nuevas ideas para cumplir los objetivos.

Plan de capacitación

El recurso más importante de la sociedad está conformado por el personal que labora en la misma, por lo cual se requiere brindar capacitaciones con el fin de dar a conocer los procesos y procedimientos que se deben seguir en la implementación del manual administrativo, financiero y contable para la Sociedad Civil y Comercial Wayranet. De esta manera el personal podrá desarrollar las actividades de manera sistemática, garantizando la veracidad de los procedimientos administrativos, financieros, contables y operativos.

Objetivos del plan de capacitación

- Brindar información correspondiente al manual administrativo, financiero y contable e involucrar al personal en la implementación del mismo.
- Actualizar conocimientos requeridos en las áreas de trabajo.
- Preparar al personal para la correcta ejecución de las actividades.
- Generar confianza y compromiso en la realización de las actividades.
- Mejorar la gestión administrativa, financiera y contable de la sociedad.

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	MES				MES					FECHA Y HORA	OBSERV.	
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9			
Reunión inicial para coordinar y organizar las actividades	Gerente y autoras												
Dar a conocer y explicar la importancia de la filosofía empresarial y exponer la propuesta	Autoras												
Explicar la importancia de la estructura organizacional y dar a conocer la propuesta	Autoras												
Dar a conocer la importancia de los manuales de funciones y procedimientos y exponer la propuesta	Autoras												
Explicación, entrega de la propuesta del plan de cuentas	Autoras												
Explicación del proceso contable y la dinámica de las cuentas contables	Autoras												
Propuesta de los modelos de estados financieros	Autoras												
Explicación de la importancia de la aplicación de índices financieros y ejercicios prácticos	Autoras												
Inquietudes, diálogos y talleres para evaluar el proceso de aprendizaje	Autoras												