Anexo 1: Formato de la cubierta y la primera página-contraportada

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES

UCC – MANAGUA/CAMPUS MANAGUA

COORDINACIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Curso de Culminación en Proyecto de Investigación para optar al

título de grado en Contaduría Pública y Finanzas

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS CONTABLES PARA EL DEPARTAMENTO DE FINANZAS EN LA EMPRESA CALDEMASA DE NICARAGUA, S.A.

ELABORADO POR

1. *Mijax Antonio Toruño Aburto*
2. *Marco Antonio Martínez Norori*

TUTOR METODOLÓGICO Y TÉCNICO: Prof. Ernesto J. Pérez Delgado

Managua, 26 de noviembre de 2023

Anexo 2. Formato de Carta Aval de Tutores

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES

UCC – MANAGUA/MANAGUA

COORDINACIÓN DE FINANZAS

Curso de Culminación en Proyecto de Investigación para optar al título de grado

AVAL DEL TUTOR

Grado Académico y nombre del tutor(es), tienen a bien:

CERTIFICAR

Que: El Proyecto de Investigación con el título: "Título", elaborado por los estudiantes **Nombre de los autores del trabajo**, ha sido dirigido por los suscritos.

Al haber cumplido con los requisitos académicos y metodológicos del trabajo monográfico, damos de conformidad a la presentación de dicho trabajo de culminación de estudios para proceder a su lectura y defensa, de acuerdo con la normativa vigente del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil y Reglamento de Investigación, Innovación y Transferencia.

Para que conste donde proceda, se firma la presente en UCC Managua/Campus Managua **fecha del 2023.**

_____

Fdo.: Nombres y Apellidos Tutor Metodológico y Técnico

Dedicatoria

Dedicamos el culmen de este trabajo primeramente a Dios, un ser que en los momentos más complicados de todo este proceso me mostró el camino a seguir, que la fe y la esperanza es lo último que se pierde. A nuestras madres, quiénes nunca nos abandonaron y siempre confiaron en nuestras capacidades para sacar esto adelante. A familiares y amigos, quienes con sus palabras de aliento nos brindaron el apoyo extra para no decaer. Por último, y no menos importante, a mi compañero de tesis, el tiempo, dedicación, confianza y comprensión de todos los obstáculos que fueron surgiendo durante el desarrollo de este documento es incomparable.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por permitir culminar este proceso en nuestro camino a nivel profesional y personal. A la empresa involucrada, que estuvo presta a brindar información y no dudó en abrir sus puertas para que la investigación siguiera el camino más idóneo para su desarrollo. A la empresa conjunta, que fungió como ejemplo para establecer puntos de mejora y de aplicación que se plasmaron en esta investigación.

Contenido

Introducción 5

Capítulo I: Planteamiento de la investigación 8

1.1. Antecedentes y contexto del problema 8

1.2. Objetivos 12

1.3. Descripción del problema y preguntas de investigación 13

1.4. Justificación 14

1.5. Limitaciones 15

1.6. Supuestos Básicos. 15

1.7. Entrada al campo. Definición del contexto de estudio 15

1.8. Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación. 16

Capítulo II: Perspectiva teórica 17

2.1. Estado del arte 17

2.2. Perspectiva teórica asumida 20

2.3. Marco Contextual, institucional, legal, otros. 30

Capítulo III: Diseño metodológico 43

3.1. Tipo de investigación 43

3.2. Área de estudio 44

3.3. Muestra teórica y sujetos de estudio 44

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 46

3.5. Criterios de calidad: credibilidad, confiabilidad, confirmabilidad, transferibilidad y triangulación 46

3.6. Procesamiento de datos y análisis de la información 48

3.7. Operacionalización de las variables 51

Capítulo IV: Análisis de Resultado 52

Propuesta para Manual de Políticas contables 53

Propuesta de Manual de Procedimientos 83

Capítulo V: Conclusiones y Futuras líneas de investigación 105

Capítulo VI: Recomendaciones 106

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 107

Tabla 1.Publicación sobre "Estado del arte" en bases datos científicos ----------17

Tabla 2. Principales teorías, aportes y contribuciones a la línea o tema de investigación. ----18

Tabla 3.Principales procedimientos aplicables a algunas cuentas de los estados financieros.

----------26

Tabla 4. Secciones de NIIF para PYMES. ----------30

Ilustración 1 .Esquema de contenido de los manuales *24*

Ilustración 2. Secuencia de pasos para inventariar los procedimientos de una empresa. *29*

Introducción

Para toda organización, El desarrollar actividades acumula una complejidad que lleva el día a día, a medida que aumenta el tamaño de esta, por lo que es de suma importancia contar con políticas y procesos adecuadamente estructurados, tanto a nivel operativo como administrativo para la gestión de la empresa. Una de las áreas cuyo manejo, control y gestión de los distintos recursos le es indispensable un manual con una estructura que se adecue a sus necesidades.

Ante las diferencias de criterio que se puedan producir entre los colaboradores es esencial un manual de procedimientos contables. Por ello, un manual de esta índole es un instrumento de información en el que se recogen de forma secuencial y cronológica, las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones del departamento de finanzas.

Este manual debe incluir actividades de control, que implican la forma correcta de cumplir diariamente las actividades asignadas y asegurando el logro de los objetivos. Estos controles están diseñados para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información, mediante la autorización, validación y aplicaciones para enviar y recibir la información. Las actividades de control están relacionadas con aprobación, autorización, verificación, conciliación, inspección y revisión de indicadores de rendimiento, esto con el fin de facilitar las labores de auditoría, evaluación y control interno. No obstante, se debe tener en cuenta que este manual no es perpetuo y debe evolucionar en el mismo sentido que lo hace la estructura de la empresa, debe modernizar los contenidos y adaptarse a las nuevas estructuras organizativas.

Por esta razón, se plantea definir las fallas de no contar con un manual de políticas, que con lleva a demostrar la importancia de este y, también, de un manual de procedimientos mediante la revisión de literatura, marco legal y archivos de la empresa. Posteriormente, ver la posibilidad de determinar el impacto de aplicación habiendo establecido procedimientos para el área.

Capítulo I: Planteamiento de la investigación

1.1. Antecedentes y contexto del problema

Contexto

Nicaragua cuenta con un amplio número de empresas en el territorio, tanto privadas como estatales, las cuales cuentan con un manual de procedimientos que explica de manera general y específica el giro de la empresa y las funciones correspondientes, lo que proporciona una organización y gestión adecuada de los recursos financieros y de tiempo. De un manual de procedimientos general, el cual dictamina las directrices, se pueden segregar/subdividir manuales para todas las áreas de la empresa volviéndolo más específico al detallar las funciones y alcance.

Estos manuales de procedimientos y procesos por áreas se vuelven una herramienta fundamental ya que, al partir de una directriz bien fundamentada la ejecución de las actividades en el menor tiempo posible vuelve a la empresa más competitiva a nivel de mercado. Una de las áreas con mayor peso e importancia dentro de cualquier empresa es el área de finanzas, esto se debe al manejo de información financiera, tales como; costos, gastos, ingresos, flujo de efectivo, etc. Por lo tanto, que esta área en específico cuente con un manual de procedimientos y procesos contables puede influir en organización y gestión, impactando así, en la eficiencia de sus actividades diarias.

Antecedentes

La idea principal del presente documento es demostrar la importancia de implementar un manual de procedimientos contables, principalmente el punto en común de cada antecedente es mejorar el funcionamiento del área de Finanzas, además de minimizar los riesgos como fraudes, robos y accidentes, Esto como punto de referencia sobre los objetivos, también se consideraron los enfocados a áreas financieras.

Nancy Montoya, Laura Murcia, Leidy Posada (septiembre 2021), realizaron un estudio sobre la “Implementación de un manual de procedimientos en los procesos contables de la empresa Bioasiel Laboratorios S.A.S”. En este estudio, indican que para las empresas es fundamental establecer procesos estructurados y entrelazados (manuales), para cumplir el principal factor común al constituir una empresa. Los Manuales también permiten verificar,

revisar y aplicar procesos de forma oportuna y confiable, brindando un mejor control y orden a la institución con un precedente organizacional. (Nancy Montoya, 2021)

Los autores encontraron que esta no tenía definido de manera clara y precisa los procedimientos adecuados para cada actividad que se llevan dentro del área contable, por lo que llegaron a la conclusión que era necesario la implementación de un manual para controlar dichas falencias y los riesgos a los que estaban expuestos y permitirá a la organización la información de manera correcta y precisa que le brinde solución a sus necesidades, para cumplir con los objetivos de disminuir los riesgos a los que se encontraba expuesta.

En el análisis de "Diseño de un manual de control interno para la empresa Plasticolor Sue, S.A.S.", (Andrea Forero, Cristian Pinto, 2021)", se expresa que las empresas en la actualidad desempeñan sus actividades en una era de digitalización y de cambios tecnológicos enfocados en la optimización de sus procedimientos mediante el uso de herramientas que faciliten el funcionamiento de estas. De tal manera, el control interno ha atravesado a lo largo de los años cambios en la estructura, moldeándose a la situación que las engloba para ajustarse a las necesidades prácticas que permitan continuar con sus actividades. (Andrea Foreno, 2021)

En el estudio señalado, el desarrollo de un manual de procedimientos refuerza la idea de cooperación entre los distintos departamentos partiendo del deseo y necesidad de optimizar las prácticas para brindar un mejor servicio expresándose en un progreso en el resultado final. No obstante, se consideran falencias en el flujo diario de la empresa la falta de organización y ejecución del tiempo, esto se debe principalmente a que el departamento de finanzas no recibe la información de los demás departamentos en tiempo prudencial para su revisión y ejecución para la gestión de gastos generando retrasos en el flujo de actividades propiamente del área; a pesar de ello son acciones que se pueden corregir y no demuestran un riesgo perdurable.

Por ello, los autores encontraron importante analizar la situación del control interno en la empresa para lo cual elaboraron un diagnóstico general, evaluaron los componentes del control interno y definieron y documentaron los procesos y procedimientos, flujogramas y manual funciones, dando como resultado final el manual de procedimientos, el cual pretende ser aplicado en la empresa.

Nathaly Silvana Salcedo, 2019. en “Elaboración de un manual de políticas contables para la empresa quitosecurity cia. LTDA” La empresa en su búsqueda de métodos y técnicas para disminuir riesgos de errores y fraudes en sus operaciones se vieron en la obligación de realizar una investigación para controlar de manera más efectiva todo lo que se realiza dentro de la organización. por tal motivo el control interno debe ser indispensable para toda empresa, permitiendo mejorar productividad y proteger los recursos de la organización. el área contable es una parte fundamental de toda la organización por lo que es necesario establecer controles e implementar manuales de políticas contables, que permitan a la empresa perfeccionar el manejo de las operaciones contables. (Salcedo, 2019)

Al desarrollar la investigación se comprobó que existe un alto nivel de desorganización en el área contable de la empresa, pues él no contar con un procedimiento contable y tampoco existan políticas contables que permitan desarrollar las actividades que se realizan a diario.

Charris, Gasparini, (2018, Elaboraron un análisis sobre la “Importancia del manual de políticas y procesos contables para las pymes, bajo el enfoque COSO III: Caso Litografía Díaz,” en donde señalan la importancia que tienen los manuales de políticas, proceso y de control interno para el desarrollo de las actividades de la empresa. Desde la perspectiva financiera, de gestión y toma de decisiones sirven de guía para el desempeño más eficiente de las labores que desarrolla la empresa. Por otra parte, estos ayudarán a la disminución de los riesgos financieros, fiscales o administrativos en la compañía y las múltiples aperturas a fraudes. (Gasparini, 2018)

Los autores, mencionan en su estudio, que la empresa analizada carecía de todo tipo de controles y procesos, a su vez, la falta de un organigrama no permitía saber cuál era la estructura organizacional de la empresa. El no encontrar establecidas segregaciones de funciones ni parámetros de gestión para las actividades realizadas por los empleados, se encontraban expuestos a constantes fraudes. Con el análisis desarrollado, llegaron a la conclusión que era necesario definir un marco de procesos, una estructura organizacional y el sistema de control que ayude a fortalecer los procesos administrativos, contables y financieros de la empresa.

María Isabel Asanza Molina, Marisol Massiel Miranda Torres, Rafael Mario Ortiz Zambrano y Jorge Alfredo Espín Martínez (2016): “Manual de procedimiento en la empresa” los autores resaltan que los manuales tienen normar y procedimientos que se utilizan dentro de la organización para realizar la secuencia lógica de cada una de las tareas unificando y

controlando las rutinas de trabajo y evitar duplicaciones. las normas y procedimientos se complementan con el diagrama de flujo, formularios reportes que se usan en cada uno de los procedimientos que se realizan en la institución. (Maria Isabela Asanza, 2016)

Todo manual debe de contener información donde se detalle cada una de las actividades que debe ejecutar el responsable de la actividad es decir garantizando el cumplimiento paso a paso lo que se necesite para terminar el proceso todo proceso exige llevar el seguimiento de las acciones a través de los formatos, documentos, mensajes comunicados entre otros.

1.2. Objetivos

Objetivo General.

Presentar una propuesta de un manual de procedimientos y políticas contables para el uso del área de finanzas de la empresa Caldemasa.

Objetivos Específicos

- Definir las fallas de no contar con un manual de políticas.

- Demostrar la importancia de un manual de procedimientos y políticas contables mediante la revisión de los archivos de la empresa y la falta de controles.

- Proponer un manual de procedimientos y políticas contables que cuente con una estructura adecuada para el área.

1.3. Descripción del problema y preguntas de investigación

La desorganización en el área de finanzas genera deficiencias en los procesos para el debido cumplimiento de las actividades que involucran a las demás áreas de la empresa. Esto debido a las constantes implementaciones y cambios de actividades que requieran ser tratadas como prioridad en el momento. Por esta razón, no se cuenta con un seguimiento de control que facilite los procesos en el área de finanzas, dando como resultado un sobrecargo de responsabilidades y el incumplimiento de actividades importantes que se requieren en el departamento de finanzas. Por lo tanto, la necesidad de la creación de un manual se considera indispensable para depurar las deficiencias anteriormente planteadas.

¿Existe la posibilidad de que un manual de políticas contables reduzca las fallas en los controles en el departamento de finanzas de la empresa CALDEMASA? ¿Cómo ayudaría un manual de políticas contables a un mayor control en el departamento de finanzas de la empresa CALDEMASA?

1.4. Justificación

Esta investigación se realiza debido a la necesidad de contar con un manual de procedimientos contables que mejore la organización para realizar las diferentes actividades del departamento de finanzas. Al tomar en cuenta, que el personal de esta área no se encuentra enfocado únicamente en sus actividades fundamentales, por las múltiples solicitudes de los demás departamentos, la implementación de un manual mejoraría en gran medida el nivel de gestión del tiempo y ejecución de las labores del departamento.

La elaboración y aplicación de este manual no solo aportará en la mejora continua para el control interno de la empresa, sino que, a su vez, es un documento de referencia para los empleados que tienen dudas sobre algún proceso en específico. De esta forma, deslindado y distribuyendo de manera efectiva las tareas y actividades de todas las áreas.

Al contar con el presente manual de procedimientos se puede mejorar la organización y gestión al estar basadas en uno de los acápites mencionados dentro de las NIIF PYMES. De esta manera, su control interno favorece, no solo al área de finanzas, sino que apoya en gran medida al conjunto de departamentos que la conforman.

1.5. Limitaciones

En el proceso de investigación que tomo realizar este documento no se encontró ninguna limitante por parte del sujeto de estudio.

1.6. Supuestos Básicos.

Todos los colaboradores conocen a cabalidad el manual de procedimientos de la empresa.

Existe iniciativa de la gerencia general de llegar a establecer un manual de funciones.

1.7. Entrada al campo. Definición del contexto de estudio

A lo largo del desarrollo de la tesis enfocado en la empresa Caldemasa, se determina que el ambiente en el que se desarrolla está concretamente determinado por normas internacionales, leyes nacionales, decretos y marcos normativos. De esta manera, mediante una observación basado en el participante a hallazgos de gran relevancia para la investigación y la cual sustenta la necesidad de los manuales de procedimientos contables, es que, Caldemasa de Nicaragua, S.A., no se rige por uno lo que se considera una limitante a nivel organizacional que podría derivar en un mal manejo de recursos financieros y humanos.

1.8. Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación.

La implementación de un manual de procedimientos y políticas contables para la empresa Caldemasa surge para mejorar la funcionalidad del departamento de finanzas, distribución de actividades, y mejorar el desempeño de cada colaborador del departamento; así también uno de los principales subobjetivos de la investigación es dejar establecido un precedente donde cualquier persona sea capaz de comprender las actividades más fundamentales que se deben desarrollar.

Un manual de procedimientos contables se categoriza como investigación aplicada o investigación práctica ya que al tratarse de una guía detallada de procedimientos contables el enfoque y propósito del manual puede variar según los objetivos, pero siempre tratan de ser una parte integral de la investigación aplicada ya que su enfoque siempre es práctico y contribuye a mejorar la gestión financiera y el cumplimiento en entornos empresariales.

Investigación aplicada o práctica

Un manual de procedimientos contables se centra en la aplicación de principios y prácticas contables en un entorno real. proporcionando actividades específicas y detalladas para llevar a cabo las tareas del departamento. Esta categorización es la más acertada para la presente investigación ya que el enfoque principal es aplicar cada procedimiento según quede establecido en el manual.

Capítulo II: Perspectiva teórica

2.1. Estado del arte

Tabla 1.Publicación sobre "Estado del arte" en bases datos científicos

Bases de datos científicas utilizadas	**No. De publicaciones relacionadas con la investigación de acuerdo a la base de datos**	**No. De publicaciones con mayor reconocimiento científico**	**Tipos de publicaciones identificadas**
Google Académico	Aproximadamente 15,900 resultados	4 publicaciones citados entre 7 - 10 veces	Artículos de revisión Otros tipos de publicación
Dialnet	Aproximadamente 39 documentos		Tesis otros tipos de publicación
Redalyc	Aproximadamente 741 documentos		Revistas
scielo	Sin Coincidencia	Sin Coincidencia	Sin Coincidencia

Tabla 2. Principales teorías, aportes y contribuciones a la línea o tema de investigación.

Autor(es) y año **En orden cronológico**	**Principales teorías y aporte al tema de investigación**
Samanta Ortega Quilca, 2023. Manual administrativo y contable para la empresa Aguirre Constructores.	La implementación de un manual de procedimientos contables pretende dejar un precedente histórico donde se definen procesos y actividades que satisfagan las fallas y falencias de la empresa.
Nancy Liliana Montoya, Laura Murcia; Leidy, 2021. en “implementación de un manual de procedimientos en los procesos contables de la empresa Bioasiel laboratorios S.A.S”.	Con la implementación de un manual de procedimientos contables se dan respuestas a las necesidades no solo de quienes ejecuten los procesos en el área, sino también en la empresa general, al cumplir con los objetivos que permitan establecer un orden en la información contables.
Andrea Forero, Cristian Pinto, 2021. En el análisis de “Diseño de un manual de control interno para la empresa Plasticolor Sue, S.A.S.,	Los autores encontraron importante analizar la situación del control interno en la empresa para lo cual elaboraron un diagnóstico general, evaluaron los componentes del control interno y definieron y documentaron los procesos y procedimientos, flujogramas y manual funciones, dando como resultado final el manual de procedimientos, el cual pretende ser aplicado en la empresa.

Nathaly Silvana Salcedo, 2019. en “elaboración de un manual de políticas contables para la empresa quitosecurity cia. LTDA”	Al desarrollar la investigación se comprobó que existe un alto nivel de desorganización en el área contable de la empresa, pues él no contar con un procedimiento contable y tampoco existan políticas contables que permitan desarrollar las actividades que se realizan a diario. También el proporcionar una herramienta que sirva para la mejora de rendimiento del área contable, tanto en registro de operaciones como en el control de documentación.
Carlos Andrés Charris, Lida Karina Gasparini, 2018. en “importancia del manual de política y procesos contables para las pymes, bajo el enfoque coso III caso litografía Díaz”.	Los manuales de políticas contables, procesos y de control son una parte importante del desarrollo de la empresa, desde la perspectiva financiera, de gestión y para la toma de decisiones, estos sirven como guía para el desarrollo de las labores no solo en el área contable, sino también en diferentes áreas como la gestión humana, tributario y gerencia.
Jorge L. Pérez, Evelyn B. Lanza, 2014. en “Manuales de procedimientos y el control interno”.	La importancia del control interno en la actualidad establece como necesidad, integrar los procesos normales de trabajo de la entidad, acciones extendidas a todas las actividades inherentes a la gestión, llevadas a cabo por las personas garantizando la consecución de los objetivos.

María Isabel Asanza Molina, Marisol Massiel Miranda Torres, Rafael Mario Ortiz Zambrano y Jorge Alfredo Espín Martínez (2016): “Manual de procedimiento en la empresa”	Los manuales son una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en un área específica de una empresa. como objetivos y beneficios, fijar políticas, definir funciones determinar y delimitar responsabilidades, permitir ahorro de tiempo, reducir costos y facilitar la selección de personal.

2.2. Perspectiva teórica asumida.

Según Guillermo Gomez Ceja, 1994 en su libro de planeación y organización de empresas. Presenta una guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos, definiendo que los procesos administrativos son un conjunto de operaciones ordenadas en secuencias cronológicas, que precisan de una forma sistemática para hacer un determinado trabajo. La presentación de procedimientos aislados no permite conocer de manera integral la operación de una institución o unidad administrativa y reconocer la deficiencia en la calidad de los servicios presentados, y la necesidad de precisar los problemas y/o dificultades administrativas que se presentan en la continuidad de la operación de un organismo público y/o privado. (Caja, 1994)

En la guía técnica presenta un conjunto de acápites o pasos para poder establecer un manual como lo son: Presentación, Objetivos, Justificación de la necesidad, definición de características y clasificación de procedimientos, diseño de procedimientos y finalmente la estructura de cómo presentar un manual.

Presentación

Los manuales de procedimientos son instrumentos administrativos que apoyan la realización de lo cotidiano quehacer institucional en muchas empresas existe la ausencia de procedimientos redactados que permitan la realización de estudios encaminados al mejoramiento administrativo, de ahí la necesidad de que estos se agrupen en forma ordenada en un solo documento llamado “manual de procedimientos”.

Objetivos

Los manuales de procedimientos en su calidad de instrumentos administrativos tienen por objetivo:

a) Compilar de forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la institución. los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.

b) Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

c) Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

d) Facilitar las labores de auditoría, la evaluación de control interno y su vigilancia.

e) Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles que deben hacer y cómo lo deben hacerlo.

f) Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicidad de funciones.

g) Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Justificación de su necesidad

Puede decirse que la utilidad que tiene el manual de procedimientos es múltiple, en virtud de ser instrumento que permite el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución; de tal manera, se puede afirmar que la necesidad de elaborar un manual de procedimientos se justifica cuando se presenta, entre otros cualquiera de los siguientes casos:

- Que existan trámites que mantengan cierto grado de complejidad, por lo cual sean necesarias las descripciones precisas de los mismos, de manera que sea fácil consultarlas para aclarar posibles dudas.

- Que es conveniente asegurar la uniformidad en el desarrollo de los trámites y procedimientos, para lo cual resulte indispensable contar con descripciones claras de los mismos.

- Que se desee emprender tareas de simplificación del trabajo tales como análisis de tiempos, delegación de autoridad, estudios de simplificación de tareas, etc.

- Que se vaya a establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente, y se necesite conocer las fuentes de entrada, el proceso y las salidas de información, para lo cual son muy valiosos los manuales de procedimientos, ya que contienen información necesaria para la determinación de los flujos de esta.

Definición características y clasificaciones de los procedimientos

Un procedimiento es una serie de actividades u operaciones ligadas entre sí, ejecutadas por un conjunto de empleados ya sea dentro de un mismo departamento o abarcando varias dependencias, para obtener el resultado que se desea.

- Pago de nómina
- Adquisición de mobiliario
- Selección de personal

Un procedimiento se caracteriza" no" por ser un sistema. El conjunto de procedimientos tendientes a un mismo fin se conoce como sistema.

- Sistema de adquisiciones
- Sistema de administración de personal
- Sistema de contabilidad
- Sistema de control presupuestal

Un procedimiento se caracteriza por "no" ser un método individual de trabajo. El método se refiere específicamente a cómo un empleado ejecuta una determinada actividad en su trabajo.

- La esterilización de instrumental médico
- La elaboración de una póliza
- La elaboración de un análisis clínico

Un procedimiento se caracteriza por "no" ser un programa. Un programa es un plan para ejecutar un conjunto de actividades dentro de los tiempos programados.

- La construcción de un edificio
- La capacitación del personal
- La desconcentración de delegaciones regionales
- La implantación de procedimientos

Diseño de procedimientos

Una vez efectuado el análisis, se tiene el conocimiento completo de todas las operaciones que se realicen en los procedimientos que integran el sistema en estudio: por tanto, a partir de este momento está en condiciones de sugerir las modificaciones que se hicieran necesarias, de acuerdo con los resultados de dicho análisis.

- Rediseño de formas
- Diseño de nuevas formas
- Reportes
- Registros
- Creación o supresión de archivos
- Eliminación de operaciones innecesarias
- creación de nuevos controles.

Una vez analizada la información de los procedimientos, se procede a graficar o reditarlos

Diagramación para el manual de procedimientos

Constituye el llamado diagrama de procedimientos el cual representa en forma gráfica la secuencia en que se realizan las operaciones de un determinado procedimiento y el recorrido de las formas o los materiales. Debido al extenso uso de los diagramas de flujo y a toda clase de adaptaciones de estos, para fines de la empresa el mejor diagrama de flujo es tabular, ya que muestra los flujos de información de izquierda a derecha.

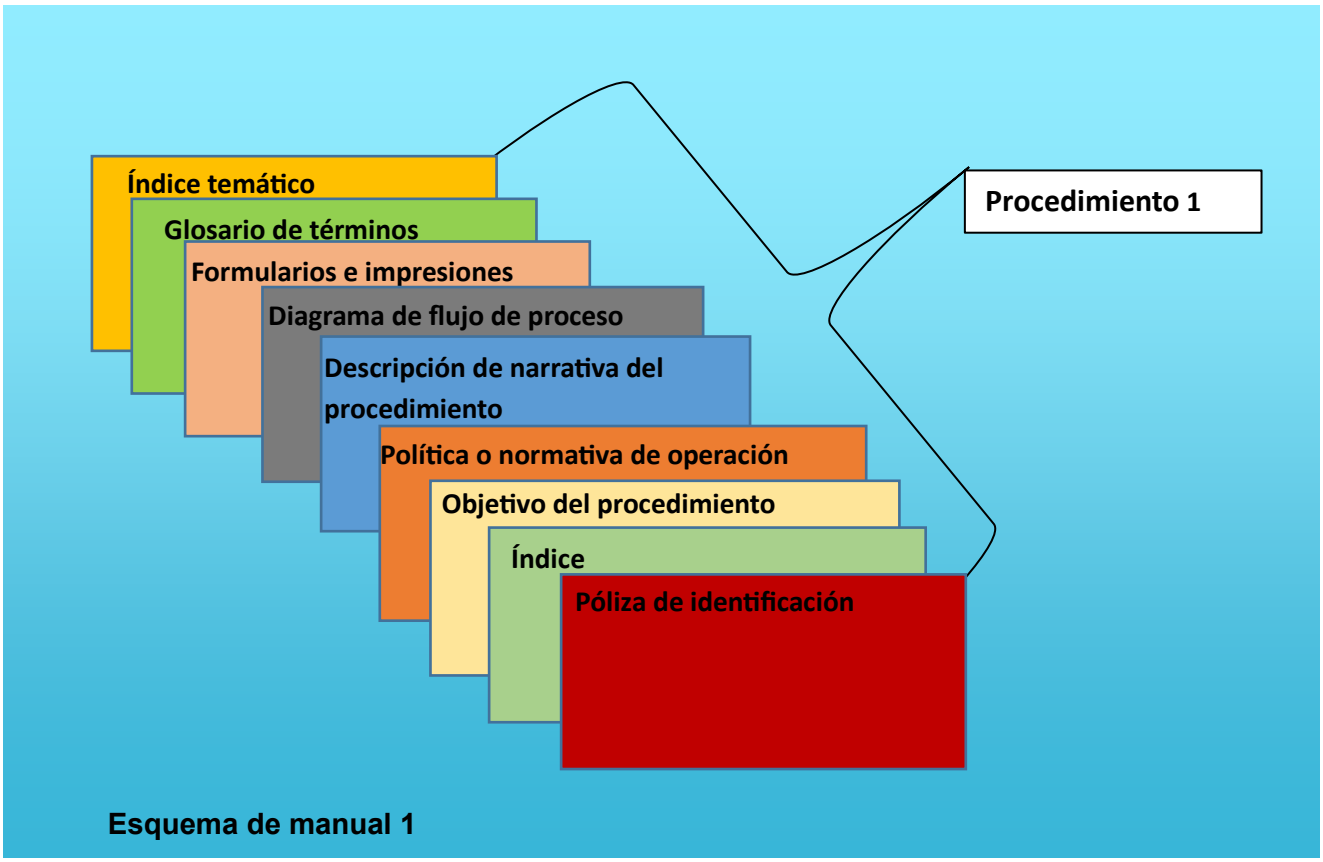
Expresión literaria del procedimiento

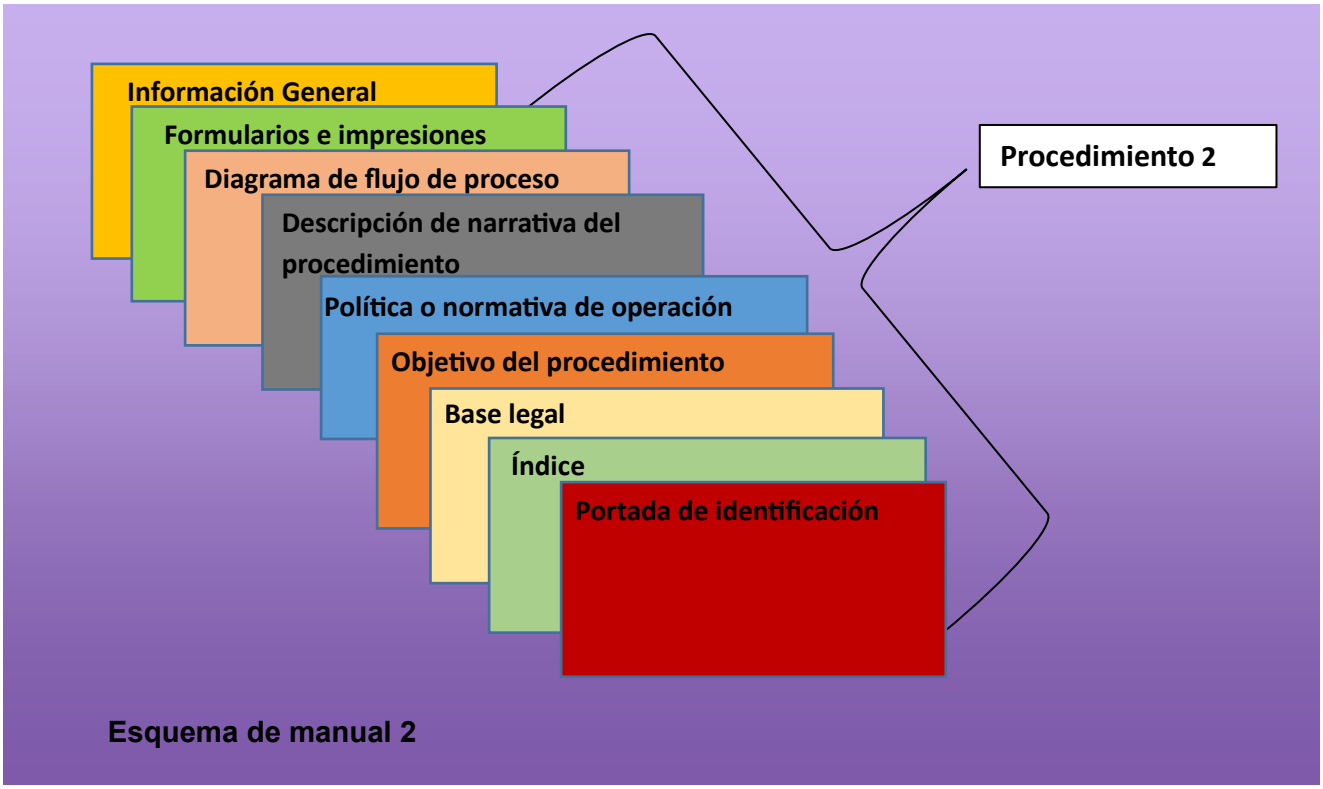
Se refiere a la narración detallada del procedimiento, con el objetivo de descubrir cada una de las operaciones que intervienen en el procedimiento.

Contenido de los manuales e instructivos de procedimientos

Estos documentan y transmiten, sin distinción la información básica requerida al funcionamiento de las unidades administrativas, además, facilita la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las fusiones. la gráfica siguiente muestra en forma objetiva el contenido de un manual de procedimientos.

Ilustración 1 .Esquema de contenido de los manuales





Según Fernando Catacora Carpio en “de 1997”, un manual de normas y procedimientos detalla todos los procedimientos que se vienen realizando en la empresa de acuerdo con las funciones de los procedimientos contables y no contables. (Carpio, 1997)

La organización administrativa en una compañía puede establecerse a través de la clasificación de los procedimientos en dos grandes grupos.

Procedimientos contables

Dentro del ciclo de operaciones de una empresa, se definen los procedimientos contables, con todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que realizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad, desde el punto de vista del análisis, se pueden establecer procedimientos contables, para el manejo de cada uno de los grupos generales de cuentas de los estados financieros. Algunos ejemplos de procedimientos contables.

- Recepción de inventario
- Venta de productos
- Fabricación de productos
- Registro de estimaciones
- Destrucción de inventarios

Tabla 3.Principales procedimientos aplicables a algunas cuentas de los estados financieros.

Rubro/ cuenta	**Procedimientos aplicables**
Caja ----------	**1.** Procedimiento para el registro de los desembolsos
Banco ----------	**1.** Procedimiento para autorización de desembolso. **2.** Procedimiento para transferencia de fondos
Fondos Fijos ----------	**1.** Procedimiento para el reembolso de fondos. **2.** Procedimiento para el pago de gasto por el fondo.
Efectos por cobrar ----------	**1.** Procedimientos para registrar ventas a crédito a crédito con efectos. **2.** Procedimiento para el arqueo de efecto por cobrar. **3.** Procedimiento para registrar efectos descontados de bancos. **4.** Procedimiento para el registro del cobro de efectos.
Cuentas por cobrar ----------	**1.** Procedimiento para registro de facturación. **2.** Procedimientos para valuar las cuentas por cobrar.
Inversiones temporales ----------	**1.** Procedimiento para aplicar la regla de costo o mercado el más bajo a las inversiones**.** **2.** Procedimiento para compra y venta de inversiones temporales.
Inventarios ----------	**1.** Procedimiento para registrar las entradas de materia prima al almacén. **2.** Procedimientos para contabilizar las transferencias de materia prima entre almacenes. **3.** Procedimiento para registrar las transferencias de materia prima a la producción. **4.** Procedimiento para registrar la terminación de productos **5.** Procedimiento para valuar los inventarios de materia prima. **6.** Procedimiento para registrar los inventarios en tránsito.

Pre pagados ----------	**1.** Procedimiento para el procedimiento de los gastos prepagados y su amortización**.**
Activos fijos ----------	**1.** Procedimiento para el registro de compras de activo fijo. **2.** Procedimiento para registrar el gasto por depreciación del ejercicio. **3.** Procedimiento para el manejo de las construcciones en proceso. **4.** Procedimientos para registrar los activos bajo contratos de arrendamiento financiero. **5.** Procedimiento para la desincorporación de activos en desuso. **6.** Procedimiento para la venta de activos fijos de la empresa **7.** Procedimiento para adquisiciones mayores
Plusvalía ----------	**1.** Procedimiento para amortizar la plusvalía
Depósitos en garantía ----------	**1.** Procedimiento para el manejo de los depósitos dados en garantía.
Cuentas por pagar ----------	**1.** Procedimiento para circularizar y confirmar saldos con los proveedores. **2.** Procedimiento para el registro de notas de débito y crédito a proveedores. **3.** Procedimiento para ajustar los saldos con proveedores del exterior.
Préstamos bancarios ----------	**1.** Procedimiento para registro del pasivo y acumulación de intereses. **2.** Procedimiento para la renovación de préstamos bancarios.
Impuestos por pagar ----------	**1.** Procedimiento para el cálculo de la estimación mensual por concepto de impuesto. **2.** procedimiento para el cálculo y presentación de la declaración estimada de impuesto.

Procedimientos no contables

En contraposición a los procedimientos anteriores los no contables no afectan las cuentas de los estados financieros como los son:

- Procedimiento para cambiar datos a una cuenta corriente
- Procedimiento para contratación de empleado
- Procedimiento para cambio de horario laboral
- Procedimiento para tramitar reclamos de clientes

Es importante poder identificar cuáles son aquellos procedimientos que no afectan los registros contables y analizarlos bajo distintos puntos de vista, por lo general, este análisis puede ser enfocado a través las siguientes preguntas:

a. ¿Quién realiza la actividad?

b. ¿En qué tiempo la realiza?

c. ¿Cuál es el costo de la actividad?

d. ¿Existe redundancias en los procesos?

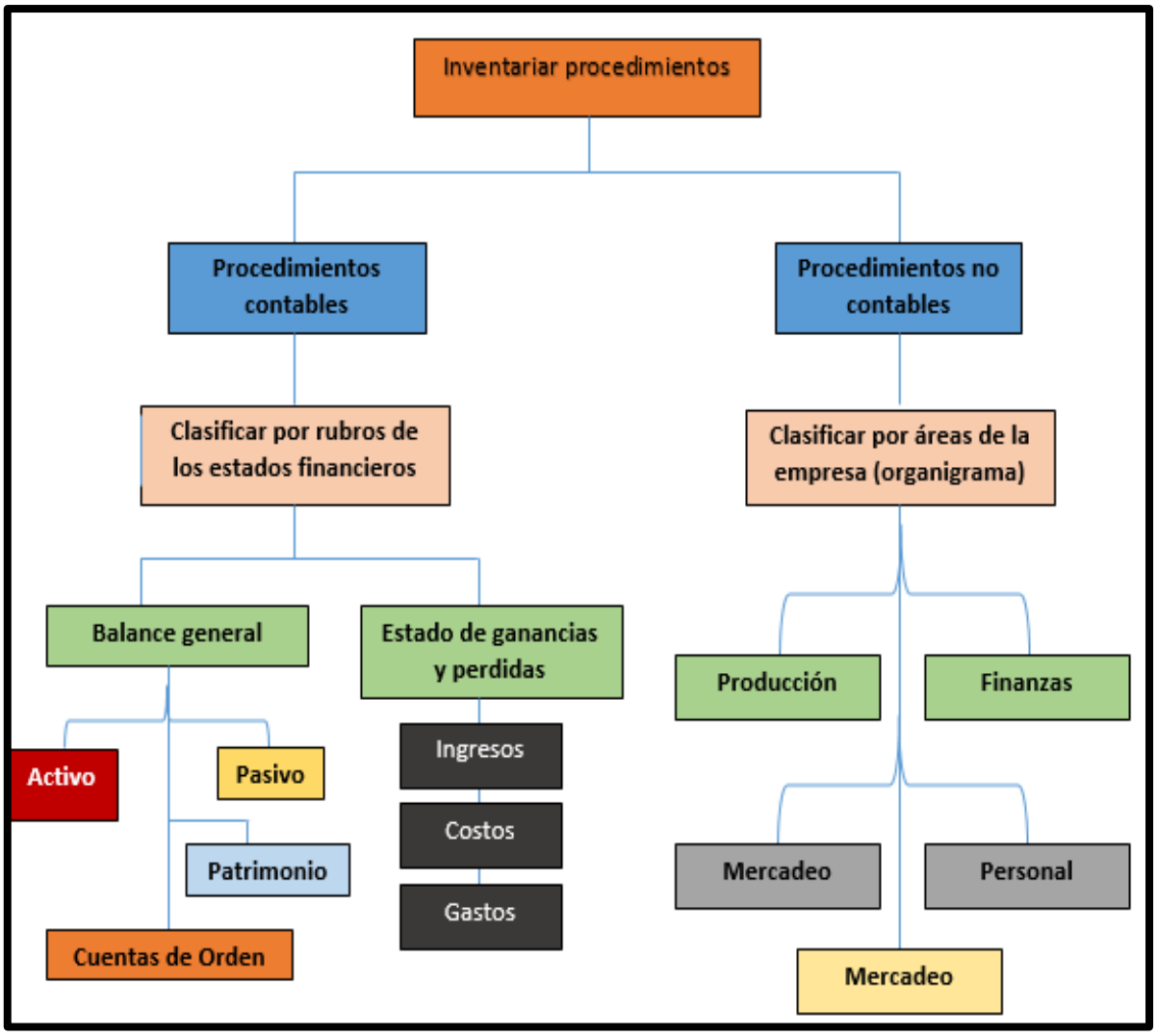
e. ¿Dónde se puede reducir el tiempo ocioso?

f. ¿Cuál es el grado de procesamiento manual y mecanizado que existe en el procedimiento?

g. ¿Qué controles existen en los procedimientos que se considera débiles, traban o crean cuellos de botella?

El objetivo final de todo el análisis debe ser obtener el mayor grado de información para evaluar si los procesos contables o no contables se realizan conforme lo establecen las políticas y normas de la empresa. El objetivo de documentar los procedimientos es el comunicar a los integrantes de la organización el trabajo que deben realizar y cómo lo deben de llevar a cabo.

Ilustración 2. Secuencia de pasos para inventariar los procedimientos de una empresa.



2.3. Marco Contextual, institucional, legal, otros.

Dentro del marco contextual en el cual se desenvuelve la empresa Caldemasa de Nicaragua, S.A., existen diversos factores que dificultan sus procesos de servicios, entre ellos; la situación sociopolítica del país a raíz del conflicto entre dos partes del 2018 ya que, producto de ellos diversas entidades han sufrido usufructo de su personería jurídica. Al tomarse en cuenta la situación actual, no se descarta la posibilidad de un posible cierre aleatorio, no por falta de liquidez o mal manejo a nivel interno de la empresa, sino más bien, a la arbitrariedad del Estado para con entidades no gubernamentales.

De esta manera, la empresa ha mantenido sus actividades dentro de un margen regulatorio que no la haga destacar, aunque parte de la implementación del manual de procesos y procedimientos contables para el departamento de finanzas se posicionarla mejor en el mercado nacional, no se descarta el mantener un perfil bajo que permita una continua operación que le permita continuar su actividad regular.

1. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para las PYMES:

Nicaragua adoptó las NIIF para las PYMES como la base para la preparación de estados financieros para empresas no cotizadas en bolsa. Estas normas proporcionan orientación detallada sobre la contabilidad, presentación de informes financieros y revelaciones.

El manual de procedimientos contables debe estar alineado con las NIIF para asegurar la consistencia y cumplimiento.

Tabla 4. Secciones de NIIF para PYMES.

SECCIÓN	TÍTULO	DESCRIPCIÓN	NIC/NIIF soporte
1	Pequeñas y medianas entidades	Describe las características que deben tener las empresas para ser catalogadas como medianas y pequeñas empresas (PYMES).	Ninguna
2	Conceptos y principios generales	• Describe el objetivo de los Estados Financieros de las Pymes y las cualidades que hacen que la información contenida en ellos sea útil. • Establece los conceptos y principios básicos, subyacentes a dichos Estados Financieros.	Marco Conceptual del IASB.NIC 1 – Presentación de Estados Financieros.
3	Presentación de Estados Financieros	Explica: • La presentación razonable de los Estados Financieros. • Los requerimientos para el cumplimiento de la NIIF para Pymes, • A qué se refiere un conjunto completo de Estados Financieros.	NIC 1 – Presentación de Estados Financieros.

4	Estado de situación financiera	Establece la información a presentar en un estado de situación financiera y cómo presentarla.	NIC 1 – Presentación de Estados Financieros.
5	Estado del resultado integral y Estado de resultados	• Establece que una entidad debe presentar el Resultado integral total para un período, es decir su rendimiento financiero para el período en uno o dos Estados Financieros. • Determina la información que debe presentar en dichos Estados Financieros y su forma de divulgación.	NIC 1 – Presentación de Estados Financieros.
6	Estado de cambios en el patrimonio y Estado de resultados y ganancias acumuladas	Establece los requisitos para presentar los cambios en el patrimonio de una entidad para un período, bien sea en un Estado de cambios en el patrimonio o, en determinadas circunstancias o condiciones en un Estado de resultados y ganancias acumuladas.	NIC 1 – Presentación de Estados Financieros.
7	Estado de flujos de efectivo	Establece la información sobre los cambios en el efectivo y sus equivalentes durante un período, para presentar en un Estado de flujos de efectivo.	NIC 7 – Estado de Flujo de Efectivo
8	Notas a los Estados Financieros	Establece: • Los principios subyacentes a la información que se ha de presentar en las Notas a los Estados Financieros, y • Cómo presentarla.	NIC 1 – Presentación de Estados Financieros.
9	Estados financieros consolidados y separados	• Especifica las circunstancias en las que una entidad presenta Estados Financieros consolidados y los procedimientos para su preparación. • Proporciona orientación sobre Estados Financieros separados y Estados Financieros combinados.	NIC 27 – Estados Financieros Consolidados y Separados.
10	Políticas contables, estimaciones y errores	• Proporciona orientación para la selección y aplicación de las políticas contables que se utilizan en la preparación de Estados Financieros. • Indicar el tratamiento de los cambios en las estimaciones contables y correcciones de errores en Estados Financieros de períodos anteriores.	NIC 8 – Políticas Contables, cambios en las Estimaciones Contables y Errores.

11 y 12	Instrumentos financieros básicos y otros temas relacionados con los Instrumentos Financieros	• Define el reconocimiento, desconocimiento, medición e información a revelar de los instrumentos financieros. • La sección 11 aplica a los instrumentos financieros básicos. • La sección 12 aplica a los instrumentos financieros más complejos.	NIC 32 – Instrumentos Financieros: Presentaciones 39 – Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición. NIIF 7: Instrumentos Financieros: Revelación. NIIF 9 – Instrumentos Financieros: Clasificación y medición.
13	Inventarios	Establece los principios para el reconocimiento y medición de los inventarios.	NIC 2 – Inventarios.
14	Inversiones en asociadas	Establece la contabilización de las asociadas en los Estados Financieros consolidados y en Estados Financieros de un inversionista que, no siendo entidad matriz, posee una inversión en una o más sociedades.	NIC 28 – Inversiones en Asociadas.
15	Inversiones en negocios conjuntos	Determina la contabilización de negocios conjuntos en los Estados Financieros consolidados y en los Estados Financieros del inversionista que, no siendo una entidad matriz, posee una participación en uno o más negocios conjuntos.	NIC 31 – Participaciones en Negocios Conjuntos.
16	Propiedades de inversión	• Aplica a la contabilidad de inversiones en terrenos o edificios que cumplen la definición de propiedades de inversión. • Establece su aplicación en algunos tipos de participaciones en propiedades poseídas por el arrendatario, dentro de un acuerdo de arrendamiento operativo.	NIC 40 – Propiedad de Inversión.

17	Propiedades, planta y equipo	Aplica a la contabilidad de la propiedad, planta y equipo que: • Es mantenida para el uso en la producción. • Es mantenida para el suministro de bienes o servicios. • Es tenida para arrendarla a terceros. • Es tenida con propósitos administrativos; • Se espera sea usada durante más de un período. • Al determinar su valor razonable, no puede medirse con fiabilidad, sin costo o esfuerzo desproporcionado.	NIC 16 – Propiedades, Planta y Equipo.
18	Activos intangibles distintos de la plusvalía	Considera la contabilización de todos los activos intangibles distintos de la plusvalía y activos intangibles mantenidos por una entidad para su venta en el curso ordinario del negocio.	NIC 38 – Activos Intangibles.
19	Combinaciones de negocio y plusvalía	Establece la manera de contabilizar las combinaciones de negocios y de la plusvalía, tanto en el momento de la combinación de negocios, como posteriormente.	NIIF 3 – Combinaciones de Negocios.

20	Arrendamientos	Prescribe la contabilización de todos los arrendamientos. Se excluyen de esta sección: • Los arrendamientos para la exploración o uso de minerales, petróleo, gas natural y recursos no renovables similares. • Los acuerdos de licencia para conceptos como películas, grabaciones en video, obras de teatro, manuscritos, patentes y derechos de autor (Será tratado en la sección 34 *Actividades Especiales*). • La medición de los inmuebles mantenidos por arrendamientos que se contabilicen como propiedad de inversión y la medición de las propiedades de inversión suministradas por arrendadores bajo arrendamientos operativos (se consideraran en la sección 16 *Propiedades de Inversión*). • La medición de activos biológicos mantenidos por arrendatarios bajo arrendamientos financieros y activos biológicos suministrados por arrendadores bajo arrendamientos operativos (sección 34 – *Actividades Especiales).* • Los arrendamientos que pueden dar lugar a una pérdida para el arrendador o el arrendatario como consecuencia de cláusulas contractuales que no estén relacionadas con cambios en el precio del activo arrendado, cambios en las tasas de cambio de la moneda extranjera, o con incumplimientos por una de las contrapartes. • Los arrendamientos operativos que son onerosos.	NIC 17 – Arrendamientos
21	Provisiones y contingencias	Trata el manejo contable de: • Las provisiones. • Los pasivos contingentes. • Los activos contingentes. Se excluyen las provisiones tratadas en otras secciones.	NIC 37 – Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes.

22	Pasivos y patrimonio	• Establece la aplicación en la clasificación de todo tipo de instrumento financiero, exceptuando los excluidos expresamente del alcance de esta sección. • Determina los principios para clasificar los instrumentos financieros como pasivos y como patrimonio.	NIC – Presentación de Estados Financieros.
23	Ingresos de actividades ordinarias	Determina la aplicación de la contabilidad a los ingresos de actividades ordinarias originados en: • Venta de bienes. • Prestación de servicios. • Contratos de construcción (en los que la entidad es contratista). • Uso por terceros de activos de la entidad que generan intereses, regalías o dividendos.	NIC 11 – Contratos de Construcción. NIC 18 – Ingresos de Actividades Ordinarias.
24	Subvenciones del Gobierno.	Especifica la contabilidad de todas las subvenciones del Gobierno.	NIC 20 – Contabilización de las Subvenciones del Gobierno e Información a Revelar sobre las Ayudas gubernamentales.
25	Costos por préstamos.	Considera la contabilidad de los costos por préstamos.	NIC 23 – Costos por préstamos.
26	Pagos basados en acciones.	Prescribe la contabilidad de las transacciones con pagos basados en acciones.	NIIF 2 – Pagos basados en Acciones.
27	Deterioro del valor de los activos.	Establece la aplicación de la contabilidad al deterioro del valor de todos los activos, exceptuando los cubiertos por otra sección.	NIC 2 – Inventarios. NIC 36 – Deterioro del Valor de los Activos.
28	Beneficios a los empleados.	Trata todos los beneficios a los empleados, excepto los que corresponden a transacciones con pagos basados en acciones.	NIC 19 – Beneficios a los empleados.
29	Impuesto a las ganancias.	Prescribe el tratamiento contable del impuesto a las ganancias requiriendo que la entidad reconozca las consecuencias fiscales actuales y futuras de transacciones y otros hechos reconocidos en los Estados Financieros.	NIC 12 – Impuesto a las Ganancias.

30	Conversión de la moneda extranjera.	Establece: · La forma de incluir las transacciones en moneda extranjera por las operaciones en el extranjero, en los Estados Financieros. · Como convertir los Estados Financieros a la moneda de presentación.	NIC 21 – Efectos de las variaciones en las tasas de cambio de la moneda extranjera.
31	Hiperinflación.	· Establece que los Estados Financieros que hayan sido ajustados por efectos de la hiperinflación, sean preparados en la moneda de conversión. · Establece que esta sección aplica a las entidades cuya moneda funcional sea la de una economía hiperinflacionaria.	NIC 29 – Información financiera en Economías hiperinflacionarias.
32	Hechos ocurridos después del período sobre el que se informa.	· Establece los principios para el reconocimiento, medición y revelación de los hechos ocurridos después del período sobre el que se informa. · Define cuáles son los hechos ocurridos sobre los que se debe informar.	NIC 10 – Hechos ocurridos después del Período sobre el que se Informa.
33	Informaciones a revelar sobre partes relacionadas.	Determina que una entidad debe incluir en las Notas a los Estados Financieros la información que sea necesaria para establecer la manera en que la situación financiera o la utilidad o pérdida, pudieron verse afectadas por la existencia de partes relacionadas o por transacciones y saldos con esas partes.	NIC 24 – Información a revelar sobre las partidas relacionadas.
34	Actividades especiales.	Suministra una guía sobre la información financiera de las PYMES involucradas en tres tipos de actividades especiales: · Actividades agrícolas. · Actividades de extracción. · Concesión de servicios.	NIC 41 – Agricultura. NIIF 6 – Exploración y Evaluación de Recursos Minerales.

35	Transición a la NIIF para las pymes.	Trata del manejo que se debe dar cuando una entidad adopte por primera vez la NIIF para PYMES, independientemente de si su Marco Contable anterior estuvo basado en: · Las NIIF Completas. · Otro conjunto de principios de contabilidad generalmente aceptados -PCGA- como normas nacionales. · Otro marco como la base del impuesto a las ganancias local. Señala, además, que una entidad solo puede adoptar por primera vez la NIIF para PYMES en una única ocasión.	NIIF 1 – Adopción por Primera Vez de las Normas Internacionales de Información Financiera.

2. Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SIBOIF):

La SIBOIF emite regulaciones y normativas que afectan a las instituciones financieras y, en algunos casos, a empresas no financieras. Es importante estar al tanto de las regulaciones específicas emitidas por la SIBOIF que puedan afectar a la contabilidad y los informes financieros.

Documento	**Código de documentos**	**Año**	**Tipo de documento**	**Intendencia**
Norma para la Tramitación de Recursos Administrativos	CD-SIBOIF-1325-1-JUL26-2022	2022	Normas	Almacenes, Bancos, Seguros, Valores
Ley de Reforma a la Ley No. 587, Ley de Mercado de Capitales	Ley No. 1079	2021	Leyes	Valores
Ley de Sociedades de Inversión	Ley No. 899	2015	Leyes	Bancos, Valores, Seguros,

3. Dirección General de Ingresos (DGI):

La DGI es la entidad encargada de la recaudación de impuestos en Nicaragua. El manual de procedimientos contables debe incluir procesos relacionados con la determinación y presentación de los impuestos y estar en conformidad con las leyes fiscales y regulaciones tributarias.

Las disposiciones contenidas en el Código se aplican a los tributos establecidos legalmente por el Estado y a las relaciones jurídicas derivadas de ellos. Igualmente se aplicará a los otros tributos e ingresos que se establezcan a favor del Estado, exceptuando los tributos aduaneros, municipales, y las contribuciones de seguridad social, que se regirán por sus Leyes específicas.

TITULO	ARTICULO	DESCRIPCION
Actualización de valores	Arto. 8	Las actualizaciones de valores establecidas en este Código, referidas al mantenimiento de valor se realizarán en base a la legislación monetaria vigente y a las correspondientes disposiciones emitidas por el Banco Central de Nicaragua, en relación con esta materia
Concepto y clasificación	Arto. 9	Son las prestaciones que el Estado exige mediante Ley con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines. Los tributos, objeto de aplicación del presente Código se clasifican en: impuestos, tasas y contribuciones especiales.

Otros ingresos	Arto. 10	Son otros Ingresos, aquellos que percibe el Estado por actividades que no corresponden al desarrollo de sus funciones propias de derecho público o por la explotación de sus bienes patrimoniales y los demás ingresos ordinarios no clasificados como Impuestos, Tasas o Contribuciones Especiales.
Sujeto Activo	Arto. 15	El Estado por medio de la Administración Tributaria, es el Sujeto activo, o acreedor de la obligación tributaria y está facultado legalmente para exigir su cumplimiento.
Sujeto Pasivo	Arto. 16	Sujeto pasivo es el obligado en virtud de la ley, al cumplimiento de la obligación tributaria y cualquier otra obligación derivada de ésta, sea en calidad de contribuyente o de responsable
Contribuyentes	Arto. 18	Para todos los efectos legales, son contribuyentes, las personas directamente obligadas al cumplimiento de la obligación tributaria por encontrarse, respecto al hecho generador, en la situación prevista por la ley.

Personas naturales y jurídicas	Arto. 22	Para efectos tributarios, las personas naturales y personas jurídicas deben fijar su domicilio dentro del territorio nacional, preferentemente en el lugar de su actividad comercial o productiva.
Derecho a la confidencialidad	Arto. 68	Los contribuyentes o responsables tienen derecho a la privacidad de la información proporcionada a la Administración Tributaria. En consecuencia, las informaciones que la Administración Tributaria obtenga de los contribuyentes y responsables por cualquier medio tendrán carácter confidencial. Sólo podrán ser comunicadas a la autoridad jurisdiccional cuando mediare orden de ésta.

4. Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos (Ley 380):

En el arto 1 de la Ley 380, se describe el objeto de la Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos, la cual dice; “la presente Ley tiene por objeto establecer las disposiciones que regulan la protección de las marcas y signos distintivos”, la cual nos advierte que existe una serie de pautas a seguir para registrar y renovar una marca dentro del país, tanto de índole nacional como extranjera.

5. Dirección General de Registro de la Propiedad Intelectual:

Es el órgano sustantivo de carácter técnico, que depende jerárquica y funcionalmente del Ministro; ejerce su autoridad lineal directa sobre las secciones de Actuaciones del Registro de la Propiedad Intelectual, de Depósito Legal del Registro de la Propiedad Intelectual y de Atención al Usuario y sobre las Direcciones de Marcas y Otros Signos Distintivos, de Patentes y Nuevas Tecnologías, de Derechos de Autor y Derechos Conexos y de Obtención Variedades Vegetales, y brinda asesoría en el ámbito de su competencia a las demás dependencias del Ministerio.

La responsabilidad de este órgano es la de promover, registrar y difundir los derechos de la Propiedad Intelectual, asesorar a la Dirección Superior y demás áreas de la Institución en el ámbito de su competencia; asimismo elaborar estudios e informes relativos a su quehacer, participar en Comités o Comisiones intra e interinstitucionales y asegurar el desarrollo de todas las actividades del área, de conformidad al marco legal vigente y procedimientos establecidos.

6. Código de Comercio:

El Código de Comercio de Nicaragua establece las obligaciones y requisitos contables para las empresas comerciales. Esto incluye la obligación de llevar registros contables adecuados y mantenerlos durante un período específico.

Es esencial que el manual de procedimientos contables en Nicaragua se diseñe teniendo en cuenta todas estas regulaciones y normativas. Además, debe ser revisado y actualizado periódicamente para asegurarse de que esté en conformidad con los cambios en la legislación y las normas contables vigentes. Se recomienda encarecidamente consultar con un profesional contable o legal con experiencia en Nicaragua para garantizar que el manual cumpla con todos los requisitos legales y normativos aplicables en el país.

Las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES), así como otras normativas emitidas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SIBOIF) y la Dirección General de Ingresos (DGI).

Capítulo III: Diseño metodológico

3.1. Tipo de investigación

Conforme lo revisado a lo largo de la investigación, se determina que, en función del propósito, la tesis planteada de un manual de procedimientos para el departamento de finanzas de la empresa Caldemasa de Nicaragua, S.A., es aplicada, puesto que, pretende brindar ideas de acción que sean de utilidad para la empresa.

Para la realización del manual de procedimientos y políticas contables para el departamento de finanzas de la empresa Caldemasa de Nicaragua, S.A., por su nivel de profundidad se considera como aplicativa, ya que, con las distintas herramientas y aproximaciones directas se busca el porqué de las cosas y el cómo han llegado al estado actual en dicho departamento.

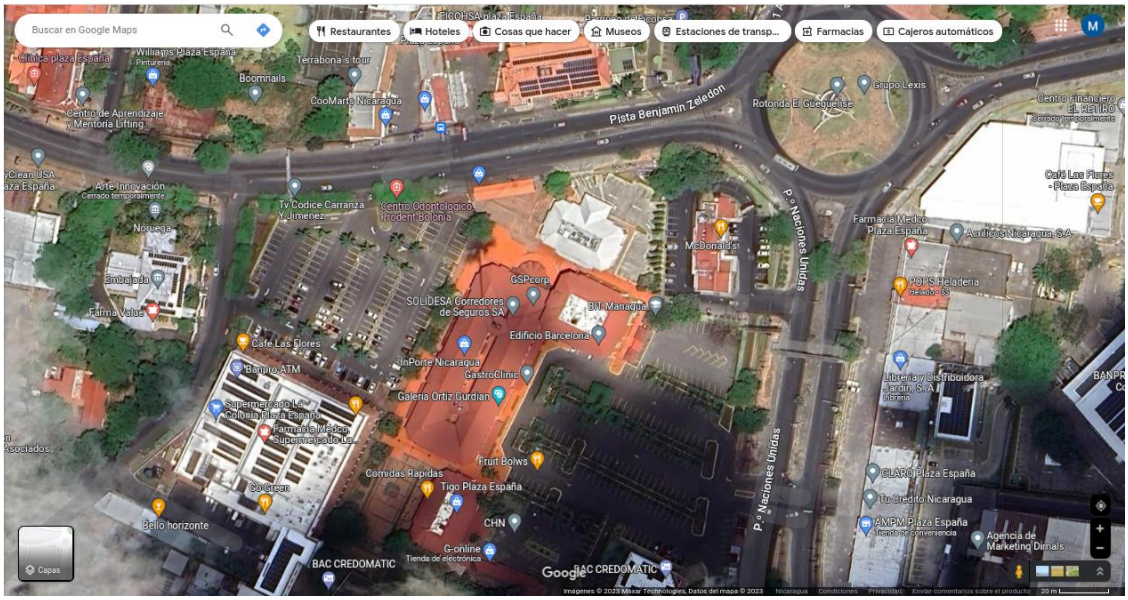
Siguiendo esta misma línea, la naturaleza de los datos e información con la que se cuenta para realizar este estudio es cualitativa, de manera que se sustenta en datos no cuantificables teniendo como punto fuente una amplia información tanto de textos anteriores como los que se pueden recolectar al establecer ejercicios de acercamiento directo con el sujeto de estudio.

Asimismo, los medios para la obtención de datos, justo como se mencionaba, no radica únicamente en libros de textos, revistas o material didáctico documental, sino a su vez, de datos provenientes de entrevistas, observaciones, bitácoras y diarios de campo, dando como resultado una obtención de datos dentro de lo documental y campo.

Estableciendo el tipo de inferencia, resulta en inductivo, puesto que, se basa tanto en el estudio de la realidad y la búsqueda de verificación o falsación de unas premisas básicas a comprobar. No obstante, también busca la obtención de conclusiones a partir de la observación directa de hechos particulares que llevan a conclusiones más o menos verdaderas.

Con la suma de todas estas clasificaciones, lo único que resta por definir es el periodo temporal en que se desarrolla la investigación, el cuál es transversal, dado que, se realiza una recolección de datos y seguimiento a un único sujeto con diversos procesos en un corto plazo de un período concreto.

3.2. Área de estudio



3.3. Muestra teórica y sujetos de estudio

Según Flick (2015), el muestreo en la investigación cualitativa puede seguir lógicas diferentes (a la cuantitativa). Podemos distinguir un muestreo más formalizado de las formas más intencionales y flexibles de hacerlo. (U., 2015)

En la investigación cualitativa hay un mayor interés por analizar y profundizar en los casos de estudio, sin que ello implique ninguna pérdida de rigurosidad científica. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) explican que, en los estudios cualitativos el tamaño de la muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia. Lo que se busca en la indagación cualitativa es profundidad. Nos conciernen casos (participantes, personas, organizaciones, eventos, animales, hechos, etc.) que nos ayuden a entender el fenómeno de estudio y a responder a las preguntas de investigación. (pág. 394). (Hernández Sampieri, 2010)

Así, pues, el sujeto de estudio determinado y objetivo es el departamento de finanzas de la empresa Caldemasa de Nicaragua, S.A., esto a su vez, nos propone de interrogante, ¿el departamento de finanzas puede ser estudiado en su ambiente y capaz de ser entrevistado? Respondiendo a ello, los participantes que componen el sujeto de estudio son los miembros de dicho departamento, entre ellos se encuentran:

- ❖ Contador general; encargado de los registros de asientos de diario, así como los detalles de gastos y cuadratura de bancos

- ❖ Digitador/Encargado de facturación; encargado en la elaboración de facturas conforme las cotizaciones proporcionadas por el departamento de marcas o legal, asimismo, el cobro de las cuentas por cobrar generadas en el mes mediante envío de estados de cuenta.

- ❖ Director financiero; encargado en la revisión de registros de asientos de diario, cuadratura de los impuestos y elaboración de estados financieros.

Debido a que la empresa es de índole familiar, la cantidad del personal es reducida y se da la situación en que una persona maneje actividades aparte de las establecidas para el puesto correspondiente.

Por esta particularidad en el sujeto de estudio y sus miembros, se les considera los capacitados para ser entrevistados y cuyo dominio de sus áreas pertinentes se consideran los indicados para realizar el instrumento de recolección de datos para investigaciones de carácter cualitativo del cual saldrá información fehaciente que dé veracidad al trabajo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Al ser una investigación de carácter cualitativo, la técnica e instrumento de recolección de datos que se utiliza en este trabajo es la entrevista, dado que esta permite un contacto directo con el sujeto de estudio y los participantes de esta, que permitirá conseguir. una base de datos basada en la experiencia y desarrollo de primera mano en el campo.

Una entrevista semiestructurada, en este estudio en concreto beneficiaría en gran medida la evaluación de la información. La razón de ello se basa en que, se cuenta con una guía de preguntas posibles que realizar al entrevistado, no obstante, no se basa únicamente en seguirlas tal cual, pues se encuentra basado en que el entrevistador ha tenido contacto directo con el sujeto de estudio y el campo en que se desarrolla.

La entrevista se realiza no solo con la intención de conocer procesos desde la perspectiva de los participantes comprendidos en el sujeto de estudio, sino también, indagar e interpretar dichas respuestas que ayuden a determinar recomendaciones aplicables a la propuesta del manual de políticas y procedimientos contables en el área de finanzas.

3.5. Criterios de calidad: credibilidad, confiabilidad, confirmabilidad, transferibilidad y triangulación

Como parte de estos criterios, la credibilidad se puede medir al momento de tener un contacto directo con los participantes del estudio. Según Castillo y Vásquez (2003) a las personas les gusta involucrarse en la revisión para reafirmar su participación y también porque desean que los hallazgos sean lo más creíbles y precisos. (Castillo & Vásquez, 2003) En este sentido, pueden corregir errores de interpretación de los hechos por parte de los investigadores. Algunos de los elementos para determinar la credibilidad de la investigación se incluyen los siguientes:

➔ Resguardo de las notas de campo que surgieron de las acciones e interacciones durante la investigación.

➔ Consideración de los efectos de la presencia del investigador sobre la naturaleza de los datos.

De esta manera, el criterio de credibilidad de esta investigación está sustentado con las notas de campo y la transcripción textual de las entrevistas realizadas a los participantes miembros del sujeto de estudio (Caldemasa de Nicaragua, S.A.)

El criterio de confirmabilidad se basa en la forma en que un investigador puede seguir la pista o ruta que hizo otro. Para ello es necesario un registro y documentación completa de las decisiones e ideas que tuvo ese investigador en relación con el estudio. Esto permite examinar los datos y llegar a conclusiones iguales o similares. Algunos de los elementos para determinar si un trabajo cumple este criterio:

- ➔ Uso de mecanismos de grabación.
- ➔ Análisis de la transcripción fiel de las entrevistas a los informantes.

Como es apreciable, el criterio de credibilidad y confirmabilidad van enlazados ya que, se apoyan del instrumento de recolección de datos y la transcripción textual de dicho instrumento.

Según Guba y Lincoln (1981), la transferibilidad indica que se trata de examinar qué tanto se ajustan los resultados a otro contexto. Hay que recordar que en la investigación cualitativa los lectores del informe son quienes determinan si se pueden transferir los hallazgos a un contexto diferente. Para ello se necesita hacer una descripción densa del lugar y las características de las personas donde el fenómeno fue estudiado. Así, el grado de transferibilidad es función directa de la similitud entre los contextos donde se realiza un estudio.

Para Castillo y Vásquez (2003) reproducir el fenómeno social es difícil porque pueden variar las condiciones bajo las cuales se recolectaron los datos, y resulta inverosímil controlar las variables que pueden afectar los hallazgos; sin embargo, hay modos de repensar la reproductividad para extrapolar su significado.

Dos puntos claves que sirven para determinar el grado de transferibilidad de los resultados de una investigación cualitativa:

- ➔ Si los investigadores indicaron lo típico de las respuestas de los informantes.
- ➔ Si examinaron la representatividad de los datos como un todo.

3.6. Procesamiento de datos y análisis de la información

Habiendo determinado el instrumento a utilizar en este estudio y establecido que es la entrevista, se plantea su aplicación y ejecución para el posterior procesamiento de datos.

El departamento de finanzas de la empresa Caldemasa de Nicaragua, S.A., como sujeto de estudio cuenta con dos colaboradores los cuáles se encargan de todos los procesos contables-financieros que corresponden y cuentan con el dominio de las actividades del área.

Los participantes a quiénes se aplica la entrevista son; el director financiero, quién cuenta con una trayectoria de más de 10 años en el puesto y su apropiación de las actividades le valen como un criterio medible de confiabilidad y credibilidad; el contador general, a pesar de no contar con una trayectoria como el director financiero, es quién se encarga de gran parte de los procesos operativos que competen y justifican la necesidad de un manual de operaciones.

Con los participantes establecidos, las preguntas preestablecidas a aplicar en la entrevista son las siguientes:

a. ¿Puede describir el proceso de facturación por servicios brindados?

El proceso de facturación tiene inicio cuando el cliente mediante comunicaciones por correo electrónico solicita un servicio a realizar, dentro de las comunicaciones se encuentra una cotización por el departamento que le atiende (entiéndase el departamento de marcas o legal, en caso correspondiente). Luego de que el cliente aprueba la cotización por los servicios a prestar se inicia comunicaciones internas con el departamento de finanzas y vigilancia. El departamento de finanzas se encarga de generar un número de orden dentro del sistema que contempla los datos del cliente, el tipo de caso (registro de marca, renovación de marca, renovación de marca en período de gracia, búsqueda, etc.). Una vez que el número de orden está listo para usar, el departamento de finanzas encarga al auxiliar de facturación la creación de la factura por servicio a prestar, incluyendo los costos señalados en la cotización al cliente; cuando la factura fue creada se envía al departamento que lo solicitó para una revisión antes de enviarla al cliente (la revisión que realizan consta de que los conceptos estén bien detallados, los montos en el renglón que corresponde y la/s dirección de correo electrónico corresponda al contacto del cliente que aprobó la cotización. Concluida la revisión, pasa a firma electrónica por el director financiero, se envía nuevamente al departamento que lo solicitó y ellos se encargan de hacerles llegar el documento al cliente.

b. Siendo un departamento financiero, ¿considera correcto que su departamento se encargue de la elaboración de dicha facturación?

En realidad, esto de la elaboración de las facturas es algo que se implementó hace poco. El departamento de vigilancia se encargó de la creación de órdenes y la elaboración de facturas durante bastante tiempo, no fue sino hasta que se decidió realizar un cambio en el área de finanzas por ordenanzas de gerencia. Hasta el momento se ha trabajado en buen ritmo, claro, aquí hay que resaltar que debido a lo sucedido hace unos cinco años, nuestra cartera de clientes nacionales y extranjeros se redujo y por consiguiente el volumen de trabajo disminuyó, eso hace que la fusión de la elaboración de las facturas y las actividades del departamento puedan coexistir, pudiendo decir al son de hoy, que es correcto, veremos de qué manera evoluciona esta fusión de actividades y responsabilidades.

c. Al tomar en cuenta lo establecido en la pregunta anterior, ¿el proceso de facturación tiene algún efecto adverso en lo contable-financiero?

Si tuviese que mencionar un efecto adverso de esta nueva forma y responsabilidades extras para las previamente establecidas, creo que sería el hecho de gestión de tiempo por parte de los demás departamentos. A como se mencionó anteriormente, el proceso lleva distintos puntos donde convergen varios departamentos, y si alguno de ellos se retrasa el proceso de facturación lógicamente se retrasa, lo cual abre paso al trabajo meramente del área contable-financiera, revisión de documentos contables, facturas, asientos de diario, registros en el sistema contable, elaboración de comprobantes de egreso que, incluso el mismo departamento de marcas solicita y todavía requieren el visto bueno de Gerencia y sin contar las órdenes de pago (ODP) del Registro de Propiedad Intelectual (RPI) que sin ellas el cheque no se gestiona porque es uno de los puntos de revisión en nuestra área.

d. ¿Cree que la falta de personal en el área sea un problema a corto plazo, largo plazo o el trabajo en conjunto es manejable por los actuales colaboradores?

Como comentaba antes, por el momento con el volumen de trabajo de facturación y contable-financiero no ha habido ningún problema, esperamos que a futuro se mantenga de esa manera. Sin embargo, eso sería en el escenario más positivo, en uno un poco más realista si considero que pueda haber cierto retraso en lo contable-financiero o en la facturación, no porque las capacidades de los colaboradores no den abasto a ello, sino de que se deberá establecer prioridades tanto dentro del área de finanzas como para con los demás departamentos.

e. Pasando del proceso de facturación y centrándonos en lo contable-financiero, ¿existe algún cuadro de procesos establecidos, preestablecido o únicamente de manera “cotidiana/habitual”?

Realmente, no se cuenta con un cuadro de procesos o algún manual que indique qué y cómo hacerlo, en su mayoría a lo largo de estos años se ha ido haciendo todo basado en la experiencia de los colaboradores que se han ido integrante al equipo de Caldemasa y recomendaciones de auditorías.

f. ¿Las demás áreas cuentan con el conocimiento de lo que una revisión a sus solicitudes requiere?

Hasta cierto punto nos gustaría creer que sí, pero la realidad es que las áreas trabajan de manera tan independiente que no consideran los todo de los demás. Prueba de ello es lo que mencionábamos con los comprobantes de egresos, al ser un documento que requiere visto bueno de Gerencia toma el tiempo de que lo presentado a pagar sea lo justo y necesario para no incurrir en gastos extras o innecesarios. Entiéndase que los gastos de los que hablamos son las presentaciones por las solicitudes de los clientes, razón por la cual se solicita que ellos realicen pago anticipado o al momento en que la factura es enviada a ellos, ya que dentro del servicio ofrecido se consideran los gastos oficiales como las presentaciones de solicitudes, copias, timbres, impresiones, tasas básicas, etc., al RPI.

g. ¿Existen horarios o algún precedente que establezca la entrega de la documentación soporte para la elaboración de comprobantes correspondientes a sus solicitudes?

De un tiempo para acá se ha tratado de establecer con autorización de gerencia que el departamento de marcas pase sus solicitudes a más tardar 02:00 p.m. para que la revisión y elaboración del comprobante se pueda hacer de manera pertinente, dando así, tiempo para realizar las demás actividades y no revisar de manera apresurada y con falta de tiempo. Sin embargo, no se ha logrado por lo mismo de que las ODP son algo que, aunque las soliciten con tiempo el RPI es quien las autoriza.

3.7. Operacionalización de las variables

Variables	Tipo de variable	Definición conceptual	Dimensión operacional	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Existencia manual de procedimientos	Independiente	Un manual de procedimientos engloba directrices para	Seguimiento de procedimientos Productividad en gestiones	Entrevista
Estructura acorde a necesidades	Dependiente	Índice de contenido y guía de procesos del manual	Relación entre procesos	Entrevista
Capacitación nuevo personal	Independiente	Serie de instrucciones brindadas por un periodo de tiempo	Apropiación del área	Entrevista

Capítulo IV: Análisis de Resultado

Durante el tiempo de investigación, las visitas de campo y sumado a la recolección de datos obtenidos mediante la entrevista, se concluye que, una manera práctica para corregir y desarrollar el potencial del área de finanzas es necesario crear un manual de procedimientos y políticas contables con el fin de mitigar los problemas expuestos por los colaboradores entrevistados

Propuesta para Manual de Políticas contables

PO-01 – Acciones Correctoras y Preventivas

PO-02 – Auditorías Internas

PO-03 – Compras

PO-04 – Contratación de Clientes

PO-05 – Control de la Documentación

PO-06 – Control de Procesos

PO-07 – Control de Registros

PO-08 – Evaluación de Proveedores

PO-09– Gestión de No Conformidades

PO-10 – Política de Modificaciones al Catálogo de Cuentas Contables

	Nombre	**Cargo**	**Firma**
Elaborado por:			
Revisado por:			
Autorizado por:			

1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es elaborar una metodología para implantar las Acciones Correctoras o Preventivas, así como describir los criterios para investigar, y en su caso eliminar o prevenir las causas que han provocado o pudieran provocar una No Conformidad.

2. Campo de aplicación

Este procedimiento se aplica a todas aquellas No Conformidades que hayan sido detectadas, y que puedan dar lugar a Acciones Correctoras, o bien que se prevea que puedan causar dificultades especiales, susceptibles de dar lugar a una Acciones Preventivas en el departamento de finanzas.

3. Referencia a Normas

Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos. Procedimiento de Gestión de No Conformidades.

Procedimiento de Auditorías Internas.

4. Responsabilidad

El responsable del departamento de finanza debe emitir las Acciones Correctoras y Preventivas oportunas, en los casos en los que la no Conformidad afecte de forma clara únicamente a un Departamento de los implicados en Caldemasa.

El seguimiento y registro de las Acciones Correctoras y Preventivas se lleva a cabo por el responsable de Departamento, debiendo verificar su ejecución y su eficacia.

La Dirección es responsable de aprobar las propuestas de Acciones Correctoras y Preventivas a tomar.

5. Ejecución

Una vez decidido el inicio de acciones de mejora, se deben documentar la persona que inicia la Acción de Mejora, fecha de inicio, No Conformidad de origen, si se trata de una Acción Correctora o Preventiva, y cualquier otra información adicional que se considere relevante. Las Acciones para llevar a cabo se deciden y planifican por el responsable del Departamento. Se planificarán las Acciones contra todas las posibles causas identificadas y para cada una de las acciones se indicarán, además de la propia Acción, el responsable de su realización y el plazo para llevarla a cabo.

El responsable de las Acciones debe realizar un seguimiento de los plazos correspondientes, y una vez confirmada la realización de todas las Acciones previstas debe de realizar un análisis de eficacia de las acciones tomadas, dejando registro de ello. En caso de que la acción no se considere eficaz, se debe proceder al inicio de una nueva acción de mejora. Una vez finalizado todas las acciones procederá al cierre del Informe.

6. Registros

Informe de Acción de Mejora. Informe de No Conformidad

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:			
Revisado por:			
Autorizado por:			

1. Objetivo

El objeto de este procedimiento es planificar y establecer el método para llevar a cabo las Auditorías Internas de Caldemasa, es decir, establecer el método y las responsabilidades para verificar de manera objetiva e independiente la implantación y eficacia, por medio de un método uniforme y controlado de programación, planificación y coordinación, con sus correspondientes acciones de mejora.

2. Campo de aplicación

Departamento de Finanzas

3. Referencia a Normas

Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos.

Procedimiento de Gestión de No Conformidades.

Procedimiento de Acciones Correctoras y Preventivas.

4. Responsabilidad

El contador general es el responsable de la confección del plan anual de auditorías, de formar el equipo auditor y archivar los informes de auditorías, acciones correctoras y otros documentos.

El equipo auditor es responsable de verificar el cierre de las Acciones de mejora y difundir el Informe de la auditoría.

El departamento de finanzas es responsable de atender al equipo auditor, responder a las cuestiones presentando los documentos necesarios, fijar las acciones de mejora y su fecha de cierre de acuerdo con el equipo auditor e implantar las acciones de mejora en el plazo correspondiente.

5. Ejecución

El contador general es el responsable de elaborar anualmente un Plan de Auditorías Internas que se somete a la aprobación de la Dirección. En el Plan se debe detallar los Departamentos a auditar, el equipo auditor y las fechas previstas para su realización.

El Plan de Auditorías será comunicado entonces a todos los Departamentos de la organización, con el fin de dar a conocer las fechas de realización y puedan prever su disponibilidad.

El equipo auditor estará formado por personal ajeno al Departamento auditado y deberá elaborar una "Lista de Comprobación General" en la que se incluyen los elementos a inspeccionar.

Finalizada la Auditoría, el equipo auditor debe redactar el Informe de Auditoría. Este Informe será distribuido a la Dirección, al responsable del departamento auditado.

Se acordarán entonces las Acciones de mejora a realizar ente el equipo auditor, el responsable de Calidad y el responsable del Departamento, que serán documentadas en el Informe de Acciones Correctoras y se fijará un período de ejecución. Dicho Informe formará parte también del Informe de Auditorías.

6. Registros

Informe de Auditorías Internas.

Informe de Acciones Correctoras.

		Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:				
Revisado por:				
Autorizado por:				

1. Objetivo

Se debe asegurar que las compras de materias y servicios subcontratados que realiza la organización Caldemasa, se efectúan de una forma sistemática

permitiendo así que se cumplan los requisitos de acuerdo con la calidad exigida.

2. Campo de aplicación

Este proceso se aplica a las materiales y servicios subcontratados que afecten al departamento de Finanzas

3. Referencia a Normas

Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos.
Procedimiento de Evaluación de Proveedores.

4. Responsabilidad

El Departamento de Producción se encarga de planificar los recursos y materias primas necesarias.

El Departamento de Compras y el jefe de Compras son los responsables de realizar los pedidos necesarios, así como de rellenar el Informe de Compras.

5. Ejecución

El Departamento de Finanzas debe elaborar un documento de Solicitud de Compra mediante el cual se demandan la necesidad de los materiales o los servicios.

Tras esto, el jefe de Compras se pondrá en contacto con una empresa perteneciente al Listado de Proveedores Homologados, en función del tipo y especificación de producto necesario. Se ejecuta una búsqueda de información del proveedor, así como las compras que se han realizado anteriormente.

Una vez consultado el archivo del proveedor, si éste es competente y no ha habido ninguna anomalía en compras anteriores se envía un pedido donde figuran los material o servicio necesarios. El Departamento de Compras debe rellenar la hoja del Informe de Compras donde, al menos, se debe especificar: proveedor, fecha de compra, fecha de entrega, producto, cantidad y precio.

		Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:				
Revisado por:				
Autorizado por:				

1. Objetivo

El presente procedimiento tiene por objeto regularizar el proceso de contratación de nuevos clientes que deseen disfrutar de los servicios que proporciona Caldemasa, permitiendo así que se cumplan los requisitos de acuerdo con la calidad exigida.

2. Campo de aplicación

El alcance del procedimiento será completo en todos los servicios, prestados al público, proporcionados por la organización de Caldemasa

3. Referencia a Normas

Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad.

4. Responsabilidad

La Dirección junto con los responsables de los Departamentos de Atención al Cliente y Administración y Finanzas se encarga de planificar los distintos servicios ofertados a los Clientes.

El personal de Atención al Cliente es el encargado de ofertar y registrar dichas contrataciones, así como de la comunicación con el cliente si fuera necesario por algún cambio en los términos del contrato o cualquier otra razón, siempre con la aceptación previa de los mismos.

Confirmada el alta en el servicio, el personal de Administración y Finanzas se encarga de las gestiones administrativas del cliente.

5. Ejecución

Se llevarán a cabo reuniones periódicas, con un máximo de dos meses entre ellas, entre los responsables de los Departamentos de Atención al Cliente y la Administración y Finanzas junto con la Dirección General de Caldemasa., con el fin de analizar la concordancia de las ofertas de los servicios suministrados con su precio en el mercado. A estas reuniones también podrá asistir cualquier otro responsable de Departamento que sea requerido.

Determinadas las ofertas de los servicios suministrados, serán puestas a disposición de los clientes, ya sea mediante correo tradicional, electrónico, llamada telefónica o cualquier otro medio informativo utilizado.

El proceso de gestión de alta de nuevos usuarios se lleva a cabo por el personal del Departamento de Atención al Cliente, que debe cumplimentar el Registro de Alta de Nuevo Usuario, donde al menos, deben de registrarse los siguientes datos: nombre y

apellido, fecha de nacimiento, documento de identidad, dirección del domicilio, teléfono, cuenta bancaria y firma.

El Departamento de Atención al Cliente debe cerciorarse que la parte contratante esté al corriente del objeto y condiciones del contrato, así como de las obligaciones de ambas partes.

Una vez el usuario se encuentra dado de alta en nuestros servicios, la información proporcionada, cumpliendo pasa a ser gestionada por el Departamento de Administración y Finanzas.

6. Registros

Registro de Alta de Nuevo Cliente.

		Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:				
Revisado por:				
Autorizado por:				

1. Objetivo

En este procedimiento se definen los criterios y responsabilidades para el control de la documentación de la empresa, así como para su elaboración, gestión y registros.

2. Campo de aplicación

Este procedimiento se aplica a todas las actividades recogidas, como son los documentos y registros, Procedimientos Generales, en caso necesario, Normas y Reglamentos aplicables, y los Registros utilizados o generados para asegurar la eficacia del Sistema.

3. Referencia a Normas

Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad.

4. Responsabilidad

El responsable de Calidad es el encargado de elaborar y revisar los documentos, así como de verificar que todo el personal tenga acceso a la última versión de estos.

La Dirección es responsable de aprobar y distribuir los documentos a todos los Departamentos de la organización.

5. Ejecución

Elaboración y Aprobación

Manual de Calidad:
La elaboración del Manual de Calidad corre a cargo del responsable de Calidad siempre con el asesoramiento que estime oportuno. Una vez elaborado se distribuirá al resto de los Departamentos o áreas de la empresa, sometiéndose a análisis, solucionando las deficiencias en una reunión de Calidad.

Tras la revisión por parte del responsable de Calidad, el Manual será firmado por él mismo, y revisado y aprobado por la Dirección.

Procedimiento General:
Los Procedimientos Generales son elaborados por el responsable de Calidad con el asesoramiento que estime oportuno. El responsable de Calidad los examinará, y distribuirá al resto de los Departamentos o áreas de la empresa, sometiéndolos a análisis y solucionando las deficiencias en una reunión de Calidad.

Tras la revisión por parte del responsable de Calidad, los Procedimientos serán firmados por él mismo, y revisados y aprobados por la Dirección.

Registros de Calidad:
Los responsables de cada una de las áreas garantizan que las condiciones de almacenamiento sean adecuadas para minimizar los riesgos de daño o deterioro, y que eviten su extravío. Los Registros de Calidad siempre estarán a plena disposición de la Dirección y de los responsables de las distintas áreas o Departamentos.

Revisión y Actualización:
Las modificaciones en un documento se pueden producir como consecuencia de revisiones periódicas de los mismos, o bien, porque las circunstancias lo requieran.

Cuando un documento sea modificado, precisará de nuevo la conformidad del responsable de calidad y la aprobación de la Dirección, es decir, el mismo proceso de revisión y aprobación oficiales. Los cambios realizados serán señalados en el documento en color rojo. El índice de revisión aumentará en una unidad y se actualizará la fecha de entrada en vigor.

		Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:				
Revisado por:				
Autorizado por:				

1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es establecer las bases para el modelo de Procesos de la empresa, así como la sistemática para su actualización y comunicación interna.

2. Campo de aplicación

Este procedimiento se aplica a todos los procesos de la empresa Caldemasa.

3. Referencia a Normas

Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad.

4. Responsabilidad

El responsable de cada proceso será el encargado de establecer sus indicadores, comunicando a Dirección la información reflejada en el Informe de Datos de Indicadores de Proceso.

El responsable de Calidad debe mantener al día el Listado de Indicadores de Proceso, donde se recoge esta información para todos los procesos, actualizarlo a petición del propietario del proceso, y distribuirlo.

5. Ejecución

Para asegurar la realización en condiciones controladas en cada caso concreto, los Departamentos responsables de los procesos, deberá tener en cuenta que se encuentran definidos:

Los documentos.
Los procesos para realizar.
Los recursos humanos a emplear y las competencias requeridas. Los equipos y herramientas para utilizar.
Los posibles procesos especiales que pudieran existir. Los puntos críticos en los procesos (Calidad).
Los parámetros por controlar.
Los criterios de aceptación y de rechazo.

Para cada proceso, el responsable debe asegurar de establecer los indicadores adecuados para la gestión objetiva, intentando alcanzar un equilibrio razonable entre:

La representatividad del indicador.
El valor añadido proporcionado por el indicador para la gestión del proceso y la mejora de este.

La dificultad de medida del indicador.
En aquellos casos en los que la medida del indicador adecuado no resulte posible y los indicadores alternativos medibles, no sean lo suficientemente representativos, el responsable del proceso debe establecer indicadores alternativos adicionales, aunque éstos sean de carácter más cualitativo.

Con la comparación de resultados de las actividades con los objetivos y metas, evaluando el cumplimiento con la legislación relativa a calidad, se determinarán las áreas de éxito y las que requieren Acciones Correctoras y Preventivas.

6. Informes

Informe de Datos de Indicadores de Proceso.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:			
Revisado por:			
Autorizado por:			

1. Objetivo

El presente procedimiento tiene por objeto describir la sistemática a seguir por la organización de Caldemasa para el Control de los Registros de su sistema de manera que se asegure la demostración del cumplimiento de los requisitos aplicables, tanto los derivados del cumplimiento de las normas de referencia, como de los requisitos legales y otros requisitos que la organización se haya comprometido a cumplir.

2. Campo de aplicación

El presente procedimiento se aplica a todos los Registros de Caldemasa.

3. Referencia a Normas

Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos.

4. Responsabilidad

El director financiero es el responsable del control de registros.

5. Ejecución

Los registros se relacionan en el Listado de Registros, en el que se indican algunas de sus principales características, como el requisito de las normas de referencia del que evidencian su cumplimiento en el que se explica su generación.

Los Registros se archivan de manera que se garantice su conservación adecuada durante el periodo de tiempo establecido para cada registro.

Los Registros serán protegidos en función del soporte utilizado:

En caso de soporte papel, el responsable de su archivo es también responsable de su adecuada protección.
En caso de soporte electrónico la protección se realiza de manera prevista para la protección general de los Sistemas de Información.

En todos los casos, los medios empleados en la Seguridad de las instalaciones alcanzan también a los Registros, como cualquier otro contenido de estas.

Los Registros se mantendrán disponibles por un periodo de tiempo específico para cada registro, una vez transcurrido el periodo de conservación establecido para cada uno, éste podrá ser destruido a iniciativa del responsable de su archivo, manteniéndose en todo caso las cautelas pertinentes derivadas de la confidencialidad de estos que resulten de aplicación.

Cuando no se indique otro método de identificación específico, los Registros se identificarán, de manera genérica, con un código consistente en el año de generación y una secuencia numérica correlativa.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:			
Revisado por:			
Autorizado por:			

1. Objetivo

El objeto del presente procedimiento es asegurar que los proveedores de AGUAS S.A. garantizan la calidad de los productos que suministran, de acuerdo con los requisitos establecidos o especificados.

2. Campo de aplicación

Este procedimiento se aplica a todos los proveedores de materiales o servicios.

3. Referencia a Normas

Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad.

4. Responsabilidad

El Contador general es el responsable de iniciar las gestiones oportunas para la homologación de nuevos proveedores cuando sea necesario.

El jefe de Compras tiene la responsabilidad de adjudicar los pedidos a los suministradores homologados, incluyendo los suministradores potenciales, así como también, de evaluar a los mismos atendiendo a precios y plazos de entrega, aportando datos al responsable de Calidad y la Dirección.

5. Ejecución

La homologación se efectúa por tipo y especificación de producto suministrado, pudiendo ocurrir que un proveedor esté homologado para suministrar ciertos materiales o servicios.
La homologación de proveedores se efectúa en base a los siguientes criterios: Estudio previo implantado por el proveedor.

Inspección y ensayo de los primeros pedidos recibidos para la verificación del total, cumplimiento de lo acordado en el contrato de compra o en las especificaciones previamente establecidas.

Historial de Calidad del propio proveedor.
Estudio de toda la información sobre la seguridad y los requerimientos legales de los servicios contratados.

La continuidad de la homologación será decidida por el responsable y el Departamento de Compras, en función del análisis histórico, los problemas de suministro o mediante la elaboración de un plan de auditorías periódicas.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:			
Revisado por:			
Autorizado por:			

1. Objetivo

El presente procedimiento tiene por objeto describir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar las No Conformidades detectadas en el marco

2. Campo de aplicación

El presente procedimiento se aplica a todas las No Conformidades que afecten al alcance del departamento de finanzas

3. Referencia a Normas

Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad.
Procedimiento de Acciones Correctoras y Preventivas.

4. Responsabilidad

Los responsables de la decisión de las acciones a tomar como consecuencia de una No Conformidad son:

El responsable del Departamento afectado, en los casos en los que la No Conformidad afecte de forma clara únicamente a un Departamento de los implicados el responsable de Calidad, en el resto de los casos.

La Dirección es responsable de aprobar las propuestas de Acciones Correctoras y Preventivas a tomar.

5. Ejecución

Cualquiera del personal de Caldemasa puede detectar una No Conformidad, debiendo documentarla en el formato previsto indicando al menos: persona que detecta la No Conformidad, fecha, origen, descripción y cualquier otra información considerada relevante.

Dicho Informe de No Conformidad será enviado al responsable del Departamento correspondiente, que, a su vez, lo remitirá al responsable de Calidad. Ambos responsables serán los encargados de tomar las Acciones necesarias. En todo caso, las Acciones tomadas consistirán en acciones “contra el efecto” de los problemas identificados, ya que

las acciones “contra la causa”, se tratan en el Procedimiento de Acciones Correctoras y Preventivas

Se registrarán las Acciones tomadas indicando la descripción de estas, responsable, plazo y asignación de recursos necesarios. El seguimiento de la No Conformidad se lleva a cabo por el responsable de Departamento, debiendo verificar su ejecución y su eficacia.

Los responsables del Departamento afectado y de Calidad deben decidir, antes de su cierre, si la No Conformidad debe dar lugar al establecimiento de Acciones Correctoras o Preventivas para eliminar las causas que dieron lugar a la No Conformidad.

Una vez cumplido todo lo establecido anteriormente, se enviará toda la información al responsable de Calidad, que procederá al cierre del Informe.

6. Registros

Informe de Inicio de Acción de Mejora. Informe

de No Conformidad.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:			
Revisado por:			
Autorizado por:			

1. Objetivo

Definir las actividades y criterios necesarios para la adecuada creación, revisión, aprobación, actualización, control de los documentos y registros generados por el Sistema de gestión de Calidad para garantizar así, su adecuada identificación, almacenamiento, conservación, recuperación, tiempo de retención y su disposición final.

2. Campo de aplicación

Se aplica a todos los documentos incluidos en los procesos del alcance del Sistema de gestión de Calidad.

3. Referencia a Normas

Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad.
Procedimiento de Acciones Correctoras y Preventivas

4. Responsabilidad

El director financiero verifica y controla mensualmente las cuentas contables

El personal del departamento finanzas revisa los movimientos en el sistema según las integraciones.

5. Ejecución

REQUERIMIENTO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1. Registro de Información documentada interna y externa en vigencia.	Disponer de un directorio con la información documentada. Información controlada en formatos autorizados sean físicos o digitales.	Asistente de procesos
2. Creación y actualización de documentos de origen interno o externo.	1) La necesidad de crear o actualizar un documento conforme a los nuevos requerimientos de cada proceso, puede ser detectada	Asistente de procesos

	por: - Comité Directivo - Líder funcional - Líder de proceso Cumplir el procedimiento	
3. Requisitos para anular un registro	La necesidad de anular un documento puede ser detectada por: - líder de proceso - El líder funcional del proceso - Comité Directivo	Asistente de procesos
4. Aprobación y control de cambios en los documentos	La aprobación de documentos es realizada por el líder funcional del área ver cambios o adición de lineamientos en la operación. Control de cambios se administran en software autorizado. La aprobación de documentos actualizados por política de actualización de documentos es realizada por Gerente Administrativo Corporativo.	Asistente de procesos
5. Distribución, almacenamiento de la documentación vigente y control de la información obsoleta.	Información vigente y aplicable. Se ejecuta utilizando una base de conocimiento en la cual se despliega por proceso la información documentada aplicable a su actividad. Acceso a la información En plataforma se parametrizan estatus de accesos de las personas que interaccionan en el levantamiento y autorización de la información documentada, de tal manera que se garantice su integridad y protección.	Asistente de procesos
6. Publicación y divulgación de documentos sean nuevos, actualizados o comunicado por obsoletos.	Se informa por; comunicación interna y base de conocimiento	Asistente de proceso

Propuesta de Manual de Procedimientos

PF-01 – Creación de documentos de cobro

PF-02 – Facturación

PF-03 – Conciliaciones Bancarias

PF-04 – Registro de Cuentas por pagar

PF-05 – Elaboración de cheques

PF-06 – Gestión de cuentas por cobrar

PF-07 – Estimación para cuentas incobrables

PF-01 – Creación de documentos de cobro.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:			
Revisado por:			
Autorizado por:			

1. Objetivo

El objeto de este procedimiento es elaborar una ficha que detalle los servicios a brindarse para establecer las acciones cobro.

2. Campo de aplicación

Este procedimiento se desarrolla al momento que el cliente solicita un registro o renovación de marca dentro del país.

3. Referencia a Normas

Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad

4. Responsabilidad

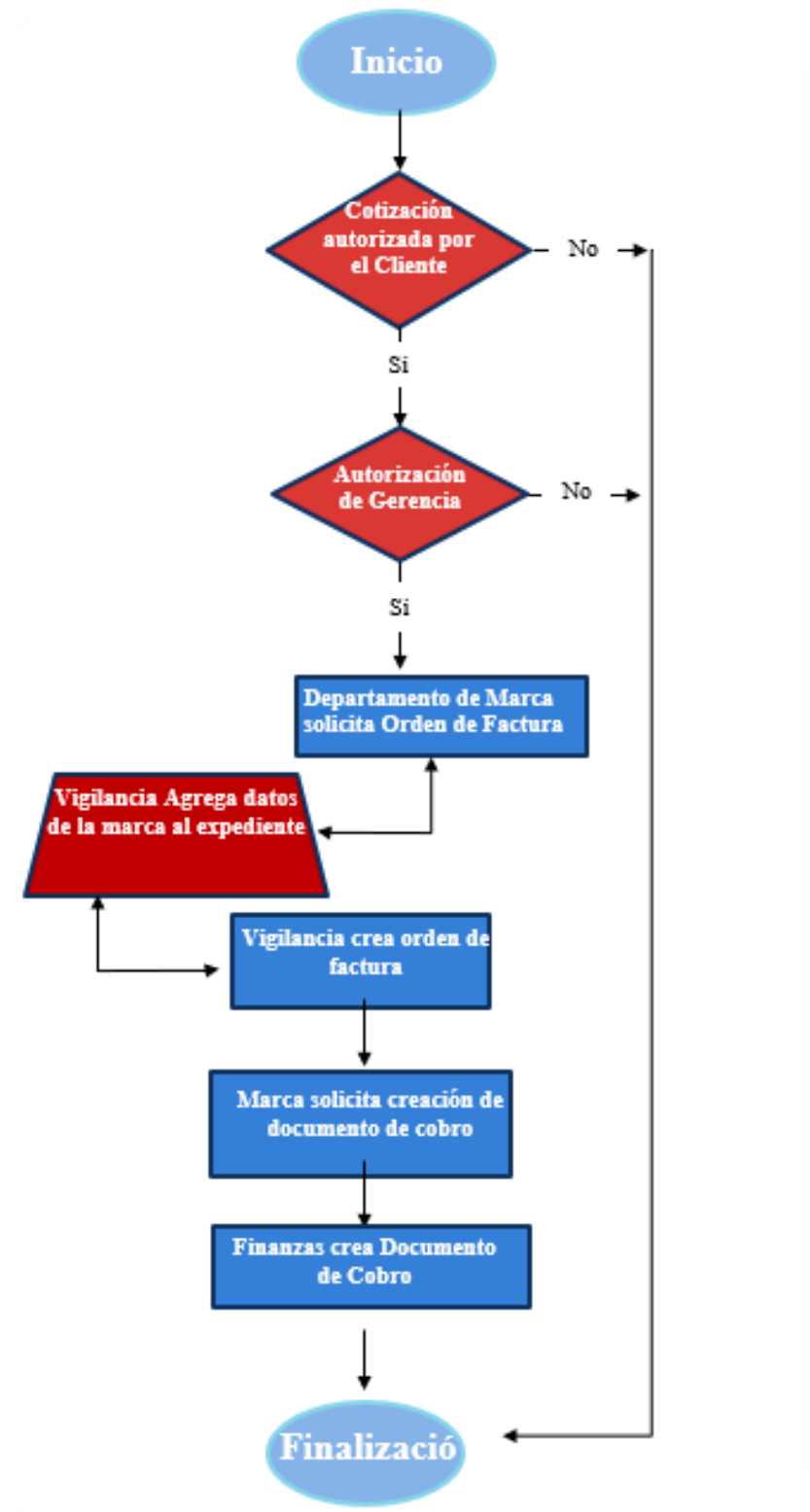
El responsable dentro del departamento de finanzas para realizar esta tarea es el Auxiliar de facturación.

5. Ejecución

El departamento de marca sostiene comunicación con el cliente brindándole una cotización por los servicios de registro o renovación de marca. Si el cliente aprueba la cotización el departamento de gerencia brinda la autorización para la emisión del documento de cobro. Contando condicha autorización el departamento de marca solicita al departamento de vigilancia un numero de orden dentro del sistema; este número de orden cuenta con enlaces a un expediente que contiene todos los datos del cliente y de la marca. Al tener el número de orden el departamento de marca solicita la creación del documento de cobro basada en los servicios expuestos en cotización.

El departamento de finanzas se encarga de la creación de dicho documento; se envía a revisión al departamento de marca en caso de contar con todos los datos correctos se procede a firma electrónica por parte del director financiero concluyendo con él envió del documento de cobro firmado al cliente

6. Diagrama de proceso



	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:			
Revisado por:			
Autorizado por:			

1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es la emisión de una factura de carácter legal a nivel nacional que comprende todos los aspectos tributarios donde se evidencia el detalle de los servicios brindados al cliente.

2. Campo de aplicación

El presente manual comprende el procedimiento y las instrucciones para facturación de servicios, así como los trámites de documentación a los clientes, teniendo en cuenta las diferentes formas de pago, y el manejo de documentos involucrados en el proceso.

3. Referencia a Normas

Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad.

4. Responsabilidad

El Contador General verifica y controla mensualmente los vencimientos de las cuentas por cobrar en el sistema.
El personal del departamento de Finanzas elabora el recibo e ingresa en el sistema el depósito bancario.

5. Ejecución

El primer paso del proceso de facturación es comprobar que el cliente haya recibido el servicio en condiciones óptimas. Para ello, el responsable del Departamento de marca y/o legal indica la finalización del servicio.

El segundo paso es realizar el cobro antes de la facturación mediante el envío a través de correo electrónico y/o entrega física del documento de cobro original.

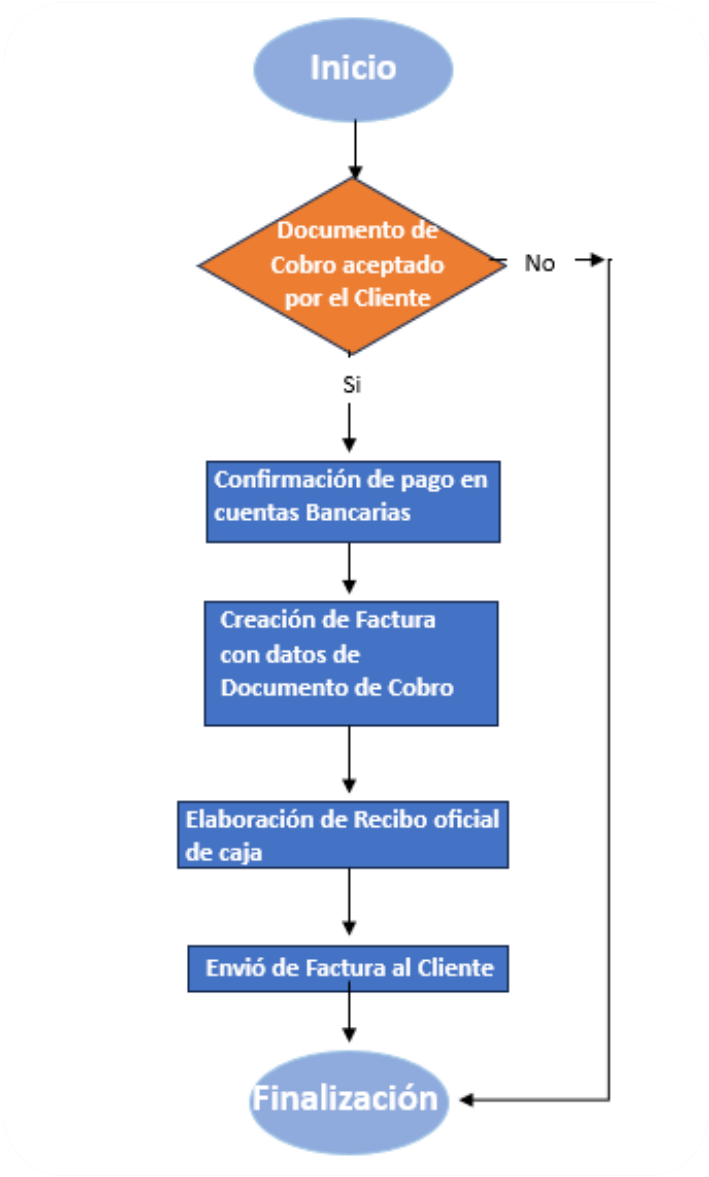
A continuación, teniendo en cuenta lo anterior, el departamento de Finanzas se encarga de confirmar el depósito en las cuentas Bancarias de elaborar la factura y en conjunto con el departamento de marca se coordina enviar al cliente original y copia de esta, ya sea por correo tradicional y/o electrónico según las preferencias de cada

usuario. Dicha factura debe contener al menos: el número de factura, los datos personales del cliente, la fecha de facturación y la cantidad a pagar por el servicio prestado.

6. Registros

Cuentas contables	Nombre de la cuenta	Debito	Crédito
'111-05-001-000-000	BAC FLORIDA CTA	x	
'411-01-000-000-000	PROCESOS DE MARCAS		x
'561-06-000-000-000	OTROS INGRESOS		x
'215-02-002-001-000	IVA POR INGRESOS		x
'531-02-001-005-000	COMISIONES X TRANSFERENCIAS	x	
'111-05-001-000-000	BAC FLORIDA CTA		x

7. Diagrama


Inicio
Documento de Cobro aceptado por el Cliente
No
Si
Confirmación de pago en cuentas Bancarias
Creación de Factura con datos de Documento de Cobro
Elaboración de Recibo oficial de caja
Envió de Factura al Cliente
Finalización

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:			
Revisado por:			
Autorizado por:			

1. Objetivo

El objetivo de este proceso es verificar y comprobar que todas las operaciones bancarias fueron registradas correctamente e identificar las operaciones no registradas por cualquiera de ambas partes.

2. Campo de aplicación

Este proceso se realiza de manera mensual basado en la necesidad de comprobar los registros de la entidad bancaria contra el auxiliar del sistema.

3. Referencia a Normas

NIIF 7: instrumentos financieros información a revelar

4. Responsabilidad

El responsable de ejecutar este proceso es el Contador General

5. Ejecución

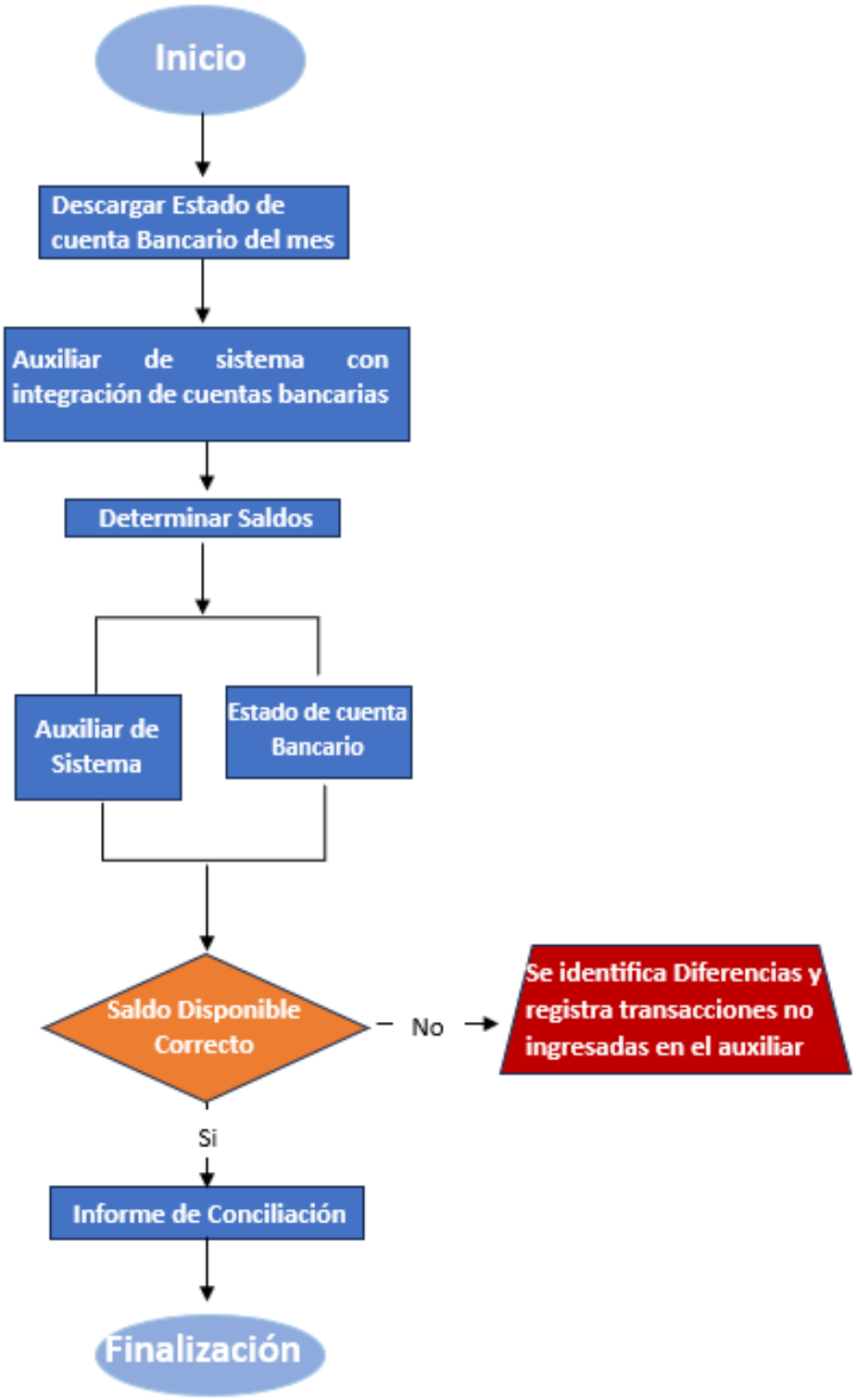
El contador general descarga el estado de cuenta de la entidad bancaria correspondiente cuya información comprende un periodo de un mes. Posteriormente baja del sistema contable el auxiliar correspondiente a la cuenta bancaria donde deben de estar registradas todas las operaciones del mes.

Se coteja día por día verificando las transacciones tanto en el sistema como en el estado de cuenta bancario, si se encuentran depósitos no identificados se procede con el registro, de no contar con diferencias se monta en informe de conciliaciones.

6. Registros

Este procedimiento no ejecuta registros contables

7. Diagrama


Inicio
Descargar Estado de cuenta Bancario del mes
Auxiliar de sistema con integración de cuentas bancarias
Determinar Saldos
Auxiliar de Sistema
Estado de cuenta Bancario
Saldo Disponible Correcto
No
Se identifica Diferencias y registra transacciones no ingresadas en el auxiliar
Si
Informe de Conciliación
Finalización

PF-04 – Registro de Cuentas por pagar

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:			
Revisado por:			
Autorizado por:			

1. Objetivo

El presente procedimiento tiene por objetivo detallar paso a paso el registro y pago de las responsabilidades financiera de pago para nuestros proveedores.

2. Campo de aplicación

El alcance del procedimiento está sujeto al cumplimiento de entrega de producto o finalización de servicio.

3. Referencia a Normas

NIIF 2: Pago basados en acciones.
NIIF 3: Combinaciones de negocios.

4. Responsabilidad

El responsable de registrar de registrar todas las operaciones por pagar las realiza el director financiero.

5. Ejecución

El director financiero una vez de terminado el servicio o la entrega del producto debe de verificar la información de la factura como: Nombre de la empresa, Fecha, Ruc, dirección, Sello de recibido y orden de compra o Cotización.

Luego de la verificación se procede a registrar en el sistema con los datos de proveedor ya ingresado con anterioridad. Posteriormente se procede

6. Registros

Cuentas contables	Nombre de la cuenta	Debito	Crédito
'211-01-078-000-000	CTAS X PAGAR VARIAS	x	
'531-02-001-005-000	COMISIONES X TRANSFERENCIAS	x	
'111-05-001-000-000	BAC FLORIDA CTA		x

7. Diagrama

Inicio
Revisión de factura contra Cotización
No
Si
Autorización de Gerencia
No
Si
Registro de factura en sistema contable
Verificación de condiciones de crédito con el proveedor para emisión de pago
Programación de pago
Aplicación de pago en Banco o cheque
Finalización

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:			
Revisado por:			
Autorizado por:			

1. Objetivo

En este procedimiento se definen los pasos a seguir para la emisión de cheques.

2. Campo de aplicación

Este procedimiento se aplica cuando se deben obligaciones de pago y se encuentran en programación.

3. Referencia a Normas

Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad

4. Responsabilidad

El responsable de ejecutar este procedimiento es el contador general.

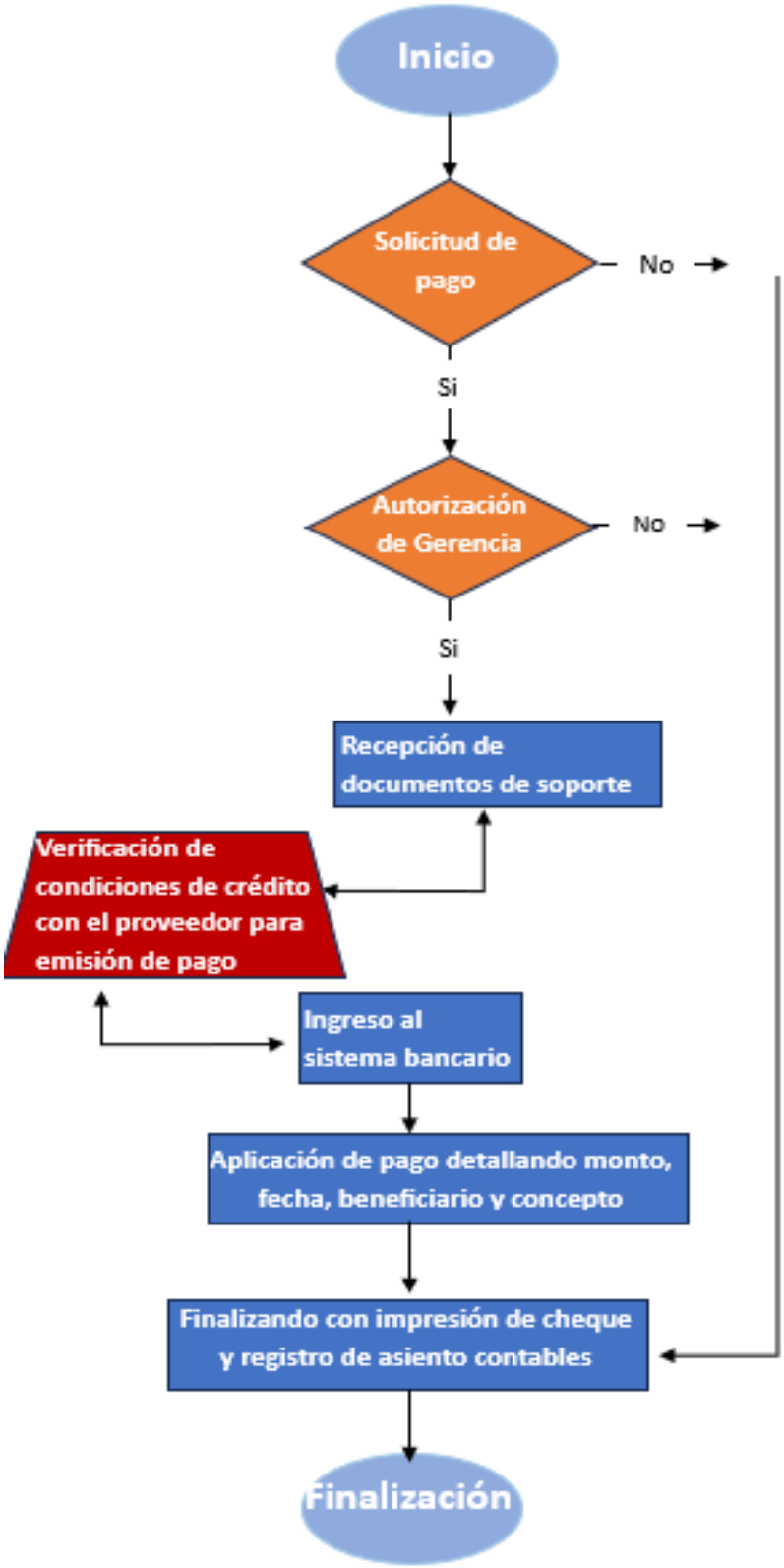
5. Ejecución

El responsable ingresa a sistema bancario en el cual detallará monto, fecha, beneficiario y concepto el cual se emitirá un cheque; de igual manera, realiza el registro en las cuentas contables correspondientes. Por control interno ningún cheque debe ser emitido sin soporte que le justifique.

6. Registros

Cuenta contable	Nombre de la cuenta	Debito	Crédito
'522-02-001-000-000	MANT & REPARACION DE FOTOCOPIADORA	x	
'118-04-003-000-000	IVA ACREDITABLE	x	
'215-01-002-000-000	ALMA 1% S/SERVICIOS O COMPRAS		x
'215-02-003-005-000	'2% IR EN LA FUENTE		x
'111-05-003-000-000	BAC DOLARES		x

7. Diagrama


Inicio
Solicitud de pago
No
Si
Autorización de Gerencia
No
Si
Recepción de documentos de soporte
Verificación de condiciones de crédito con el proveedor para emisión de pago
Ingreso al sistema bancario
Aplicación de pago detallando monto, fecha, beneficiario y concepto
Finalizando con impresión de cheque y registro de asiento contables
Finalización

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:			
Revisado por:			
Autorizado por:			

1. Objetivo

El objeto de este procedimiento es establecer un adecuando seguimiento a las cuentas por cobrar para el impacto del flujo de efectivo y el cumplimiento de las obligaciones financieras de la empresa.

2. Campo de aplicación

Este procedimiento se aplica a todos los clientes que cuentan con retraso de pago igual o mayores a treinta días.

3. Referencia a Normas

Norma ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad.

4. Responsabilidad

El responsable de ejecutar este procedimiento corresponde a al Contador general.

5. Ejecución

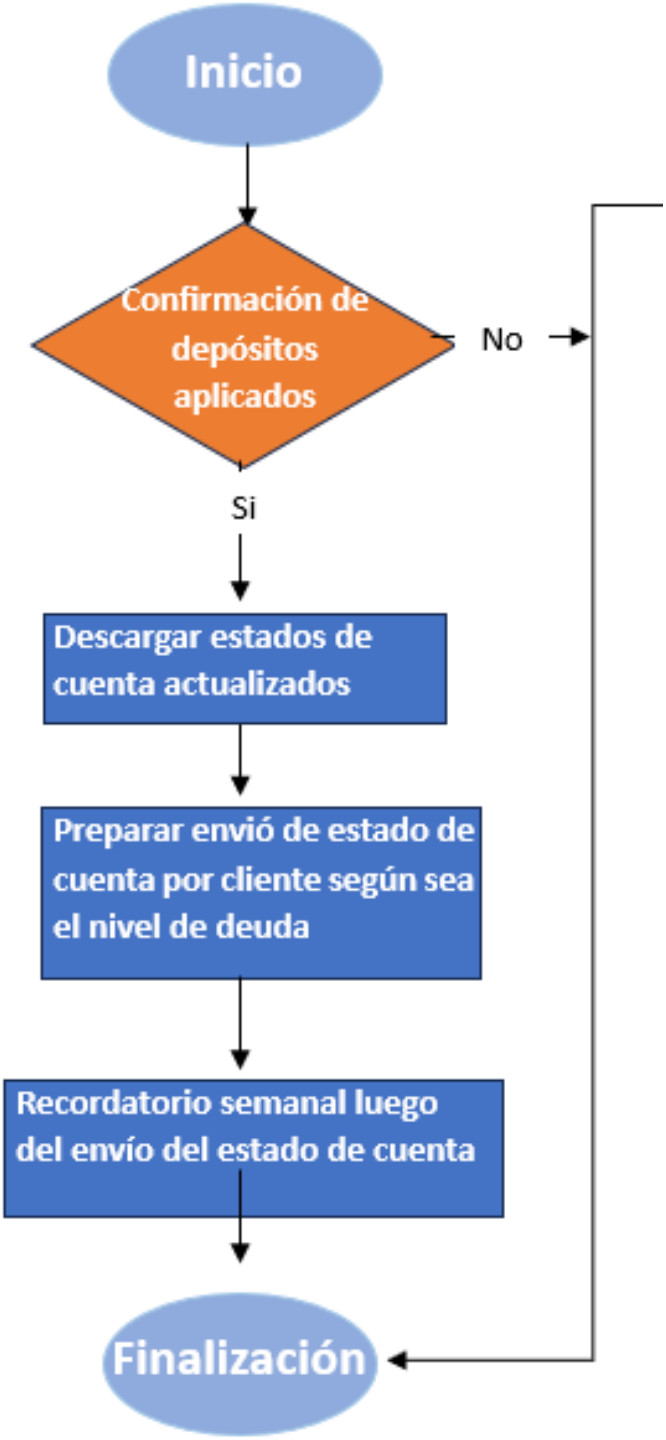
El primer paso para la gestión de cuentas por cobrar es descargar del sistema de facturación el estado de cuenta correspondiente para cada cliente.

Como segundo paso a seguir es identificar la nacionalidad del cliente para la elaboración de correo electrónico en el idioma inglés o español, donde se detalla la deuda actual con la compañía Instando de manera cortes al pago de dicha deuda por un servicio brindado.

6. Tiempo estimado

El tiempo estimado para ejecutar este procedimiento vario en dependencia de la cantidad de cuentas por cobrar col las que se finaliza el mes; el tiempo promedio es de uno a tres días.

7. Diagrama


Inicio
Confirmación de depósitos aplicados
No
Si
Descargar estados de cuenta actualizados
Preparar envió de estado de cuenta por cliente según sea el nivel de deuda
Recordatorio semanal luego del envío del estado de cuenta
Finalización

PF-07 – Estimación para cuentas incobrables

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:			
Revisado por:			
Autorizado por:			

1. Objetivo

El objetivo del presente procedimiento es definir las condiciones para considerar el registro de la estimación de cuentas incobrables del mes.

2. Campo de aplicación

Este procedimiento es aplicable siempre y cuando el valor de la cartera morosa supera más 20% del valor de la cartera y si se encuentra en una morosidad mayor a 100 días.

3. Referencia a Normas

NIIF 9: Instrumentos financieros.

4. Responsabilidad

El director financiero es el responsable del registro de las estimaciones de cuentas incobrables siempre y cuando estas cumplan los prerrequisitos de aplicación.

5. Ejecución

El encargado primeramente baja el reporte de valor de cartera al corte de ultimo deposito aplicado para definir el estado de la cartera y medir si cumple con los que requisitos de 20% del valor de cartera vencida mayor a 100 días, procede con la aplicación y registro de sistema de las cuentas incobrables.

6. Registros

Cuenta contable	Nombre de cuenta	Debe	crédito
'115-00-000-000-000	ESTIMACION X CUENTAS INCOBRABLES		x
'551-01-000-000-000	PRODUCTOS FINANCIEROS	x	

Capítulo V: Conclusiones y Futuras líneas de investigación

El hecho de no contar con un manual de políticas contables expone ciertos errores tales como; la falta de capacitación de los colaboradores en el registro de procedimientos contables genera errores en la digitación de la información; la definición de funciones y responsabilidades; sistemas de información y criterios para el registro de la información que sean conocidos por los colaboradores del área de finanzas.

Al tomar en cuenta los documentos recopilados y los resultados obtenidos de las entrevistas a los colaboradores del área de finanzas de la empresa Caldemasa, de Nicaragua, S.A., se interpreta que la importancia de un manual de procedimientos y políticas contables beneficiaría la planificación, organización, ejecución y evaluación de las actividades esto de la mano de una supervisión para minimizar los errores planteados con anterioridad producto de la falta de dicho manual.

Finalmente, pese a presentar a la empresa que brindó el apoyo y estuvo dispuesta a compartir información confidencial consideran que en un futuro cercano no implementarían la propuesta realizada dentro de la investigación, por lo tanto, no es posible determinar un impacto de la aplicación del manual.

Capítulo VI: Recomendaciones

Al tomar en cuenta el desarrollo de la investigación, los resultados obtenidos y las conclusiones presentadas, se recomienda a la empresa Caldemasa de Nicaragua, S.A., lo siguiente;

Contratar personal capacitado para el área de finanzas, puesto que, aunque hasta el momento los dos colaboradores pueden asumir la carga laboral que el departamento demanda cabe la posibilidad que el volumen de trabajo aumente y no den abasto a ello.

Capacitar a los colaboradores existentes, esto con la finalidad de que sus capacidades se potencien y su nivel de productividad sea mayor al actual.

Desarrollar e implementar un manual de procedimientos y políticas contables que supla las necesidades actuales y futuras, apoyados con la propuesta que brinda esta investigación.

Reestructurar el catálogo de cuentas, ya que, en la actualidad las empresas manejan los suyos con base en NIIF Pymes y, a través de la revisión de documentos se detectó que los niveles, nomenclaturas y naturaleza de las cuentas comprenden el orden de PCGA. Al tomar esto en cuenta, genera inconsistencia para el personal no capacitado que elabora reportes, informes y EF al no estar adaptados a los registros y procesos de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

Andrea Foreno, C. P. (2021). Diseño de un manual de control interno para la empresa Plasticolor Sue, S.A.S.

Caja, G. G. (1994). planeación y organización de empresas. México: Diseño y Composición Litográfica.

Carpio, F. C. (1997). Sistemas y procedimientos contables. Venezuela: McGraw-Hill.

Castillo, E., & Vásquez, M. L. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa.

Gasparini, C. (2018). Elaboraron un análisis sobre la “Importancia del manual de políticas y procesos contables para las pymes, bajo el enfoque COSO III: Caso Litografía Díaz.

Hernández Sampieri, F. C. (2010). Metodología de la Investigación (5/2010 ed.).

Maria Isabela Asanza, M. T. (2016). Manual de procedimiento en la empresa.

Nancy Montoya, L. M. (septiembre de 2021). Implementación de un manual de procedimientos en los procesos contables de la empresa Bioasiel Laboratorios S.A.S.

Salcedo, N. S. (2019). Elaboración de un manual de políticas contables para la empresa quitosecurity cia. LTDA.

U., F. (2015). El diseño de la investigación cualitativa.

ANEXOS O APÉNDICES