



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE ESTELÍ

FAREM-ESTELÍ

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas



**Seminario de Graduación para optar al título de Licenciado(a) en
Contaduría Pública y Finanzas**

Efectos de la Información Financiera desactualizada para la Toma de Decisiones en la agencia Servicios de Aduana S.A. (SERVAD), En el municipio de Estelí, en el periodo del primer semestre 2014 y 2015.

AUTORES:

- ✓ **Castillo Moreno Laura Elizabeth.**
- ✓ **Espinoza Espinoza Neyling Rosario.**
- ✓ **Velásquez Rodríguez Dayra Karelia.**

MSC. Jeyling María Alfaro Manzanares

Estelí, Marzo de 2016



INDICE

I. INTRODUCCION.....	7
1.1. Antecedentes.....	8
1.2. Planteamiento del problema.....	10
1.3. Pregunta problema.....	12
1.3.1. Sistematización.....	12
1.4. Justificación.....	13
II OBJETIVOS.....	14
2.1. Objetivo General.....	14
2.2. Objetivos Específicos.....	14
III MARCO TEORICO.....	15
1. Empresa.....	15
1.1. Que es Empresa.....	15
1.2. Giro de la Empresa.....	15
2. Contabilidad.....	16
2.1. Concepto:.....	16
2.2. Desarrollo Histórico de la Contabilidad:.....	17
2.3. Origen y Evolución:.....	17
2.4. Importancia de la Contabilidad.....	18
2.5. Proceso Contable.....	18
2.6. Facturación.....	23
3. Información Financiera.....	25
3.1. Información Financiera y su Importancia.....	25
4. Toma de Decisiones.....	27
4.1. Definición.....	27
4.2. Importancia.....	28
4.3. Etapas de la Toma de Decisiones.....	28
4.4. Tipos de Decisiones.....	30
5. Estrategias.....	31
5.1. Concepto.....	31
5.2. Estrategias para una empresa que brinde Servicio.....	33



6. Control Interno.....	34
6.1. Concepto	34
7. Leyes.....	35
7.1. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.....	35
7.2. Normas Internacionales de Información Financiera	38
7.2.1. Concepto	38
7.3. Ley de Concertación Tributaria.....	40
7.3.1. Ley 822 o Ley de Concertación Tributaria	40
7.3.2. Ley 562-Código Tributario Y sus Reformas	42
7.4. Código de Trabajo de Nicaragua	45
7.5. Ley Aduanera.	47
7.6. Zona Franca	48
7.6.1. Decreto 46-91 Zonas Francas	48
7.7. Ley 382.....	49
7.7.1. Decreto No.80-2001 Reglamento de la ley 382	49
7.7.2. VENTAJAS de la LEY 382.....	49
IV. SUPUESTO.....	50
4.1. Supuesto	50
4.2. Matriz de Categoría y sub-categoría	51
V. DISEÑO METODOLOGICO.	55
5.1. Enfoque de Esta Investigación.....	55
5.2. Tipo de Estudio	55
5.3. Población y Muestra.....	56
5.3.1. Población a estudiar.	56
5.3.2. Muestra.....	56
5.4. Criterios de selección de muestra.	56
5.5. Técnicas de recolección de datos o instrumentos.....	57
5.5.1. Revisión documental:.....	58
5.6. Etapas de investigación	58
5.6.1. Investigación Documental:.....	58



5.6.2. Elaboración de instrumento:	59
5.6.3. Trabajo de campo:	59
VI. RESULTADOS.....	60
VI.I_RESULTADOS_# 1	60
VI.II._RESULTADOS_#2	67
VI.III_RESULTADOS_#3	78
VII. CONCLUSIONES.....	85
VIII. RECOMENDACIONES	87
IX. BIBLIOGRAFIA	88



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios esta investigación y toda nuestra carrera universitaria, por estar a nuestro lado en cada etapa de nuestras vidas dándonos la fuerza necesaria, sabiduría, fe y salud por ayudarnos a romper barreras.

A nuestra familia por ser el pilar fundamental de nuestras vidas, por su cariño paciencia y comprensión al ayudarnos de una manera incondicional, motivándonos con sus consejos y por brindarnos palabra de aliento durante nuestra formación.

Docentes que nos guiaron y enseñaron sus conocimientos, brindándonos sus recomendaciones así como observaciones oportunas durante nuestra investigación y en especial por formar profesionales de éxito y calidad, siendo partícipes de este sueño culminado exitosamente nuestra carrera universitaria.

A la empresa Servicios de aduana S.A. (SEVAD) que nos permitió desarrollar nuestro tema investigativo y facilitarnos la información requerida para el mismo.

Finalmente agradecemos a todas las personas por su desinteresada colaboración durante el proceso y culminación de la Tesis.



Línea 2:

Micro, Pequeña y Mediana empresa.

Tema de la Línea:

Contabilidad y Finanzas Empresariales.

Tema

Información financiera desactualizada de la Agencia servicios de Aduana S.A (SERVAD)

Tema Delimitado:

Efectos de la información financiera desactualizada para la toma de decisiones en la agencia Servicios de aduana S.A. (SERVAD), En el municipio de Estelí, en el periodo del primer semestre 2014 y 2015.



I. INTRODUCCION

La presente investigación tiene como objeto determinar los efectos de la información financiera desactualizada para la toma de decisiones en la agencia Servicios de Aduana S.A. (SERVAD)

SERVAD fue constituida el 13 de julio del 2010 con el objeto de ofrecer trámites aduaneros de importación y exportaciones en zonas francas, ley 382 ATPA, manejo de carga consolidada, marítima, terrestre, aérea, cortes de guía aérea asesoría y trámites aduaneros para la población de Estelí.

El enfoque de esta investigación es conocer el efecto que provoca la desactualización en la información debido a las limitaciones en la agencia, los altos mandos de la entidad se enfrentan constantemente a diferentes situaciones financieras que afecta la agencia de manera directa e incide en el ámbito de crecimiento debido a que no conocen su situación ni los resultados económicos obtenidos a través de los años esto no solamente les ha obstaculizado en mejorar su competitividad en el mercado económico sino que también surge inconformidad ante los entes gubernamentales del país al momento de una inspección por ende la empresa puede enfrentarse a multas o cierre total de sus operaciones.

Dentro de los aspectos más importante de esta investigación aborda estrategias y acciones que sustente el uso de la toma de decisiones una vez aplicada las estrategias reflejadas en este documento permitirá reducir la desactualización de la información financiera posteriormente al actualizar la información se podrá someter a un análisis financiero que dará a conocer su situación económica, dentro de los factores más importantes de este análisis esta el conocer su grado de liquidez conociendo su disponibilidad inmediata para poder expandirse en el mercado a través de una inyección de capital.

Una vez culminada la investigación se facilitara a los propietarios el documento, aborda las fortalezas y debilidades mediante un análisis FODA recalcando las oportunidades es decir el aprovechamiento de los recursos económicos se puede observar en los (anexos 5, 6, 7) el contenido incluye organigrama, manual de funciones y control interno que han sido diseñados para el beneficio de la agencia Servicios de Aduana (Servad, S.A.)



1.1. Antecedentes

La contabilidad es el arte de analizar, clasificar, registra las operaciones contables que se presenta día a día en una empresa, esto facilita la dirección y el control se encarga en suministrar información financiera del periodo correspondiente esto ayuda a la toma de decisiones.

Es muy importante mencionar que no se ha realizado ninguna investigación que refleje o estudie la problemática en el tema que se está desarrollando, por ende surge la necesidad de indagar en este problema ya que carece de información que enriquezcan o contribuyan al conocimiento y formación futuros profesionales.

Se obtuvo datos relevantes que son retomados en esta investigación, pues aportan información fundamental a nuestro tema a desarrollar.

Basados en la investigación del Licenciado Juan Carlos Pérez López Autor del presente trabajo a reflejar, el cual fue requisito para la obtención de Post-grado como maestro de ciencias; en la universidad san Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, haciendo énfasis en el Análisis Financiero para la toma de decisiones, en una empresa maquiladora dedicada a la confección de prendas de vestir. Objetivo general, Realizar un análisis Financiero que permita medir los resultados por medio de indicadores financieros, sistema Du Pont, criterios técnicos, entre otros; para emitir una opinión acerca de las condiciones financieras de la empresa, Objetivos específicos: -Proporcionar información para la toma de decisiones financieras y administrativas – Conocer las dificultades financieras que existen en la empresa, que permita resolver deficiencias. Como resultados se obtuvo lo siguiente: -La empresa textiles Nuevo Sol S.A, en consecuencia no tiene una base apropiada para emitir una opinión adecuada y contribuya a la eficiencia de su administración en la toma de decisiones.-La situación financiera de Textiles Nuevo Sol S.A., refleja que no cuenta con un adecuado grado de liquidez, aunque muestra debilidades en su rotación de activos y el rendimiento de estos, por consiguiente su rendimiento sobre el capital también se ve afectado al disminuir.

.(Lic. Juan Carlos Pérez López, 2010)

A través de datos obtenidos del Bachiller Carla Luz López Recinos Autora del presente trabajo a reflejar, el cual fue requisito de graduación; en la universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, haciendo énfasis en el tema toma de decisiones en las MYPYMES, un enfoque de acuerdo a normas internacionales de contabilidad y normas internacionales de información



financiera. Objetivo general: Contribuir a que los propietarios de pequeñas empresas de Guatemala conozcan de la importancia de elaborar la contabilidad bajo las normas internacionales de contabilidad y las normas internacionales de información financiera como herramienta para la toma de decisiones, como objetivo específico es Investigar si los propietarios, contadores o las personas con capacidad de decisión en las MYPYMES cuenta con una contabilidad actualizada, completa, confiable y elaborada de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad y a las normas internacionales de información financiera, como herramienta para la toma de decisiones. Como resultado se obtuvo que las normas fueron creadas para ser aplicadas a las grandes compañías, estas están diseñadas no importando el tamaño de la empresa, lo que se obtiene con estas normas es suministrar la más amplia y transparente presentación de informes.

(Carla Luz López Recinos, 2009)

Retomando la Investigación del bachiller Charles Gabriel Ribbeck Gómez Autor de este informe, el cual fue requisito para optar por el título Profesional; en la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, haciendo énfasis en Análisis e Interpretación de Estados Financieros: Herramienta Clave Para la Toma de Decisiones en la Empresa de la Industria Metalmeccánica del Distrito de Ate Vitarte, en el periodo 2013. Objetivo general, Determinar la influencia en el análisis e interpretación de estados financieros en la toma de decisiones en las empresas de la industria metalmeccánica; Objetivo específico: Determinar la influencia del diagnóstico financiero en las decisiones de financiamiento. Los resultados obtenidos de esta investigación es que se puede afirmar que el 50% de las empresas de esta industria no realizan un diagnóstico financiero, porque no cuentan con información contable actualizada y en consecuencia no realizan una planeación financiera que les permita tomar una adecuada decisión de financiamiento.

(Charles Gabriel Ribbeck Gómez, 2014)



1.2. Planteamiento del problema.

SERVAD fue constituida el 13 de julio del 2010 con el objeto de ofrecer trámites aduaneros de importación y exportaciones en zonas francas, ley 382 ATPA, manejo de carga consolidada, marítima, terrestre, aérea, cortes de guía aérea asesoría y trámites aduaneros para la población de Estelí .

La problemática es debido a la desactualización que presenta la información financiera originada por el incumplimiento de obligaciones y/o exceso de trabajo que impiden ejercer o registrar la contabilidad al día, la Entidad no posee normativas y manuales de control interno esto obstaculiza que los procesos sean más fluidos y oportuno dado que el personal debe conocer los procedimientos a seguir, es de gran relevancia destacar que una organización debe de poseer y hacer uso adecuado de un manual de funciones que ayude a un mejor equilibrio esta parte es fundamental para un buen desarrollo empresarial.

Uno de los factores negativos que provoca la desactualización es al momento de facilitar o entrega de la información correspondiente a entidades reguladoras del gobierno como son la DGI , el INNS, entre otras, según lo establecido en el código tributario LEY 562 artículo 102 establece: proveer los registros contables adecuados a fin de sustentar los datos contenidos en sus declaraciones así como tener en cuenta la ley de concertación tributaria, es un instrumento legal que fortalece el que hacer contable, como esta empresa no cuenta con información actualizada al momento de una inspección o auditoria no podrán facilitar los registros contables solicitados esto provoca no poder hacer declaraciones en tiempo y forma la empresa puede enfrentarse a multas que afectaría directamente su estabilidad económica así como el prestigio, por lo cual es recomendable contratar más personal que esté capacitado y tomar en cuenta el uso de buenos estándares de reclutamiento.

La facturación es una de las actividades más consecutivas que presenta inconsistencia esto se origina al momento de registrar las operaciones en los libros donde se obtiene información detallada ya que es una política de control interno que contribuye al mejor funcionamiento contable, actualmente cuentan con dos libros declaraciones diarias y aérea desde aquí es donde surge todo el detalle para lograr el proceso de la facturación es de gran relevancia mencionar que la agencia en la actualidad cuenta con un archivo de facturación digital estos ha



contribuido a un mejor control en las cuentas por cobrar así como verificar que lo que está en el archivo este registrado en los libros de declaración.

No debe existir alteraciones entre los libros y el sistema siduanea world es de gran importancia que existan canales de información entre el área operativa y contabilidad. Al no suministrar o registrar adecuadamente la información genera atraso en la entrega de factura y nota de débito como del pago generado, esto provocaría inconformidad por parte de los clientes.

La Inadecuada aplicación de controles financieros en relación a los gastos, se origina al momento de no poseer respaldo, soporte de los gastos ejecutados haciendo énfasis en los viáticos ya que se debería reducir el monto de ellos para minimizar el grado de afectación en los resultados del periodo y liquidez de la empresa para así poder maximizar sus ganancias

La contabilidad que posee confiabilidad ayuda al crecimiento global de la empresa a ejercer la toma de decisiones ya que teniendo la contabilidad al día permite conocer las necesidades de inversión, expansión que la agencia requiere es vital que la empresa valore la importancia de la contabilidad y no solo del área operativa.

(Codigo Tributario de la Republica de Nicaragua y sus Reformas, 2012)



1.3. Pregunta problema

¿Cuáles son los efectos que provoca la desactualización de información financiera en la toma de decisiones de la agencia, Servicios de Aduana S.A. (SERVAD), En el municipio de Estelí, en el periodo del primer semestre 2014 y 2015?

1.3.1. Sistematización

¿Explique el proceso contable de la agencia Servad?

¿De qué manera se realizan las pólizas o declaraciones?

¿Qué problemas ocasiona la desactualización en la información financiera?

¿Qué decisiones no ha podido tomar la empresa producto a la desactualización financiera que presenta actualmente?

¿Cómo hace la empresa para realizar la declaración anual ante la DGI?

¿Qué principios contable aplica la agencia Servad?

¿Cuál es la importancia de aplicar estrategias de control interno?



1.4. Justificación

Conforme el tiempo la contabilidad ha venido actualizándose según los cambios tecnológicos que ha habido a lo largo de estos años esto ayuda a un mejor funcionamiento es una herramienta que facilita el procesamiento de los datos y registros contables a realizar.

Este documento consiste en analizar los efectos que provoca la desactualización en la información financiera para la toma de decisiones en la agencia servicios de aduana S.A (SERVAD) es relevante mencionar que a medida que el tiempo transcurre aumenta dicha desactualización debido a que no cuenta con el personal suficiente administrativo y contable, sin embargo este documento refleja alternativa de solución para esto se tendrá que describir el proceso contable de la empresa y si cumple con las leyes vigentes del país.

La investigación servirá principalmente a la empresa Servicios Aduaneros, S.A. (SERVAD) este documento aborda estrategias o acciones que incluyen la contratación y capacitación del personal con el fin un mejor funcionamiento empresarial, por ende se le facilitara, Organigrama, Manual de funciones, Manual de control interno que estén de acuerdo a la necesidad de la empresa, dicha información sustenta la toma de decisiones adecuada y oportuna para su desempeño en la diferentes áreas.

Cabe destacar que al realizar el trabajo investigativo se estudiaran las debilidades y fortalezas que dan origen a la desactualización de la información financiera para esto se requiere de un análisis FODA que proporcione alternativas positivas que permita actualizar la información contable para posteriormente poder realizar su declaración anual ante el ente regulador (DGI).

Además, la información obtenida podrá ser utilizada como base para nuevas investigaciones acerca de la desactualización en la información financiera, este documento contiene información actualizada. De igual manera para docentes de las distintas universidades del departamento de Estelí y a los estudiantes de carreras afines para fortalecer sus conocimientos y conocer la problemática que enfrentan.



II OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Analizar los efectos de la información financiera desactualizada limitando la toma de decisiones en la agencia, Servicios de Aduana S.A (SERVAD) en el municipio de Estelí, en el periodo del primer semestre 2014 y 2015.

2.2. Objetivos Específicos

- Describir el proceso contable de la agencia Servicios de Aduana S, A. (SERVAD, S.A.)
- Verificar el cumplimiento de los principios de contabilidad generalmente aceptados y las leyes vigentes del país.
- Diseñar estrategias y acciones que sustenten la toma de decisiones en la agencia servicios aduaneros (SERVAD, S.A.)



III MARCO TEORICO

Basado en el presente estudio es necesario fundamentar las teorías, con el propósito de abordar el problema mediante un análisis coordinado y coherente de los métodos y conceptos referentes a nuestro tema investigativo.

1. Empresa

1.1. Que es Empresa

Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades a través de persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los solicitantes, para asegurar la continuidad de la estructura productiva-comercial así como sus necesarias inversiones.

Cuando una o varias personas se unen y deciden fervientemente querer hacer una organización encaminada a conseguir objetivos comunes que favorezcan a sus miembros para obtener resultados con fines de lucro o sin fines de lucro que los haga ser personas realizadas al satisfacer necesidad

También se puede definir como un método con su entorno definido en la cual se materializa una idea, de forma planificada, dando satisfacción a demandas y deseos de clientes, a través de una actividad comercial.

(Johanna Sivana Sánchez Lozada, 2013)

La información retomada de la autora Sánchez se relaciona con la empresa ya que se puede definir como el conjunto de personan que realiza diversas actividades de manera efectiva la cual es conocida en el mundo de los negocios como entidad u organización que dispone recursos y requiere de personas con el fin de obtener un ingreso mediante los servicios que esta ofrece

1.2. Giro de la Empresa

Las empresas pueden clasificarse de acuerdo a la actividad que desarrollen.

Empresas de Servicio: Son aquellas que brindan un servicio a la comunidad que a su vez pueden clasificarse en transporte, turismo, instituciones financieras, servicios públicos (energía, agua, comunicaciones), servicios privados (asesoría,



ventas, publicidad, contabilidad, administración.), educación, finanzas, salubridad, estética.

(Laura Sánchez, 2016)

Basados en la información de la autora Sánchez la empresa SERVAD S.A. es una empresa que brinda servicios aduaneros a la población en general con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes a través de sus diversas actividades.

2. Contabilidad

2.1. Concepto:

Se denomina el lenguaje de los negocios, en efecto la contabilidad es el lenguaje que utilizan los empresarios para poder medir y presentar los resultados obtenidos en el ejercicio económico, la situación financiera de las empresas y/o en el flujo de efectivo. Por esta razón, los negocios hacen uso del lenguaje contable a fin de presentar las cifras a los usuarios de la información financiera.

La contabilidad es el arte de registrar, clasificar y resumir en forma significativa y en términos de dinero, las operaciones y los hechos que son cuando menos de carácter financiero, así como el de interpretar sus resultados.

La contabilidad es el conjunto de reglas y principios que enseñan la forma de registrar sistemáticamente las operaciones financieras que realiza una empresa o entidad y la presentación de su significado, de tal manera, que puedan ser interpretados mediante los estados financieros.

(Andrés Narváez Sánchez, Juan Andrés Narváez Ruiz, 2006)

Contabilidad:

Ciencia de naturaleza económica que tiene por objeto producir información para hacer posible el conocimiento pasado, presente y futuro de la realidad económica en términos cuantitativos en todos sus niveles organizativos, mediante la utilización de un método específico apoyado en bases suficientemente contrastadas, con el fin de facilitar la adopción de las decisiones financieras externas, planificación y control interno.

(Sotero Amador Fernández, Javier Romano Aparicio, Mercedes Cervera Oliver, 2013)



Ambos autores tienen una excelente interpretación de la contabilidad ya que concuerdan en obtener la información necesaria para relejar la situación financiera o económica de una entidad, pero es necesario reflejar que los autores Fernández, Romano, Cervera concuerdan que se puede obtener información vital en tiempo pasado, presente y futuro lo cual los autores Narváez no expresan ni coinciden este criterio pues mediante la contabilidad se puede adquirir y comparar la información reflejando diversos periodos.

SERVAD .S.A por ser una empresa que realiza diversas actividades que generan ingreso como egreso requiere que se lleve la contabilidad con el fin de que la información sea procesada, registrada e interpretada de manera clara para lograr realizar tomar decisiones logrando de esta manera mejorar la economía de la agencia

2.2. Desarrollo Histórico de la Contabilidad:

La contabilidad en cada una de su historia ha tenido que adecuarse a las características particulares de la economía que existente en cada momento de la humanidad.

(Andrés Narváez Sánchez, Juan Andrés Narváez Ruiz, 2006)

2.3. Origen y Evolución:

Según el escritor Federico Gertz Manero, en su obra “Origen y evolución de la contabilidad, Ensayo histórico”, tres son los elementos que han constituido la pertinencia de la contabilidad a lo largo del tiempo:

1. Que encontremos al hombre constituyendo una unidad social y por lo tanto vinculado a otros hombres por necesidades comunes.
2. Que ocurrirán actividades económicas en tal número e importancia que haya sido preciso auxiliarse de un testimonio de naturaleza perenne en la conservación de su información.
3. Que exista un medio generalmente aceptado mediante el cual se pueda conservar la información, este medio es la escritura y los números.

La contabilidad es una de la actividad tan antigua como la propia humanidad. Desde antes de conocer la escritura el hombre tenía la necesidad de organizar sus oficios y lo que le rodeaba.



Se contaba ya con los elementos necesarios para conceptuar la existencia de una actividad contable, ya que el hombre había formado grupos, inicialmente como cazadores, posteriormente como agricultores y pastores, y se había dado ya inicio a la escritura y a los números, elementos necesarios para la actividad contable.

Se tiene como antecedente remoto de esta época una tablilla de barro de origen sumerio en Mesopotamia.

(Andrés Narváez Sánchez, Juan Andrés Narváez Ruiz, 2006)

2.4. Importancia de la Contabilidad

Se puede explicar la importancia de la contabilidad por lo siguiente:

- a) Establece un control absoluto sobre cada uno de los recursos y obligaciones del negocio.
- b) Registra en forma clara y sistemática todas las cuentas que se manejan en la organización o empresa, ya que esto constituye su funcionamiento o procedimiento básico el que debe ser en alto grado exacto para evitar errores o pérdida de tiempo.
- c) Proporciona en cualquier momento, una imagen clara de la situación financiera de la empresa.
- d) Prevé con bastante anticipación las probabilidades futuras del negocio.
- e) Sirve como comprobante y fuente de información ante terceros de todos aquellos actos de carácter jurídico en que la contabilidad puede tener fuerza probatoria ante la ley.

(Andrés Narváez Sánchez, Juan Andrés Narváez Ruiz, 2006)

2.5. Proceso Contable

2.5.1. Concepto

Un proceso contable se inicia con la apertura de un libro o registro. Allí debe detallarse el estado patrimonial de la organización en cuestión, detallando sus bienes y sus obligaciones. Este inicio del proceso contable puede concretarse en el momento en que una empresa empieza su actividad o al comienzo de un ejercicio contable.



Hay expertos en la materia que determinan que el ciclo en sí se compone de tres partes claramente diferenciadas:

- La apertura: Como su propio nombre indica, apertura de los libros de contabilidad, ya sea por el inicio de una actividad empresarial como por la continuación de labor de una empresa que lleva funcionando en un determinado tiempo.
- La Gestión: durante todo el desarrollo del ejercicio económico anual y durante la misma se acometen tanto el registro contable de las distintas operaciones como la interpretación de estas.
- Conclusión: en esta fase se ajustan las cuentas, se introducen las modificaciones que son necesarias.

Etapas que deben dar forma al proceso contable.

- Registrar las operaciones en el libro diario.
- Utilizar el libro mayor.
- Registrar las operaciones correspondientes en el balance de comprobación.
- Llevar a cabo lo que son los ajustes y las pertinentes correcciones que fueran necesarias.
- Crear la hoja de trabajo.
- Preparar los estados financieros.
- Realizar o registrar los asientos de cierre.

Durante el ejercicio contable, dicho libro debe recopilar todas las operaciones económicas de la empresa (compras de materiales, ventas de productos, pago de deudas, etc.), junto a los documentos que avalan cada operación.

Finalmente, antes de que se cierre el proceso contable, se pueden realizar ajustes o modificaciones que permitan llegar a un balance fiable al término del ejercicio. Con el proceso contable concluido, el estado financiero de la empresa queda disponible para aquellos que tienen derecho de acceso a esa información.

(Gutierrez, 2008)



2.5.2. Proceso Contable

La información contable que presenta una empresa es elaborada a través de lo que llamamos proceso contable.

El proceso contable es el ciclo mediante el cual las transacciones de una empresa son registradas y resumidas para la obtención de los Estados Financieros. Este proceso está formado de los siguientes pasos:

- Registrar las transacciones en libro diario.
- Pasar la información del libro diario a libro mayor.
- Obtener la balanza de Comprobación.
- Registrar los asientos de ajustes.
- Obtener la balanza de comprobación ajustada.
- Formular los estados financieros.
- Realizar los asientos de cierre.
- Obtener la balanza de comprobación después del cierre.

La contabilidad es un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio, de tal manera que se convierten en el eje central para llevar a cabo diversos procesos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico que implica construir una empresa determinada.

Cuando se trata de definir el proceso contable se debe estudiar la naturaleza de las transacciones involucradas; éstas se clasifican en externas o internas, según sea las operaciones de la empresa. La contabilidad financiera está interesada solamente en aquellas transacciones medidas en términos monetarios siempre y cuando afecten la posición financiera de la empresa.

El entorno de una empresa necesita información de los demás, ésta se materializa en estados e informes financieros que provienen de la aplicación de los procesos contables en la empresa.

Un proceso contable sirve para conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir los recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el período.

La necesidad aplicar procesos en la contabilidad es la de llevar una contabilidad veraz ya que los estados financieros deben contener toda la información y discriminación básica y adicional que sea necesaria para una adecuada interpretación de la situación financiera y de los resultados económicos del ente a que se refieren.



El proceso contable como herramienta empresarial permite el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan en la empresa, por ende existen innumerables procesos que concretan la actividad contable.

2.5.2.1. Cualidades de los Procesos Contables

El proceso contable debe ser comprensible, sistemáticos, y útil y en criterios casos requieren que además la información obtenida sea comparable y confiable.

- La información es útil cuando es pertinente y sus fuentes sean fidedignas.
- Es comprensible cuando sea fácil de interpretar y analizar.
- La información es confiable cuando es neutral, verificable y en la medida en que represente fielmente los hechos económicos.

2.5.2.2. Características de los procesos contables

Son flexibles, ya que permiten cambios necesarios, es decir, son adaptables a los problemas que se vayan generando.

Además le dan a la administración control sobre las operaciones de la empresa. Los controles internos son los métodos y procedimientos que usa un negocio para autorizar las operaciones, proteger sus activos y asegurar la exactitud de sus registros contables.

El control en el proceso contable cumple con la pauta de compatibilidad cuando opera sin problemas con la estructura, el personal, y las características especiales de un negocio en particular.

2.5.2.3. Estructura de los Proceso Contables

Un proceso contable sigue un modelo básico fácilmente adaptable a situaciones especiales de cada empresa, pero de aplicaciones estrictas para ofrecer un resultado objetivo de acuerdo a la realidad del ente económico.

Se deben ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras; los datos se deben registrar, clasificar y resumir, además involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para poder efectuar la planeación.

Control: Es el conjunto de actividades o procesos por el cual los administradores de una empresa se aseguran de que los recursos (capital, técnico y humano) están siendo utilizados efectiva y eficientemente y de acuerdo a los objetivos que se han fijado los administradores o gerentes de la sociedad.



Control Interno: Métodos coordinados y medidas que adopta una organización para comprobar la exactitud y veracidad de la información y la salvaguarda del patrimonio.

(Br. Pérez Cabello, 2006)

SERVAD realiza un proceso o ciclo contable mediante el cual se controla y registra la información que surge producto de las actividades diarias que se realizan en la entidad obteniendo al final del ciclo una mejor interpretación contable y orden en sus documentos lo que permite así utilizar la información requerida en cualquier momento que soliciten el dueño de la agencia o las autoridades competentes

2.5.3. Control Contable:

Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros que se refieren a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros y consecuentemente están diseñados para suministrar razonable seguridad que:

- Las transacciones se ejecutan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.
- Las transacciones se registran conforme (1) para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados o, cualquier otro criterio aplicable a dichos estados y (2) para mantener datos relativos a la responsabilidad sobre los activos.
- El acceso a los activos solo se permite de acuerdo con autorizaciones de la gerencia
- Los datos relativos a los activos son comparados con los activos existentes durante intervalos razonables y se toman las medidas apropiadas con respecto a cualquier diferencia.

Los controles administrativos y contables se conjugan para darle a la empresa una guía de acción conducente a lograr que todas y cada una de las operaciones se realicen con apego a las instrucciones emanadas por la directiva, de esta manera se logran en el contexto organizacional coherencia en las acciones con miras al logro de los objetivos planteados.

(Perozo, 2012)



2.6. Facturación

2.6.1. Concepto.

Departamento de Facturación: dentro de las funciones principales de este departamento se encuentra el reportar al director de operaciones los sucesos y acciones realizadas por el operador o empleado, control y reporte de informes, además de facturación de archivos y documentos.

Control: Proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa. Un sistema de control es eficaz asegura que las actividades se completen de tal manera que conduzcan al logro de los objetivos de la organización. El criterio que determina la eficacia de un sistema de control es que tanto facilita el logro de los objetivos.

Control de Facturación: Verificación de una actividad controlada, para saber si está alcanzando o no los resultados deseados, entonces el control propone la existencia de objetivos y planes. Ya que no se puede controlar sin que haya planes que defina lo que debe hacerse. El control verifica si la ejecución está de acorde con lo se planeó; y cuanto más completo, definidos y coordinados sean los planes y mayor sea el periodo para el cual fueron hechos, más complejos será el control.

Clientes: persona natural o jurídica que realiza transacciones de compra o venta de contratos en el mercado accediendo a él a través de un miembro o por si solo para sus beneficios y adquisiciones. También podría decirse que cliente es la persona que utiliza los servicios de un profesional o el que frecuenta un comercio para hacer compras.

Tipos de Clientes:

- Clientes internos: Personas que forman parte de una entidad, entre los clientes internos se encuentran los demás departamentos que conforman la empresa, los proveedores, sus empleados, trabajadores, entre otros.
- Clientes externos: Personas que no forman parte de la empresa pero sobre quienes repercuten nuestros productos o servicios, es decir, aquellos que compran un producto o utilizan algún servicio.

Definición de factura: es el justificante fiscal de la entrega de un producto o de la provisión de un servicio. La factura es la cuenta o recibo que se entrega por el vendedor al comprador, como justificación de que este ha realizado una adquisición a un precio cierto, en él se tiene que incluir el Impuestos al Valor Agregado (IVA).



Proceso de Facturación: debe permitir el control de la cartera de clientes. La facturación debe de agregarle valor a la operación de venta, ya que es una actividad de servicio directo al cliente (no aporta beneficio a la empresa que la hace no que solo le permite cumplir una obligación administrativa.)

El proceso de facturación debe poseer un buen sistema informático administrativo y contable que resuelva todos los temas relacionados con el control de lo que cada cliente está escogiendo cuando visita la negociación. Un sistema informático administrativo y contable moderno no debe perder la acción o energía humana aplicada en el proceso de facturación, sino que debe captar todo lo que de allí proviene para hacerlo parte de la operación contable del negocio.

La facturación es el punto importante, aún más que la venta misma, la información debe de ser de forma amplia y extensiva, el cliente debe de ser informado de su disponibilidad y su pronto pago al momento de adquirir la obligación con el ente que presta el servicio.

(Gina Paola Martinez Urdaneta, 2009)

2.6.2. Funciones de Facturación

- Control de precios de los servicios
- Control de pedido de los clientes

El proceso de facturación tiene como objetivo controlar, procesar y registrar todas las actividades relacionadas que tienen como objeto aumentar las ventas de la empresa, generalmente este proceso se mantiene en un sistema diferente al sistema contable, pero tiene conexión debido a que es fuente de información para el proceso contable de sus cuentas de ingresos.

La facturación deberá ser incorporada en los siguientes registros:

- Registro auxiliar de cuentas por cobrar, en donde las diferentes facturas serán procesadas a cada uno de los clientes también la cancelación de las mismas.

El ciclo de facturación y cuentas por cobrar es fundamental porque de este dependen los ingresos de la empresa, en las empresas medimos el crecimiento monetario por medio de las unidades de ventas, su crecimiento da indicios de expansión con posibilidad de inversión.



Plan de Facturación: es una herramienta que permite programar las fechas de facturación deseadas para aprovisionamientos planificados independientemente de la entrada de las mercancías o servicios correspondiente.

(Rita Ñungoso, Maribel Chirinos, 2013)

Ambos autores tienen puntos de vistas diferentes como hace mención la autora Martínez en que toda información durante el proceso de facturación debe ser amplia y explicativa a través de un sistema moderno de forma que el cliente pueda entender sus obligaciones así como sus derechos lo que permite que la empresa y el cliente quede satisfechos a diferencia de la autora Rita Maribel que comenta que para lograr obtener una mayor interpretación durante el proceso debe existir una planificación para registrar todas las actividades con el único objetivo de maximizar las ventas y obtener mayor ganancias.

3. Información Financiera

3.1. Información Financiera y su Importancia

3.1.1. Concepto

Es la comunicación de sucesos relacionados con la obtención y aplicación de recursos materiales expresados en unidades monetarias. Dicha información, para comunicar objetivamente lo ocurrido en el ejercicio financiero.

La información financiera no se comunica verbalmente ni mucho menos se constituye un elemento abstracto; Antes bien representa algo concreto y debe quedar por escrito.

Instrumento o medio que sirve para comunicar la información sobre la obtención y aplicación de recursos materiales lo constituyen los estados financieros.

Los estados financieros son los documentos suscritos por un ente económico y en el cual se consignan datos evaluados en unidades monetarias, referentes a la obtención y la aplicación de los recursos materiales.

(German Jara Guevara, 2012)

La información contable financiera dentro de la administración de una empresa, debidamente analizada e interpretada es la base de toda buena decisión, quiere decir que el ejecutivo financiero debe tomar decisiones y para ello necesita la información suficiente y oportuna.



Al incorporarse los estados financieros las normas o principios de contabilidad, estos estados sirven de partida para formulación de juicios sobre bases firmes y para realizar un análisis e interpretaciones suficientes sobre dicha información contable-financiera que le resulte correlativo.

(Carlos Gutierrez Reynaga, 2008)

La agencia tiene información financiera que debe ser interpretada como refiere la autora Gina que para el registro de recursos y gastos estos deben ser expresadas en unidades monetarias mediante documentos suscritos como lo son los estados financieros de una empresa a diferencia de criterio del autor Gutiérrez que describe que toda información contable debe ser analizada y debidamente interpretada para hacer uso de la toma de decisiones, servicios de aduana SERVAD mediante la información financiera que obtiene producto de la contabilidad realiza la toma de decisiones ya sea para contratar más personal o para ampliar sus oficinas e instalaciones.

3.1.2. Importancia

La información financiera formula las conclusiones e información de la entidad, de cómo se encuentra. Para con esta información en general se podrá evaluar el futuro de la empresa y tomar decisiones, con el que se beneficie la empresa.

La necesidad de la información financiera hace que se realice los estados financieros, ya que estos expresan la situación financiera, resultados de las operaciones y cambios en la situación financiera.

Se podría decir que el análisis financiero tiene como objetivo de obtener conclusiones acerca del futuro del desarrollo de la actividad de la empresa, en el cual se basa con toda la información que presenta el estado financiero y requiere de una habilidad analítica.

Análisis de la información financiera en tres factores:

- Empleo de herramientas adecuadas.
- Uso de datos confiables.
- Un analista que maneje y moldee los esquemas de un criterio, eficiente de empresa.



La información financiera cuando satisface al usuario puede formar juicio de:

- El nivel de rentabilidad.
- La posición financiera, que esta su solvencia y liquidez.
- La capacidad financiera de crecimiento.
- El flujo de fondos.

(Molina, 2013)

La información financiera es muy importante sobre los hechos históricos y futuros que tienen elementos relacionados entre sí. Un análisis financiero debe aplicar nuestro criterio personal y experiencia práctica para poder emitir un diagnóstico sobre la situación financiera, resultados y proyecciones de la empresa.

Mediante el análisis e interpretación el analista estudia y descubre lo que quiere decir los estados financieros, en beneficio de los interesados. El análisis financiero tiene a menudo por objeto la obtención de conclusiones acerca del futuro desarrollo de alguna actividad, sobre la base de su comportamiento pasado.

El análisis financiero es una conjugación de tres factores:

- Empleo de herramientas adecuadas.
- Uso de datos confiables.
- Una analista que maneje y moldee los esquemas de pensamiento con buen criterio.

(Carlos Gutierrez Reynaga, 2008)

Es de suma importancia tener información financiera sobre todo si esta se encuentra actualizada, los colaboradores de SERVAD concuerdan con nuestro criterio como investigadores que la información financiera es de suma importancia que surge producto de la necesidad de interpretar las actividades económicas mediante los estados financieros los cuales reflejan la situación actual de la empresa para obtener una conclusión acerca del desarrollo y futuro de la agencia

4. Toma de Decisiones

4.1. Definición

Es la identificación de un problema que se presenta en una organización el cual se debe resolver a un menor plazo, en la entidad se debe presentar la situación real y las situaciones que se desea lograr, esto consiste en evaluar alternativas y



seleccionar una de ellas para poder tomar la mejor opción e así modificar, reducir o solucionar dicho problema.

(Hernández, 2014)

4.2. Importancia

Los problemas en una entidad no pueden evitarse, así que el análisis de las decisiones sustenta todas las funciones directivas ya que el daño causado a una organización por una decisión básicamente desertada no puede ser evitado ni por la más cuidadosa planificación ni por una implementación básica.

4.3. Etapas de la Toma de Decisiones

Estas etapas se pueden aplicar tanto a decisiones personales como grupales:

- 1era-La identificación de un problema:

El proceso de la toma de decisiones comienza con un problema, es decir, la discrepancia entre un estado actual de cosas y como un problema, los administradores tienen que ser consciente de las discrepancia, estar bajo presión para que se tomen acciones y tener los recursos necesarios. Los administradores pueden percibir que tienen una discrepancia por comparación entre el estado actual de cosas y alguna norma, norma que puede ser el desempeño pasado, metas fijadas con anterioridad o el desempeño de alguna otra unidad dentro de la organización o en otras organizaciones. Además, debe existir algún tipo de presión en esta discrepancia ya que si no el problema se puede posponer hasta algún tiempo en futuro. Así, para el proceso de decisión, el problema debe ejercer algún tipo de presión sobre el administrador para que este actúe. Esta presión puede incluir políticas de la organización, fechas límites, crisis financieras, una próxima evaluación del desempeño etc.

- 2da-Identificación de los criterios para la toma de decisiones:

Una vez que se conoce la existencia del problema, se deben identificar los criterios de decisión que serán relevantes para la resolución del problema. Cada persona que toma decisiones suele tener unos criterios que los guían en su decisión. Este paso nos indica que son tan importantes los criterios que se identifican como los que no; ya que un criterio que no se identifica se considerara irrelevante por el tomador de decisiones.



- 3era-La asignación de ponderaciones a los criterios:

Los criterios seleccionados en la fase anterior no tienen todos la misma importancia, por tanto, es necesario ponderar las variables que se incluyen en la lista anterior, a fin de darles la prioridad correcta en la decisión. Este paso lo puede llevar a cabo dándole el mayor valor al criterio preferente y luego comparar los demás para valorarlos en relación al preferente.

- 4ta-El desarrollo de alternativas:

Este paso consiste en todas las alternativas variables que puedan tener éxito para la resolución del problema.

- 5ta-Análisis de las alternativas:

Una vez que se han desarrollado las alternativas el tomador de decisiones debe analizar cuidadosamente. Las fortalezas y debilidades se vuelven evidencias.

Según se les compare con los criterios establecidos en la etapa 2 y 3. Se evalúa cada alternativa comparándola con los criterios. Algunas valoraciones pueden lograrse en una forma relativamente objetiva, pero, sin embargo, suele existir algo de subjetividad, por lo que la mayoría de las decisiones suelen contener juicios.

- 6ta-Selección de una alternativa:

Consiste en seleccionar la mejor alternativa de todas las valoradas.

- 7ma-La implantación de la alternativa:

Mientras que el proceso de selección queda completado con el paso anterior, sin embargo, la decisión se lleva a cabo, e incluye dar a conocer la decisión a las personas afectadas y lograr que se comprometan con la misma. Si las personas que tienen que ejecutar una decisión participan en el proceso, es más fácil que apoyen con entusiasmo la misma. Estas decisiones se llevan a cabo por medio de una planificación, organización y dirección efectivas.

- 8va-La evaluación de la efectividad de la decisión:

Este paso juzga el proceso del resultado de la toma de decisiones para ver si se ha corregido el problema. Si como resultado de esta evaluación se encuentra que todavía existe el problema tendrá que hacer el estudio de lo que se hizo mal. Las respuestas a estas preguntas nos pueden llevar de regreso a uno de los primeros pasos e inclusive al primer paso.



(Hernández, 2014)

4.4. Tipos de Decisiones

Todas las decisiones son iguales, ni producen las mismas consecuencias, ni tampoco su adopción es idéntica relevancia, por ello existen distintos tipo de decisiones, para su clasificación destacaremos las más representativa.

1ra- Tipología por niveles

Está conectada con el concepto de la estructura organizativa y la idea de jerarquía que se deriva de la misma, las decisiones se clasifican en función de la posición jerárquica o nivel administrativo ocupado por el decisor. Desde este planteamiento distinguiremos.

- **Decisiones estratégicas:** (o de planificación), son decisiones adoptadas por decisores situados en el ápice de la pirámide jerárquica o altos directivos. Estas se refieren a las relaciones entre la organización o empresa y su entorno. Son decisiones de una gran trascendencia puestos que definen los fines y objetivos generales que afectan a la totalidad de la organización; son decisiones singulares a largo plazo y no repetitivas, porque la información es escasa y sus efectos son difícilmente reversibles; los errores pueden comprometer el desarrollo de la empresa y en determinados casos su supervivencia, por lo que requiere un alto grado de reflexión y juicio.
- **Decisiones tácticas o de pilotaje:** son decisiones tomadas por directivos intermedios. Estas decisiones pueden ser repetitivas y el grado de repetición es suficiente para confiar en precedentes, los errores no implican sanciones muy fuertes a no ser que se vayan acumulando.
- **Decisiones Operativas:** adoptadas por ejecutivos que se sitúan en el nivel más inferior. Son las relacionadas con las actividades corrientes de la empresa. El grado de repetividad es elevado: se traducen a menudo en rutinas y procedimientos automáticos, porque la información es disponible. Los errores se pueden corregir rápidamente ya que el plazo al que afecta es a corto y las sanciones son mínimas.

2da-Tipologia por métodos

Basándose en la similitud de los métodos empleados para la toma de decisiones, independientemente de los niveles de decisión. Así distingue una serie continua



de decisiones en cuyos extremos están las decisiones programadas y no programadas.

- Se entiende por decisión programada: aquellas que son repetitivas y rutinarias, cuando se ha definido un procedimiento o se ha establecido un criterio (o regla de decisión) que facilita hacerle frente, permitiendo el no ser tratadas de nuevo cada vez que se debe tomar una decisión. Este tipo de decisiones no es el mayor o menor dificultad en decidir sino que se encuentra en la repetitividad y la posibilidad de presidir y analizar sus elementos competentes por muy complejos que resulten estos.
- Las decisiones no programadas son aquellas que resultan nuevas para la empresa, no estructuradas e importantes en sí mismas. No existe ninguno método establecido para manejar el problema porque este no haya surgido antes o porque su naturaleza o estructura son complejas, o porque es tan importante que merece un tratamiento hecho a la medida. También se utiliza para problemas que puedan ocurrir periódicamente pero quizá requiera de enfoques modificados debido a cambios en las condiciones internas o externas. Koontz y Weihrich, Ponen de manifiesto la relación entre el nivel administrativo donde se toman las decisiones, la clase de problemas al que se enfrenta y el tipo de decisiones que es necesario adoptar para hacerle frente. Los directivos de alto nivel se enfrentan a decisiones a decisiones no programadas, puesto que son problemas sin estructurar y a medida que se desciende en la jerarquía organizacional, más estructurados o comprensibles resultan los problemas y por tanto, más programadas resultan las decisiones.
(Hernández, 2014)

SERVAD tiene en la actualidad un problema que atrasa el registro de la información contable lo que impide hacer uso correcto de la toma de decisiones limitando la evaluación de diversas alternativas que podrían afectar de manera significativa así como solucionar dicho problema como hace énfasis el autor Hernández concordando con nuestro criterio como investigadores que ninguna entidad es perfecta, ni se encuentra exenta de problemas por más cuidadosa que sea la planificación de las actividades

5. Estrategias

5.1. Concepto

El concepto también se utiliza para referirse al plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada



momento. En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro

Por último, podemos nombrar la existencia de los planes estratégicos, un concepto que suele utilizarse en el ámbito empresarial. Un plan estratégico es un documento oficial donde los responsables de una organización o empresa estipulan cuál será la estrategia que seguirán en el medio plazo. Por lo general, este tipo de planes tienen una vigencia de entre uno y cinco años

(Julián Pérez, 2008)

Una estrategia es el conjunto de acciones que se implementaran en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto, una estrategia es necesaria en diferentes ámbitos sobre todo en el empresarial.

Una estrategia empresarial, lo que suelen implementar las empresas para cumplir efectivamente con la consecución de sus metas y fines, es lo que se denomina plan estratégico, que no es otra cosa que un documento oficial que emitirá la propia empresa a través del cual, sus responsabilidades, plasmaran la estrategia que seguirán en el corto plazo por esto es que un plan de este tipo tiene una vida útil de aproximadamente unos 5 años como máximo. En el plano financiero, la estrategia involucra el uso de los recursos disponibles en inversiones variadas para intentar incrementar el Stock empresarial en el contexto del menor riesgo posible. Por otra parte en el ámbito laboral, la estrategia permite una mejor rentabilidad del recurso humano, en relación con la producción de los empleados y su óptimo rendimiento.

(López, Definiciones Empresariales , 2010)

Estos concepto concuerdan con esta investigación al recomendar algunas estrategias para mejorar la situación actual en SERVAD; la estrategia consiste en aportar y dirigir una serie de acciones previamente analizadas para lograr un objetivo en común en este caso la estabilidad de la empresa, según los autores (Julián Pérez y López) las estrategias empresariales se logran a través de una planificación que se debe lograr en un determinado periodo estas deben crearse de una manera factible en el transcurso de cinco años para obtener satisfacción de los cliente como de los dueños de la entidad logrando a través del crecimiento crecimiento empresarial.



5.2. Estrategias para una empresa que brinde Servicio

5.2.1. Los empleados una parte integral de la estrategia

Los empleados serán el frente de batalla al recibir llamadas telefónicas o encontrarse con clientes con distintas preocupaciones. Por lo tanto, los colaboradores deben comprender la visión de la empresa en lo que respecta al servicio al cliente, y cumplirla lo más que puedan. Provee a tus empleados de la capacitación, entrenamiento, información y supervisión necesaria para instaurar la confianza y la cooperación, de modo que todos estén trabajando para lograr y mantener la satisfacción de los clientes. Algunos atributos que los empleados necesitan tener para poder triunfar son buena capacidad de escucha y de comunicación escrita y oral, como así también la capacidad de mantener la calma y el trato amable aún bajo presión. Reconocer y recompensar la habilidad de los empleados de ser parte de la visión de una empresa orientada al servicio al cliente reforzará este comportamiento y los hará sentir parte de un proceso, ya que sus valiosas habilidades son apreciadas. Los aumentos de salarios basados en méritos y ascensos son sólo dos formas de mostrar aprecio por el trabajo duro y la dedicación de los empleados.

5.2.2. El trabajo en equipo es parte de una estrategia

Cuando exista un problema que afecta tanto la empresa como a sus clientes realiza una investigación para conocer que origino el problema ten en cuenta alternativas que den solución a la situación, establece buena comunicación con los colaboradores para logara asignarles tareas cumpliendo todos un objetivo en común, resolviendo como equipo la situación de forma rápida y eficiente, ya que la soluciones rápidas satisfacen tanto a los cliente como las necesidades de la empresa.

(Melissa Cooper, 2013)

5.2.3. Tipos de Planes Estratégicos

Una empresa tiene que coordinar las acciones de los empleados en toda la empresa. No debe, por lo tanto, sorprender que todos los administradores de todos los niveles desarrollen planes para guiar a sus subunidades hacia las metas que contribuirán a las metas generales de la organización.

Las empresas utilizan principalmente dos tipos de planes estratégicos.

- Los planes estratégicos: Que son diseñados por los altos ejecutivos y los administradores de mandos medios para lograr las metas generales de la organización.



- Los Planes operacionales: Planes que contienen detalles para poner en práctica o aplicar los planes estratégicos en las actividades diarias.

(Matos, 2011)

6. Control Interno

6.1. Concepto

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes y eficiencia y eficacia operativa.

DEFINICIÓN

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.

(Martinez, 2009)

El control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.

(Poch, 2013)

Cabe destacar que en toda empresa es vital un control interno eficiente ya que este documento contiene estrategias una serie de acciones para las áreas administrativa, contable, y operativa ambos autores concuerdan en que el control interno es diseñado para salvaguardar los activos por esta razón fue esencial diseñar un control interno el cual es una herramienta útil para la toma de decisiones evitando así la desactualización de la información financiera.



7. Leyes

7.1. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados

7.1.1. Principios de Contabilidad y su Importancia

7.1.1.1. El Por qué Existen los Principios

Al reconocer a la contabilidad como el idioma de los negocios y como medio para facilitar información financiera a las empresas, al gobierno a particulares y a otros grupos, surgió como consecuencia la necesidad de establecer normas que aseguren la confiabilidad y la comparabilidad en la información contable.

7.1.1.2. Concepto

Los principios de contabilidad generalmente aceptados abarcan las convenciones, reglas y procedimientos necesarios para definir las prácticas de contabilidad aceptadas en una época particular o un en la actualidad.

7.1.1.3. Que son los PCGA

Los principios de contabilidad son un conjunto de postulados generalmente aceptados que norman el ejercicio profesional de la contaduría pública. Se consideran que en general son aceptados porque han operado con efectividad en la práctica y han sido aceptados por todos los contadores. De hecho son los medios a través de los cuales la profesión contable se asegura que la información financiera cumpla con las características deseadas.

Los principios de contabilidad son conceptos básicos que establecen la delimitación e identificación del ente económico, las bases de cuantificación de las operaciones y la presentación de la información financiera cuantitativa por medio de los estados financieros.

7.1.1.4. Importancia

Es de suma importancia los principios de contabilidad generalmente aceptados ya que estos regulan las prácticas contables para garantizar la transparencia en las operaciones que se realizan en las actividades cotidianas y económicas de una entidad.

(Nataly Andrade, 2009)

7.1.2. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados

Los principios de contabilidad generalmente aceptados, PCGA o Normas de Información Financiera fueron aprobados por la VII Conferencia interamericana de contabilidad y la VII asamblea nacional de graduados en ciencias económicas en la ciudad mar de plata (Argentina) 1965.



- **Ente**
Los estados financieros se refieren siempre a un ente donde al propietario se le considera como tercero.
- **Negocio en Marcha**
Principio por el cual se asume que la empresa a la que se le registra sus actividades financieras tiene vigencia de funcionamiento temporal con proyección al futuro, a menos que exista una buena evidencia de lo contrario.
- **Moneda en curso**
Principio que establece que para registrar los estados financieros se deben tener una moneda común, la cual generalmente la moneda legal del país en que funciona el ente.
- **Uniformidad**
Mientras los principios de contabilidad sean aplicables para preparar los estados financieros, deben ser utilizados uniformemente de ejercicio a ejercicio (de un periodo a otro) para que puedan compararse. En caso contrario debe señalarse por medio de una nota aclaratoria.
- **Ejercicio o Periodo**
Este principio se refiere a que los resultados de la gestión se miden en iguales intervalos de tiempo, para que así los resultados entre ejercicio y/o periodo sean comparables.
- **Equidad**
Principio que se refiere que todo estado financiero debe reflejar la equidad entre intereses opuestos, los cuales están en juego en una empresa o ente dado.
- **Bienes Económicos.**
Principio que establece que los bienes económicos son todos aquellos bienes materiales y/o inmateriales que pueden ser evaluados en términos monetarios.
- **Objetividad**
Los cambios en los activos, pasivos y el patrimonio deben medirse y registrarse objetivamente (adecuadamente) en los registros contables siguiendo todos los principios, tan pronto como sea posible.



- **Prudencia**
Conocido también como principio de conservadurismo. Este principio dice que no se deben subestimar ni sobreestimar los hechos económicos que se van a contabilizar. Es decir que cuando se contabiliza, siempre se escoge el menor valor para el activo.
- **Exposición**
Este principio dice que todo estado financiero debe tener toda información necesaria para poder interpretar adecuadamente la situación financiera del ente al que se refieren.
- **Materialidad**
Este principio establece que las transacciones de poco valor significativo no se deben tomar en cuenta porque no alteran el resultado final de los estados financieros.
- **Valuación al Costo**
Es el principal criterio de valuación, que establece que los activos y servicios que tienen un ente, se deben registrar a su costo histórico o de adquisición. Para establecer este costo se deben tomar en cuenta los gastos en transporte y fijación para su funcionamiento.
- **Devengado**
Las variaciones patrimoniales (ingresos o egresos) que se consideran para establecer el resultado económico competen a un ejercicio (periodo) sin considerar si ya se ha cobrado o pagado.
- **Realización**
Los resultados económicos solo deben contabilizarse cuando queden realizados a través de medios legales o comerciales (actas, documentos, etc.) donde se toman en cuenta los riesgos inherentes de todo negocio. No se encuentran en este grupo las “promesas o supuestos” ya que no toman en cuenta los riesgos y no se sabe si los términos del negocio se van a realizar o no. El concepto de devengado.

7.1.2.1. Los Principios se clasifican en cuatro áreas

Área 1. Principio: equidad



El principio de equidad se encuentra en el área 1, porque es el principio general y fundamental para los demás principio.

Área 2. Principios: Ente, bienes económicos, moneda común, negocio en marcha, ejercicio.

Estos 5 principios se encuentran en el área 2, porque reflejan el medio socio económico. En otras palabras, estos principios hacen referencia a todo lo que se tiene que ver con la empresa y medio económico social.

Área 3. Principio: objetividad, prudencia, uniformidad, exposición y materialidad; Estos principios están en relación con la información, ya que tienen que ver con recolección, medición, exposición y forma en que se roma la información.

Área 4. Principios: Valuación al costo, devengado, realización; Estos principios se caracterizan por referirse a la valuación, por tanto corresponde a todo lo referido a compromisos de pago, cobro y valorización de activos.

(Vargas, 2006)

SERVAD aplica algunos principios de contabilidad generalmente aceptados lo cual estos conceptos son de suma importancia para la interpretación de nuestra investigación según los autores Vargas, Andrade estas normas rigen la acción contable por lo que garantiza una información de calidad para la preparación de los estados financieros beneficiando el desarrollo económico de una empresa

7.2. Normas Internacionales de Información Financiera

7.2.1. Concepto

Las normas de información financiera proviene de la contabilidad es una herramienta básica para el análisis e interpretación de estados financieros.

7.2.2. Quien Exige las NIIF

De primera mano la superintendencia de bancos es la encargada de control y vigilancia, los proveedores nacionales y extranjeros, las entidades bancarias para el análisis crediticio o el análisis de estados financieros.

7.2.3. Quienes Deben Estar Capacitados

El área contable tendrá que estar informada y capacitada en la NIIF, tanto para el año en transición como para el año de aplicación y sucesión. Se requiere tiempo para procesar todo este conjunto de información que involucra la coexistencia



fiscal, entonces el recurso humano es el primero que va tener capacitación y realizar la difusión a otras áreas, porque simultáneamente la parte operativa de la entidad quien ejecuta los procesos y emite la información que se procesa contablemente, especialmente la gerencia debe tener amplio conocimiento, los altos directivos y por supuesto los accionistas, porque toda esta información va dirigida a ellos, ya que son los usuarios principales de la misma, luego tendrán que conocer sobre cuál va a ser la nueva metodología que se va aplicar.

El área tecnología de una empresa la concentraríamos especialmente en el software de contabilidad que se maneja en la parte de operación de la empresa, este es un punto de apoyo para que facilite cierto grado de trabajo especialmente en la parte tributaria y la preparación de los estados financieros incluyendo las notas en los estados financieros.

7.2.4. Quienes y Por qué Deben Prepararse Para Implementar las NIIF

La responsabilidad legal de los estados financieros recae sobre los administradores de las entidades, por lo tanto, son ellos los llamados a prepararse en la manera como estos informes serán emitidos, por ello consideramos que existen varios motivos para capacitarse entre ellos:

- Las NIIF genera una nueva cultura de información basada en finanzas.
- Socios y propietarios piensan más en impuestos que en finanzas.
- Sistema financiero conoce esta realidad.

7.2.5. Cambiará el PUC (Plan Único de Cuentas) al Implementar las NIIF

Consideremos que el PUC una vez que se incorpore las normas internacionales tendrá que adecuarse porque se introducirán nuevos conceptos y estos tendrán que clasificarse en alguna cuenta; No es claro hasta la fecha, si se emitirá un nuevo catálogo de cuentas totalmente desde cero pero es indudable expresar que les permitirá a los profesionales del área contable confeccionar, diseñar o elegir el plan contable interno que considere más adecuado. Es importante aclarar que sería más difícil diseñarlo, por lo que también sería más fácil actualizar el actual lo cual agilizaría significativamente el manejo de este nuevo modelo contable.

(Sanchez, 2013)

Según el autor Sánchez las normas internacionales de información financiera son necesarias para ser adaptadas por las empresas ya que de estas proviene el análisis e interpretación de los estados financieros el autor; se deben implementar a través de un proceso largo pero efectivo por la administración o gerencia de una



empresa para que tengan mayor conocimiento financiero así como un mayor desempeño laboral, las NIIF actualmente están siendo incentivadas por el colegio de contadores de Nicaragua para ser implementadas por las empresas.

7.3. Ley de Concertación Tributaria

7.3.1. Ley 822 o Ley de Concertación Tributaria

Ley 822 o Ley de concertación tributaria Es un instrumento jurídico que permite mejorar las finanzas de Estado de Nicaragua a través de la aplicación de la base tributaria.

Arto. 22. Periodo Fiscal

El periodo fiscal estará comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.

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.

Se ha ordenado o permitido la destrucción, total o parcial de los libros de la contabilidad, que exijan las leyes mercantiles o las disposiciones tributarias; o utilice pastas o encuadernación, en los libros a que se refiere la fracción anterior, para sustituir o alterar las páginas foliadas.

Art. 140 Compensación y Devolución de Saldos a Favor. Llevar los libros de contabilidad y registros auxiliares a que están obligados legalmente y en especial, registros actualizados de sus importaciones e internaciones, producción y ventas de bien eso mercancías gravados, exentos y exonerados del IVA, conforme lo establece la legislación mercantil, el reglamento de la presente ley y otras leyes sobre la materia.

Arto. 146. Además de las facultades establecidas en artículos anteriores la Administración Tributaria tiene las siguientes competencias: Requerir a las personas naturales o jurídicas que presenten las declaraciones tributarias dentro de los plazos o términos que señala el presente Código y en las demás leyes tributarias respectivas; así como otras informaciones generadas por sistemas electrónicos suministrados por la Administración Tributaria.

Asignar el número de registro de control tributario a los contribuyentes y responsables; del delito de falsedad en materia civil y penal, para lo cual podrá



auditar libros y documentos vinculados con las obligaciones tributarias. La Administración Tributaria podrá recibir información en medios de almacenamiento electrónicos de información, cuando así lo solicite el contribuyente bajo los criterios de finidos por la Administración Tributaria.

Arto. 160. La determinación de la obligación tributaria por la Administración Tributaria se realizará aplicando los siguientes sistemas:

1-Sobre base cierta, con apoyo en los elementos que permitan conocer en forma directa el hecho generador del tributo, tales como libros y demás registros contables, la documentación soportada de las operaciones efectuadas y las documentaciones e informaciones obtenidas a través de las demás fuentes permitidas por la ley.

2-Sobre base presunta, a falta de presentación de declaración, de libros, registros o documentos, o cuando los existentes fueren insuficientes o contradictorios la Administración Tributaria tomará en cuenta los indicios que permitan estimar la existencia y cuantía de la obligación tributaria y cualquier dato que equitativa y lógicamente apreciado sirva para revelar la capacidad tributaria.

3-Sobre base objetiva tomando en cuenta:

- a. Renta Anual;
- b. Tipos de servicios;
- c. Rol de empleados;
- d. Tamaño del local;
- e. Monto de ventas diarias;
- f. Cantidad de mesas o mobiliario para disposición del público;
- g. Listado de proveedores;
- h. Contratos de arrendamiento;
- i. Modalidad de las operaciones.

Arto.137. Se considera configurada la Contravención Tributaria, cuando se compruebe que el contribuyente o responsable retenedor, ha omitido el pago o entero de los tributos que por ley le corresponde pagar o trasladar; en este caso la multa a aplicar será el veinticinco por ciento del impuesto omitido.

De entre un monto mínimo de quinientas a un monto máximo de un mil quinientas unidades de multa, será la sanción en los siguientes casos de Contravención Tributaria:

- 1-Se han adoptado conductas, formas, modalidades o estructuras jurídicas con la intención de evitar el pago correcto de los impuestos de ley;
- 2-Se lleven dos o más juegos de libros o doble juego de facturación en una misma contabilidad para la determinación de los tributos;



3-Existe contradicción evidente o justificada entre los libros o documentos y los datos consignados en las declaraciones tributarias;

4-.No se lleven o no se exhiban libros, documentos o antecedentes contables exigidos por la ley, cuando la naturaleza o el volumen de las actividades desarrolladas no justifiquen tales circunstancias.

4-Exigir que los contribuyentes y responsables lleven libros y registros especiales de las negociaciones y operaciones que se refieran a la materia imponible.

Art. 39 Costos y gastos deducibles.

Son deducibles los costos y gastos causados, generales, necesarios y normales para producir la renta gravable y para conservar su existencia y mantenimiento, siempre que dichos costos y gastos estén registrados y respaldados por sus comprobantes correspondientes.

Entre otros, son deducibles de la renta bruta, los costos y gastos siguientes:

1. Los gastos pagados y los causados durante el año gravable en cualquier negocio o actividad afecta al impuesto;

2. El costo de ventas de los bienes y el costo de prestación de servicios;

3.Los gastos por investigación y desarrollo, siempre que se deriven de unidades creadas para tal efecto;

4.Los sueldos, los salarios, y cualesquiera otra forma de remuneraciones por servicios personales prestados en forma efectiva;

5.Las cotizaciones o aportes de los empleadores a cuenta de la seguridad social de los trabajadores en cualquiera de sus regímenes;

6.Las erogaciones efectuadas para prestar gratuitamente a los trabajadores servicios y beneficios destinados a la superación cultural y al bienestar Material de éstos, siempre que, de acuerdo con política de la empresa, sean accesibles a todos los trabajadores en igualdad de condiciones y sean de aplicación general.

Art. 223 Base imponible. Llevar los libros contables y registros auxiliares a que están obligados legalmente y en especial, registros actualizados de sus importaciones o internaciones, producción y venta de bienes o bienes gravados con el IEFOMAV, conforme lo establece el Código de Comercio, el Reglamento de la presente Ley y otras leyes de la materia.

(Ley de Concertación Tributaria de la República de Nicaragua , 2012)

7.3.2. Ley 562-Código Tributario Y sus Reformas

Arto.46. Suspensión.

La pérdida de los libros y registros de la contabilidad por caso fortuito o fuerza mayor debidamente demostrados. En este caso la suspensión se producirá desde



que se efectuó la denuncia del hecho ante la Administración Tributaria hasta que los mismos sean hallados o se rehagan los asientos y registros contables, de acuerdo con las disposiciones legales pertinentes.

Arto.103. Deberes Formales

Son los deberes formales de contribuyentes y responsabilidades, los relacionados con la obligación de:

1. Inscribirse en el Registros Únicos de Contribuyentes de la Administración Tributaria, proporcionando los datos que les sean requeridos en apego a la ley, manteniéndolos actualizados en forma y condiciones que la misma ley establece.
2. Inscribir los libros y registros de las actividades y operaciones que se vinculen con los tributos, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes;
3. Conservar un buen estado por el tiempo de la prescripción, los registros y documentación de interés tributario, así como los soportes en que conste el cumplimiento de sus obligaciones.
4. Mantener actualizados los libros y registros contables. Se entenderá que están actualizados, cuando el retraso del registro de operaciones contables no exceda de tres meses.
5. Emitir facturas y comprobantes en la forma y contenido que exigen las leyes y demás disposiciones en la materia.
6. Obtener de la Administración Tributaria autorización para realizar actos o actividades, permitidos por las normas tributarias vigentes y el presente Código, cuando las mismas así lo determinen.
7. Brindar Facilidades a los funcionarios autorizados por la administración tributaria para la relación de las inspecciones y verificaciones de cualquier local, almacén, establecimientos, establecimiento comercial o industrial, oficinas, depósitos, buques, camiones, aeronaves y otros medios de transporte y suministrar las informaciones que le fueren solicitadas con base en la ley y documentación respectivas de respaldo, en un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha del requerimiento de la Administración Tributaria.
8. Proporcionar los estados financieros, sus anexos, declaraciones, y otros documentos de aplicación fiscal, debidamente firmado por las autoridades de la empresa cuando así lo establezcan las normas tributarias.
9. Firmar las declaraciones y otros documentos de contenido y aplicación fiscal cuando así lo establezcan las normas tributarias.
10. Comparecer ante la autoridad Tributaria, personalmente o por medio de apoderado debidamente autorizado, cuando su presencia sea demandada para suministrar información de interés tributario; dicha comparecencia deberá realizarse dentro de los tres días siguientes después de notificado.



11. Efectuar levantamiento de inventario al final del periodo gravable autorizado.
12. Efectuar las retenciones o percepciones a que están obligados.
13. Soportar sus gastos con documentos legales que cumplan con los requisitos señalados en la ley de la materia.

Arto. 104. Responsable por cuenta ajena.

Sin perjuicios de los deberes y obligaciones establecidos en el presente Código, los responsables por deuda ajena deberán cumplir sus obligaciones en base a lo dispuesto en la legislación vigente.

En especial deberán:

1. Efectuar, declarar y enterar las retenciones o percepciones a que están obligados por mandato de la ley.
2. Cumplir con los procedimientos, plazos y requisitos establecidos por este Código leyes tributarias vigentes y demás normas, disposiciones y reglamentos de la Administración Tributaria.

Arto. 126. Tipos de Infracción Administrativa.

Son infracciones Administrativas tributarias por incumplimiento de deberes y obligaciones de los contribuyentes y responsables:

1. No inscribirse en los registros pertinentes, ni aportar los datos necesarios ni comunicar oportunamente sus modificaciones, cuando hubiera obligación de hacerlo.
2. No inscribir los libros y registros contables que deben llevar el contribuyente de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
3. No suministrar cualquier información relativa a la determinación de los impuestos o que sirva para fijar correctamente en el monto a cobrar por tal concepto, su efectiva fiscalización, debiendo contestar consecuentemente, las preguntas que se les hagan sobre ventas, rentas, ingresos, gastos, bienes, depreciaciones, deudas, y en general, sobre circunstancia y operaciones que tengan relación la materia imponible.

Arto. 160. La determinación de la obligación tributaria por la administración tributaria se realizara aplicando los siguientes sistemas:

1. Sobre base cierta, con apoyo en los elementos que permitan conocer en forma directa el hecho generador del tributo, tales como libros y demás registros contables, la documentación soporte de las operaciones efectuadas y las documentaciones e informaciones obtenidas a través de la demás fuentes permitidas por la ley.

Arto. 137. Sera la sanción en los siguientes casos:

1. Se han adoptado conductas, formas, modalidades o estructuras jurídicas con la intención de evitar el pago correcto de los impuestos.



2. Se lleven dos o más juegos de libros o doble juego de facturación en una misma contabilidad para la determinación de los tributos
3. Existen contradicciones evidente no justificada entre los libros o documentos y los datos consignados en las declaraciones tributarias
4. No se lleven o no se exhiban libros, documentos o antecedentes contables exigidos por la ley, cuando la naturaleza o el volumen de las actividades desarrolladas no justifiquen tales circunstancias.

(Codigo Tributario de la Republica de Nicaragua y sus Reformas, 2012)

Tanto la ley de concertación tributaria como el código del trabajo anexo de esta misma ley son necesarios para el proceso de investigación ya que este estatuto es un instrumento jurídico el cual en los últimos meses ha sido reformado con el fin de aplicar dichas normas con justicia teniendo como finalidad que la economía del país tenga cambios positivos mejorando las finanzas a través de la base tributaria.

7.4. Código de Trabajo de Nicaragua

Artículo 13. El empleo o cargo es la ocupación o profesión ejercida por un trabajador con subordinación a otra persona denominada empleador, para prestar sus servicios de acuerdo a las responsabilidades que deben ser cumplidas.

Artículo 17. Además de las obligaciones contenidas en otros artículos de este Código, los empleadores están obligados a:

a) pagar el salario por el trabajo realizado en el modo y tiempo convenidos con el trabajador.

d) proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios y adecuados para ejecutar el trabajo convenido, sin perjuicio de que para determinadas obras o trabajos de especial naturaleza el trabajador pueda acordar con el empleador el uso de su propia herramienta.

Artículo 18. Además de las contenidas en otros artículos de este Código, los trabajadores tienen las siguientes obligaciones:

1. realizar el trabajo en el modo y tiempo convenidos con el empleador;
2. cumplir con la jornada, horario de trabajo, con las órdenes e instrucciones de trabajo del empleador.

Artículo 19. Relación laboral o de trabajo, cualquiera sea la causa que le de origen, es la prestación de trabajo de una persona natural subordinada a un empleador mediante el pago de una remuneración.

Contrato individual de trabajo es el convenio verbal o escrito entre un empleador y un trabajador, por el cual se establece entre ellos una relación laboral para ejecutar una obra o prestar personalmente un servicio.



Artículo 26. El contrato de trabajo se presume concertado por tiempo indeterminado, excepto cuando:

- a) Cuando las partes convengan en un plazo;
- b) Cuando para la realización de la obra o servicio el plazo esté en función del tiempo de duración de los mismos;
- c) Cuando se trate de trabajos estacionales o cíclicos sin perjuicio de lo estipulado en convenios o acuerdos colectivos

Artículo 45. Cuando el empleador rescinda el contrato de trabajo por tiempo indeterminado y sin causa justificada pague al trabajador una indemnización equivalente a:

- 1) Un mes de salario por cada uno de los primeros tres años de trabajo;
 - 2) Veinte días de salario por cada año de trabajo a partir del cuarto año.
- En ningún caso la indemnización será menor de un mes ni mayor de cinco meses. Las fracciones entre los años trabajados se liquidarán proporcionalmente.

Artículo 51. La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no debe ser mayor de ocho horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana.

Artículo 64. Por cada seis días de trabajo continuo u horas equivalentes, el trabajador tendrá derecho a disfrutar de un día de descanso o séptimo día, por lo menos, con goce de salario íntegro. El día de descanso semanal será el domingo, salvo las excepciones legales.

Artículo 66. Son feriados nacionales obligatorios con derecho a descanso y salario, los siguientes: Primero de Enero, jueves y viernes Santos, Primero de Mayo, 19 de Julio, Catorce y Quince de Septiembre, Ocho y Veinticinco de Diciembre.

Artículo 76. Todo trabajador tiene derecho a disfrutar de quince días de descanso continuo y remunerado en concepto de vacaciones, por cada seis meses de trabajo ininterrumpido al servicio de un mismo empleador.

Artículo 78. Las vacaciones se pagarán calculándolas en base al último salario ordinario devengado por el trabajador.

En caso de salarios variables, se calculará en base al salario ordinario promedio de los últimos seis meses.

Artículo 82. El salario se estipulará libremente por las partes, pero nunca podrá ser menor que el mínimo legal.

(Codigo de Trabajo de Nicaragua)



SERVAD cuenta con varios trabajadores que realizan diversas funciones la cuales se desempeñan en las áreas administrativas, contable y operativas para no violar los derechos u obligaciones de estos, aplican los estatutos según lo establecido en el código de trabajo regulado por el MITRAB contribuyendo de esta manera con los ente reguladores del país.

7.5. Ley Aduanera.

Ley de Valoración en Aduana y de Reforma a la Ley n° 265, "Ley que Establece el Auto despacho para la Importación, Exportación y Otros Regímenes "LEY No. 421, aprobada el 06 de Marzo del 2002, Publicado en la Gaceta No. 111 del 14 de Junio del 2002 La Asamblea Nacional de la República de Nicaragua

Artículo 2.- Para los efectos de la aplicación de la presente legislación, se establecen las definiciones siguientes:

CAUCA El Protocolo de modificación al Código Aduanero Uniforme Centroamericano, Declaración. Declaración del Valor en Aduana de las mercancías.* así aparece publicado en la Gaceta*, Derechos e Impuestos Los Derechos Arancelarios a la Importación, los impuestos o tributos nacionales recaudados por la autoridad aduanera, Momento de Importación Es el momento en que es aceptada la Declaración de mercancías de Importación por parte de la autoridad aduanera, entendiéndose que lo es cuando la misma es registrada en el sistema informático de la aduana

Artículo 5.- valor en aduana los elementos siguientes:

- a) Los gastos de transporte de las mercancías importadas hasta el puerto o lugar de importación;
- b) Los gastos de carga, descarga y manipulación ocasionados por el transporte de las mercancías importadas, hasta el puerto o lugar de importación; y
- c) El costo del seguro.

Artículo 8.- Cuando sea necesaria la conversión de una moneda para determinar el valor en aduana, se aplicará el tipo de cambio de referencia dado por el Banco Central, vigente a la fecha de aceptación de la declaración aduanera, Para tales efectos, el Banco Central de Nicaragua publicará mensualmente el valor con respecto al dólar norteamericano de las monedas extranjeras más corrientemente usadas en el comercio internacional.



Artículo 13. - Toda persona, natural o jurídica, relacionada directa o indirectamente con la importación de mercancías tiene la obligación de suministrar a la autoridad aduanera, los documentos, libros, registros contables o cualquier otra información.

Artículo 64. Siempre que no cause perjuicio fiscal, las infracciones administrativas se sancionarán de la forma siguiente:

1. Romper o violar sellos, cerraduras o marchamos aduaneros antes de que estos cumplan con su cometido ya sea en bultos, bodegas o vehículos, con una multa de un mil pesos centroamericanos o su equivalente en moneda nacional.

2. No acompañar a las declaraciones de importación o exportación, los documentos exigidos por la presente Ley, en su Reglamento u otras normas jurídicas, con una multa de cien pesos centroamericanos o su equivalente en moneda nacional.

10. Falsificar o alterar el contenido de algún gafete o carnet de identificación, con una multa de quinientos pesos centroamericanos o su equivalente en moneda nacional.

(Ley De Valoración En Aduana Y De Reforma A La Ley N° 265, "Ley Que Establece El Auto-despacho Para La Importación, Exportación Y Otros Regímenes", 2002)

7.6. Zona Franca

7.6.1. Decreto 46-91 Zonas Francas

Arto.1. En tiende se por zonas francas industriales exportación, que en lo sucesivo de este Decreto por brevedad se designara "La Zona" toda área del territorio nacional, sin población residente, bajo la vigilancia de la Dirección General de Aduana, sometida a control aduanero especial y declarada como tal por el Poder Ejecutivo.

Arto.2. Las Zonas francas tienen como objeto principal promover la inversión y la exportación mediante el establecimiento y operación en la Zona de diferentes empresas que se dediquen a la producción y exportación de bienes o servicios, bajo un régimen fiscal y aduanero de excepción.

Arto.4. Las Zonas francas podrán estar ubicadas en cualquier parte del territorio nacional. El acuerdo presidencial que haga la declaración respectiva señalara con toda precisión su ubicación, dimensiones y linderos.



Arto.7. Las zonas estatales serán administrativas por la corporación de zonas francas a que se refiere.

(Zonas Francas Industriales de Exportacion, 2012)

7.7. Ley 382

7.7.1. Decreto No.80-2001 Reglamento de la ley 382

Reglamento a la Ley de Admisión Temporal para Perfeccionamiento Activo y de Facilitación de las Exportaciones

CAUCA: Código Aduanero Uniforme Centroamericano, RECAUCA: Reglamento al Protocolo de Modificación al Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA), SAC: Sistema Arancelario Centroamericano, DGI: Dirección General de Ingresos del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, DGSA: Dirección General de Servicios Aduaneros del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Exportaciones: Ventas efectuadas fuera del territorio nacional, Ventas Locales: Ventas efectuadas en el interior del territorio aduanero de Nicaragua, Ventas Regionales: Ventas efectuadas en los mercados de los países firmantes de Tratado General de Integración Económica, u otro que tenga los mismos efectos.

Artículo 4: Podrán ingresar al país bajo este régimen las mercancías establecidas en el arto. 7 de la ley que incluye entre otras las siguientes.

- La materia en estado primario.
- Los productos terminados que se incorporen al producto por reexportar.
- Las etiquetas, marbetes o similares que se incorporen al producto por reexportar.

7.7.2. VENTAJAS de la LEY 382

ARTICULO 1. Para efectos de este reglamento se utilizaran los términos y definiciones contenidas en la ley:

Suspensión de derechos e impuestos, modalidad que permite tanto el ingreso de mercancías al territorio aduanero, como la compra local de las mismas, sin el pago de toda clase de derechos e impuestos, por los plazos establecidos conforme la ley y este reglamento.

(Ley de Admision Temporal para Perfeccionamiento Activo y de Facilitacion de la Exportaciones, 2006)



IV. SUPUESTO.

4.1. Supuesto

La desactualización en la información financiera provoca descontrol en los bienes de la Empresa, limitando la toma de decisiones y las posibilidades expandirse a nivel regional.



4.2. Matriz de Categoría y sub-categoría

Cuestiones de investigación.	Propósitos de investigación.	Categoría.	Definición conceptual	Subcategoría	Fuente información	Técnica de recolección de información	Ejes de análisis	Procedimientos de análisis
¿Cuáles son los efectos que provocan la desactualización en la información financiera para la toma de decisiones de la Agencia Servicios Aduanales SERVAD, S.A.?	Describir el proceso contable de la Agencia SERVAD, S.A.	Proceso Contable	El proceso contable es el ciclo mediante el cual las transacciones de una empresa son registradas y resumidas para la obtención de los Estados Financieros	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Transmisiones electrónicas ➤ Facturas/ND ➤ Estados de Cuenta ➤ Traslados ➤ Ck ➤ Ingresos a caja ➤ Amortización de cuentas ➤ Adelantos/Gastos de Representación ➤ Reg. Libros de banco ➤ Recapitulación de cuentas de Mayor ➤ Reg. Libro Diario ➤ Reg. Libro Mayor ➤ Auxiliares de contabilidad ➤ Balanza de comprobación ➤ Estados financieros 	Fuente primaria: Lic. Javier Palma (contador)	Observación Revisión Documental web	<p>¿El personal contable se encuentra capacitado para realizar las diferentes actividades?</p> <p>¿Cuál es la relevancia que tiene la facturación dentro del ciclo contable?</p> <p>¿Para qué sirve las transmisiones electrónicas?</p> <p>¿Cuántas personas son las autorizadas para firma de ck?</p> <p>¿Cuál es el beneficio de tener actualizados los libros contable y estados financieros.</p>	El proceso de esta investigación es cualitativo donde se relaciona los resultados adquiridos con la teoría por medio de instrumento o técnicas de recolección de datos que sustente la confiabilidad de este estudio.



<p>¿Es importante los principios de contabilidad generalmente aceptados así como las leyes vigentes del país?</p>	<p>Verificar el cumplimiento de los principios de contabilidad generalmente aceptados y leyes vigentes del país.</p>	<p>Principios</p>	<p>Los principios de contabilidad generalmente aceptados, PCGA fueron aprobados por la VII Conferencia interamericana de contabilidad y la VII asamblea nacional de graduados en ciencias económicas en mar de plata 1965</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Equidad. 2) Ente. 3) Bienes Económicos. 4) Moneda en curso. 5) Negocio en Marcha. 6) Ejercicio o Periodo. 7) Objetividad. 8) Prudencia. 9) Uniformidad. 10) Exposición. 11) Materialidad. 12) Valuación al Costo. 13) Devengado. 14) Realización. 	<p>Fuente primaria: Lic.: Alison Sevilla (Administradora) Fuente secundaria: web</p>	<p>Revisión Documental web Entrevista</p>	<p>¿Cuál es la relevancia de los PCGA en la contabilidad? ¿Qué principios contable aplica la agencia Servad?</p>	
<p>Es importante los principios de contabilidad generalmente aceptados así como las leyes vigentes del país?</p>	<p>Verificar el cumplimiento de los principios de contabilidad generalmente aceptados y leyes vigentes del país.</p>	<p>Leyes.</p>	<p>La ley es una norma jurídica dictada por una autoridad pública competente, en general, es una función que recae sobre los legisladores de los congresos nacionales del país.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ley de concertación tributaria 822. 2) Código tributario. 3) Código del trabajo(Mitrab) 	<p>Fuente primaria: Lic.: Alison Sevilla (Administradora) Fuente secundaria: web</p>	<p>Revisión Documental web Entrevista</p>	<p>¿Qué problema tendría la agencia según el código tributario al tener desactualizados los registros contables? ¿Cuál es la importancia de la ley de concertación 822 en la contabilidad? ¿De qué manera regula el Mitrab a la agencia? ¿Los colaboradores</p>	



							conocen sus deberes y derechos según lo estipulado en código del trabajo?	
¿Cuál es la importancia de aplicar estrategias de control interno?	Proponer estrategias de control interno que sustente la toma de decisiones en la agencia servicios aduaneros (SERVAD, S.A.)	Estrategias	Una estrategia es el conjunto de acciones que se implementaran en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto, una estrategia es necesaria en diferentes ámbitos sobre todo en el empresarial	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseñar un organigrama y control interno que esté de acuerdo a la empresa. ➤ Contratación y capacitación de personal. ➤ Estimular acerca de la implementación de inventario. ➤ Aplicación de un análisis financiero que permita conocer la situación económica de la empresa. 	Fuente primaria: Lic. Javier Palma (contador) Fuente Secundaria: Web	Revisión documental.	¿Cuál es la importancia de aplicar estrategias de control interno? ¿Qué control interno posee la agencia actualmente? ¿Considera contratar más personal para el área contable? ¿sometería a la empresa a un análisis financiero?	

Fuente: Elaboración Propia.





V. DISEÑO METODOLOGICO.

Utiliza recolección de datos sin medición numérica para describir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en el proceso de interpretación también es guiado por áreas o temas significado de investigación.

(Roberto Hernandez Sampieri, 2011)

5.1. Enfoque de Esta Investigación

El enfoque de esta investigación es cualitativa ya que se está limitada al estudio de analizar los factores que inciden en desactualización de la información financiera para la toma de decisiones de la agencia, Servicios de Aduana S.A (SERVAD) la cual está ubicada en el municipio de Estelí por lo tanto esta atrae todos los intereses, herramientas, y datos que se proyecta en la problemática a estudiar con el objeto fundamental de profundizar y explorar con fin de obtener resultados que contribuyan a sustentar la toma de decisiones.

5.2. Tipo de Estudio

El estudio es exploratorio y descriptivo debido a que está orientada a las finanzas por medio de estrategias a utilizar en la aplicación de ratios financieros para describir todo los procedimientos para posteriormente sustentar la toma de decisiones.

Estudio exploratorio tiene el objetivo de examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que **no ha sido abordado antes**, es decir cuando la revisión de la literatura revelo que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas.

(Roberto Hernandez Sampieri, 2011)

Es exploratorio debido a que esta investigación a ejecutar **no se ha sometido un estudio anteriormente** de desactualización en la información financiera u otra índole.

Estudio descriptivo busca a especificar las propiedades características y perfiles de personas, grupos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, es decir únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refiere.

(Roberto Hernandez Sampieri, 2011)

Es descriptivo ya que se va analizar, estudiar y profundizar todo acerca de la muestra con el objetivo de conocer a mayor profundidad qué efectos tiene la desactualización en la información financiera para la toma de decisiones lo cual



permite llegar a implementar técnicas de recolección de datos entre estos entrevista, observación etc.

Estudios explicativos o analíticos: explican, contestan el por qué o la causa de presentación de determinado fenómeno o comportamiento, se trata de explicar la relación o asociación entre variables.

(Roberto Hernandez Sampieri, 2011)

Esta investigación es de **carácter analítica** ya que se estudiaran las acciones y estrategias que minimicen la desactualización de la información financiera de SERVAD.

5.3. Población y Muestra.

5.3.1. Población a estudiar.

Es un conjunto total de individuos, objetos o medidas que posee algunas características observables en un lugar y momento determinado cuando se lleva a cabo una investigación debe tomarse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población a estudiar.

(Jacqueline Wigodski, 2010)

“La población está conformada por la agencia servicios aduaneros SERVAD en el Municipio de Estelí”.

5.3.2. Muestra.

La muestra es un subconjunto representativo de la población al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de esta para que luego se puede generalizar a la población.

(Jacqueline Wigodski, 2010)

“La muestra está conformada por el área contable de la agencia servicios aduaneros SERVAD ya que es el eje a estudiar el método de muestreo es el no probabilístico”.

5.4. Criterios de selección de muestra.

El muestro no probabilístico es una técnica de muestreo donde los elementos son elegidos a juicio del investigador .no se conoce la probabilidad con la que se pueda seleccionar cada individuo.



(Melina Gonzales, 2007)

Al ser una investigación de carácter cualitativo el método de muestreo es el no probabilístico ya que no todos los elementos de la población tendrán la posibilidad de integrar la muestra por el motivo de que la representación a estudiar es únicamente el área de contabilidad de la agencia Servicios Aduaneros SERVAD. Los métodos no probabilísticos son importantes en negocios e investigaciones económicas.

Para el procesamiento de análisis son necesarios los canales o fuentes que proporcionan u originan la recopilación de la información las fuentes se clasifican en primaria y secundaria, en esta investigación las principales fuentes primarias son las siguientes:

Administradora (Dueña): Alison Sevilla

Contador General: Javier Palma

Fuentes Secundarias:

Página web.

Libros.

5.5. Técnicas de recolección de datos o instrumentos

Entrevista es un acto de comunicación oral que se establece entre dos personas o más con el fin de obtener una información, una opinión, o bien para conocer la personalidad de alguien en este tipo de comunicación debe tener en cuenta que aunque el entrevistado responde al entrevistador el destinatario es el público que está pendiente de la entrevista.

(Ana Romeo, Lourdes Domenech, 2006)

La entrevista se realizó al contador de la agencia servicios aduaneros servad el Lic. Javier Palma ya que él estuvo de acuerdo con colaborar y abordar los diferentes criterios expuestos a través de este instrumento con el fin de una mejor comprensión para este tema los principales punto fueron: El proceso contable, PCGA y las leyes que regulan a esta empresa, estrategias o acciones de control interno para el desarrollo empresarial del ente, el instrumento permitió recopilar la información necesaria para la ejecución de esta investigación debido a que las preguntas expuestas fueron de manera abierta con el objeto de obtener la mayor información posible.



La observación es un proceso cuya primera e inmediatamente es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración. Esto va más allá de la percepción que no solamente hace consciente las sensaciones sino que también las organiza.

(Schanzer, Rosanna, 2008)

Se originó un acercamiento con todo el personal de la agencia SERVAD permitiendo así conocer el entorno laboral de todo el equipo de trabajo identificar algunas debilidades y fortalezas de los colaboradores y poder visualizar que factores provocan la desactualización en la información financiera entre cosas.

5.5.1. Revisión documental:

Es una técnica en la cual se recurre a información escrita ya se bajó la toma de datos que pueden haber sido producto de mediciones hechas por otros o por texto que en sí mismo constituyen los eventos de estudio.

(Hurtado, 2008)

Esta herramienta fue una de las más esenciales debido a que permite conocer, estudiar, y profundizar la problemática basándose en libros los cuales se encontraron en la biblioteca Urania Zelaya y Samuel Meza, sitios web de información, así como documentación de la empresa entre ellas facturas, nota de débito etc.

5.6. Etapas de investigación

5.6.1. Investigación Documental:

La primera etapa fue conocer el problema que se originó debido a la desactualización en la información financiera para la toma de decisiones permitiendo así llegar al planteamiento del problema, la fuente primaria en este caso los encargados del área contable y administrativa mediante un proceso de recopilación de la información financiera que sustente la viabilidad de este estudio en la agencia servad, para la elaboración del marco teórico las fuentes secundarias que fueron utilizadas son sitios web, libros, se visitó bibliotecas entre ellas Urania Zelaya, Samuel Meza esto con el objeto de poder comprobar si la información o teoría está de acuerdo con la situación que enfrenta actualmente esta agencia esto contribuye a tener certeza en los resultados obtenidos o plasmados en los objetivos de esta investigación.



5.6.2. Elaboración de instrumento:

La segunda etapa son técnicas de recolección de datos para suministra y procesar la información a través de medios utilizados los cuales fueron la entrevista, observación, documentación, y el uso de herramienta tecnológicas como es el del internet la utilización de esto permite respaldar la viabilidad y certeza que posee la investigación o eje a estudiar.

5.6.3. Trabajo de campo:

Es el conjunto de acciones encaminadas a obtener en forma directa datos de la fuente primaria de información es decir de las personas en el lugar y tiempo en que se suscrita los hechos o acontecimiento de interés.

(Abraham Omonte Rivero, 2009)

Esta tercera etapa inicia en el momento de la recolección de datos de información mediante instrumento o técnicas que ayuden al desarrollo del trabajo o eje a estudiar la información fue brindada por la fuente primaria contador general y administradora de esta agencia mediante la realización de una entrevista, observación, revisión documental así como el apoyo de fuente secundaria el internet y libros que han sido de gran ayuda para posteriormente poder tener los resultados que se esperan en la ejecución de esta investigación de carácter cualitativo.



VI. RESULTADOS.

VI.I.RESULTADOS_# 1

Describir el proceso contable de la agencia Servicios de Aduana S,A. (SERVAD)

Tomando como referencia la entrevista que se realizó al contador general Lic. Javier Palma de la agencia servicios aduaneros SERVAD, se obtuvo información para el primer resultado del objetivo plasmado del tema investigativo en este se describe el proceso contable de esta empresa.

(Lic. Javier, 2016)

La empresa servicios aduaneros SERVAD actualmente no posee un sistema contable por ende lleva la contabilidad y todas sus operaciones financieras de manera manual con el apoyo tecnológico del programa de Excel esta ha servido de manera de control ya que se elaboró formatos que cumplan con los requisitos requeridos para un mejor funcionamiento operacional en el arte contable los diseños están de acuerdo a la dimensión o grado necesidad se cuenta con un archivo en el cual se verifica las facturas que están pendiente, canceladas o pagadas esto proporciona que el periodo de cobranza o reembolso por parte de los clientes se recupere de manera más rápida (Ver Anexo #10), los colaboradores del área contable que tiene la empresa está capacitado para realizar las diferentes actividades operativa del ciclo contable sin embargo se necesita de la contratación de más personal debido al exceso de trabajo es esencial hacer uso del reclutamiento garantizando que el nuevo personal cumpla con los requisitos para desempeñar el cargo o responsabilidad que adquiera.

Según la entrevista aplicada al contador general se conoció que la entidad no aplica de manera eficiente y correcta los controles administrativos esto es una debilidad ya que no posee un control interno para cada departamento o área esto obstaculiza que los procesos sean más fluidos, oportunos dado que el personal debe conocer los procedimientos a seguir, la empresa no cuenta con un stock ya que no lo consideran importante debido a que el giro principal del negocio es de prestar servicios de trámites aduaneros y no de producción.

Continua explicando el Licenciado Palma que el agente aduanero puede ser una persona natural o jurídica que tiene permiso establecido de poseer una firma autorizada y acreditada por la Dirección General de Aduanas (DGA) esta puede prestar servicios de trasmites aduanero., Liquidar Declaraciones aduanera debe tener un login o usuario específico en el cual le es asignado, para ser agente aduanero se debe cumplir con una serie de requisitos hacer un examen similar al de un contador público autorizado CPA, se paga por la licencia el monto



establecido, la agencia SERVAD es un intermediario ya que renta la licencia a Bermúdez & Cía. Ltda. esta cobra un monto en dólares por cada liquidación de declaración aduanera al obtener una licencia es algo delicado ya que al momento de cualquier circunstancia ilícita el agente se debe responsabilizar por cualquier cargo o evento, el acreditarse como agente aduanero tiene beneficio ya que las ganancias son bastante significativas es relevante mencionar que a la empresa no le afecta el no poseer una licencia, sin embargo es una expectativa que tiene la empresa a largo plazo, obtener la licencia de agente primeramente necesitan conocer su estado financiero por ende actualizar sus operaciones y así poder hacer uso de la toma de decisiones.

Las transmisiones electrónicas es un servicio que presta la Dirección General de Aduanas el costo de esto es \$ 5.00 Dólares netos ya sea importación internacional o local esta es parte de la documentación requerida para la declaración aduanera esta información sirve para el detalle de la factura al extraerla desde el estado de cuenta bancaria esta estrategia le ha proporcionado que el proceso de facturación se ejecute de manera más eficiente y rápida.

El proceso de facturación tiene como objetivo controlar, procesar y registrar todas las actividades relacionadas que tienen como objeto aumentar las ventas de la empresa, generalmente este proceso se mantiene en un sistema diferente al sistema contable, pero tiene conexión debido a que es fuente de información para el proceso contable de sus cuentas de ingresos

(Rita Ñungoso, Maribel Chirinos, 2013)

El proceso de facturación que utiliza la empresa se relaciona con la teoría plasmada ya que se procesa, controla y registra las operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar con el objeto de aumentar las ventas por cada declaración o trasmite aduanero que se brinda al cliente en determinado periodo se decide hacer el corte para recuperar el desembolso del dinero por lo general los cortes se realiza semanal debido a las medidas que ha tomado la Dirección General de Aduanas se cobra el servicio de seguridad aduanera (SSA) que es un impuesto no tributario el cuesta \$ 30.00 Dólares según el valor FOB o de factura por pasar la mercancía a través de un scanner en los puertos fronterizos estos son gastos por cuenta del cliente el cual lo deberá reembolsar según la fecha estipulada en la factura ya que esta es de gran relevancia para que la empresa pueda recuperar y reflejar sus ingresos originados a través de la ventas o trámites prestado la facturación es el medio de comprobar al cliente cuanto es lo que él debe, permite



conocer el nivel de ventas originas en periodo para así poder proyectar los gastos ,futuras inversiones, o contratación de más personal.

Existe inconsistencia presentada en la facturación se da por un error involuntario en la factura se requiere de varios filtros el primero es el digitador se encarga de suministrar la información para así poder realizar el detalle de los clientes del trasmite o servicios aduanero prestado debido al monto o valor monetario puede variar según los gastos agilización, el segundo es la persona encargada de llevar el detalle de cuentas por cobrar ya que en ocasiones se realizan pago por adelantados a la cuenta de clientes esto en su momento no es notificado a la persona encargada por parte de la administración lo que provoca que la factura refleje errores y atrase el proceso de cobranza.

Para la realización de facturación u otro trámite la empresa requiere de la adquisición de papelería y útiles de oficina es relevante mencionar que debido al giro principal de este negocio las compras son hechas al por mayor mediante al grado de necesidad o requerimiento de este material, la amortización forma parte de los diferidos perteneciendo al grupo de los activos no circulantes esta empresa lo reconoce como un gasto amortizable reflejando así el consumo mensual.

EL método de depreciación aplicado en la agencia es línea recta cumpliendo con lo establecido en el Art.45-numeral 1 de la ley de concertación tributaria (822) entre los activos fijos que tiene la empresa esta Mobiliario y equipo de oficina, motocicletas y vehículos que son utilizados para llevar a cabo el proceso de cobranza ya que a través de estos se realizan cobros, entregas de facturas, notas de débito entre otros tramite de agilización. La depreciación consiste en registrar la vida útil del activo para posteriormente realizar los registros contables.

(Ley de Concertacion Tributaria de la Republica de Nicaragua , 2012)

Relacionando la teoría reflejada en el artículo 39,45 que hace referencia a los costos y gastos deducibles o no deducibles esta clasificación contribuye para la realización de la declaración anual ante la DGI, debido al giro que posee la entidad se genera desembolso por tramite de agilización u otras actividades operacionales se registrar en la cuenta de adelantos que pertenece a los activos circulante en esta cuenta se utiliza al momento de hacer un pago anticipado a proveedores y adelantos a empleados la administración de esta agencia no posee un control interno adecuado ya que no se elabora la solicitud del préstamos sin embargo este es deducido por el pago mediante un acuerdo verbal mientras los gastos de representación son cuentas nominales la cual se carga al momento que



un socio de la agencia necesite para transporte, hospedaje, o alimentación este disminuye los dividendos percibidos por los accionista al final del periodo contable el consumo se deben incurrir o carga en el periodo correspondiente permitiendo así un mayor control de todos los movimientos efectuados, la agencia actualmente no cuenta con una tabla de viáticos sin embargo por cuestiones de jerarquía es más alto un viatico de un socio al de un colaborador de la empresa se consideran poder llevar un control en los viáticos con la finalidad de poder controlar o disminuir esta cuenta con el objetivo de maximizar sus ganancias.

Continua expresando el licenciado Javier Palma Contador General de SERVAD, S.A. los auxiliares contables son herramientas que contribuyen al mejor funcionamiento de las transacciones financieras con el objetivo de realizar los estados financieros dentro de los auxiliares se encuentra el libro de banco, declaración, balanza de comprobación y detalle de los clientes esto se ejecuta mediante la ayuda del programa Excel, cada uno de estos tiene una función muy importante en el ciclo contable en el cual se abordara a continuación para comprobar la viabilidad del uso de estos dentro de la empresa:

De acuerdo a la información recopilada mediante la entrevista se conoció el manejo de libro banco, la agencia actualmente posee convenio con el banco central de Nicaragua (BANCENTRO-FISE) esta emite el saldo actual de su cuenta corriente en moneda nacional y extranjera, permitiendo así verificar las de entradas y salidas de dinero para comprobar su saldo mediante la conciliación bancaria al conocer la disponibilidad que tiene la empresa para realizar los trámites sus pagos se efectúan a través de cheques estos deben de ir en secuencia numérica posteriormente se registra y soporta mediante un comprobante de pago en el cual los saldos debe coincidir con la suma retirada.

Dentro de los auxiliares se encuentra libro de Declaraciones o anotaciones este es documento que facilita el apoyo por ende sirve como filtro para la realización de la factura, en él se lleva un detalle de los trámites solicitados ya sea una exportación e importación así como conocer el medio de transporte entre otros aspectos de la mercancía.

El contador comenta acerca del último auxiliar contable implementado en la entidad este es un documento conocido como balanza de comprobación el cual hace énfasis en los respectivos movimientos que estos originan aumentos y disminución en las cuentas por lo cual permite identificar posibles errores en un determinado periodo cumpliendo así el principio de partida doble, se debe de



elaborar de manera ordenada facilitando la elaboración de los estados financieros de manera clara, razonable, en tiempo y forma según el periodo fiscal estipulado en el arto 22 de la ley de concertación tributaria el cual da a conocer que el periodo está comprendido del 1ero de enero al 31 de diciembre de cada año.

Arto.103. Deberes Formales

Son los deberes formales de contribuyentes y responsabilidades, los relacionados con la obligación de: Arto.103. Deberes Formales

Son los deberes formales de contribuyentes y responsabilidades, los relacionados con la obligación de:

1. Conservar un buen estado por el tiempo de la prescripción, los registros y documentación de interés tributario, así como los soportes en que conste el cumplimiento de sus obligaciones.
2. Mantener actualizados los libros y registros contables. Se entenderá que están actualizados, cuando el retraso del registro de operaciones contables no exceda de tres meses.

(Ley de Concertación Tributaria de la República de Nicaragua , 2012)

Según la presente ley del código tributario en el artículo 103 indica sobre los libros contables los cuales se le conceden a la empresa un periodo de gracia de tres meses atrasados esto permite al contador velar por los bienes, o beneficios de la entidad.

Los libros contable que maneja SERVAD son dos entre estos se encuentra el libro Diario y libro Mayor estos son totalmente diferentes el uno del otro a continuación se explicara la función que este ejerce:

Comenta el licenciado Javier Palma acerca de la función primordial del libro diario este consiste en registran en orden cronológico todos los comprobantes de diario elaborados por la empresa durante el mes del mismo modo hace énfasis expresando que el libro Mayor refleja de manera sintética los movimientos contables que son extraídos del libro diario según los códigos establecidos en el catálogo de la agencia es relevante mencionar que para cada cuenta se utiliza una página o folio.

posteriormente el uso de la toma de decisiones requiere que la información financiera este actualizada el contador no puede maniobrar ningún movimiento de gastos pre- operativo de la empresa ya que no se permite manchar los libros esta es una desventaja que se adquiere al tener las operaciones al día, abordando las



ventajas la empresa realiza su declaración anual sin ningún problema, no presentaría multas por parte de los entes gubernamentales al momento de una inspección y tendría sustentada la toma de decisión esto le garantiza éxito empresarial.

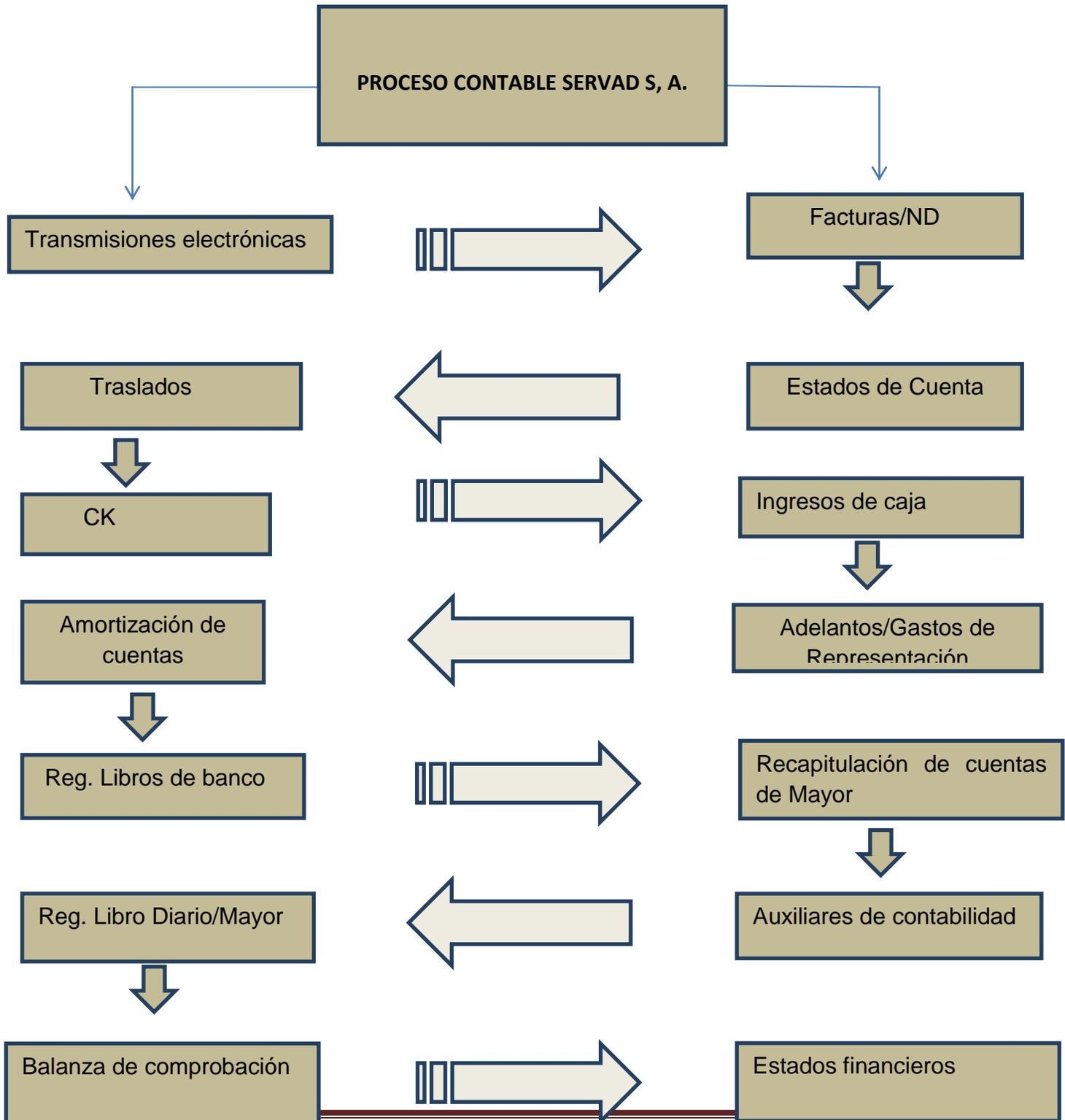
(Ley de Concertación Tributaria de la República de Nicaragua , 2012)

El ciclo contable que se presenta a continuación está reflejado como la empresa lo implementa, anteriormente se explica cada etapa del proceso contable sin embargo es relevante mencionar que la clasificación de algunas cuentas no están globalizadas como son los Adelantos/Gastos de representación, esto no es recomendable siendo una sub-cuenta por ende no se abarca a totalidad todos los gastos en que la empresa incurre; cabe destacar que existe una mala distribución o duplicación del libro de banco como son: los traslados, ck, estado de cuenta e ingresos de caja son parte del mismo registro de banco.



A continuación se refleja el ciclo contable Según lo implementado en la agencia Servicios Aduaneros (SERVAD, S.A.)

Fuente: Elaboración Propia.





VI.II._RESULTADOS_#2

Verificar el cumplimiento de los principios de contabilidad generalmente aceptados y las leyes vigentes del país.

Para determinar la importancia de la aplicación de las leyes contables en la agencia servicios de aduana SERVAD se realizó una entrevista al contador general para conocer los principios contables y los artículos de la ley de concertación tributaria que son utilizados por la entidad mediante el cual se obtuvo información necesaria es relevante destacar que conociendo el proceso contable se desea conocer si este cumple con las normativas de este país.

Es necesario reflejar a partir de qué período están vigentes los principios contable pues estos siguen siendo usados hoy en día, los principios de contabilidad generalmente aceptados, PCGA, fueron aprobados por la VII conferencia interamericana de contabilidad y la VII asamblea nacional de graduados en ciencias económicas en la ciudad mar de Plata (Argentina) en 1965

(Vargas, 2006)

Basados en la entrevista aplicada el contador general tiene conocimientos teóricos de los principios de contabilidad generalmente aceptados de los cuales algunos son aplicados en la agencia pues con el tiempo las normas que rigen a los contadores han sido anuladas o reformadas por ende no se están aplicando en su totalidad todos los principios ya que con el tiempo la contabilidad ha venido evolucionando a través de las técnicas utilizadas en los registros contables por ende fue de suma importancia modificar la leyes que rigen la contabilidad para garantizar la transparencia en la administración de los negocios y operaciones financieras

Sigue expresando que cada país utiliza sus propias normas y principios de contabilidad según las autoridades correspondientes que sirven de guía para el registro contable y preparación de los estados financieros, en el caso de Nicaragua las prácticas contables son reguladas por normas o leyes como lo son principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA) incentivadas por el colegio de contadores de Nicaragua sin embargo esto es opcional si las pequeñas y medianas empresas(MYPYMES) desea adaptarlo a la empresa es relevante mencionar que las normas o leyes emitidas por los entes reguladores del estado toda empresa debe cumplir dicha normativa.



Es indispensable la aplicación de principios, normas o leyes de contabilidad, que son la base para la recopilación de información financiera de calidad, necesaria y confiable para el desarrollo económico de una entidad, a continuación se presentan los principios contables PCGA y los artículos de la Ley concertación tributaria aplicada por la agencia:

Se hizo énfasis acerca del principio de entidad son actividades económicas que cuenta con patrimonio propio, personalidad jurídica y autonomía administrativa coordinados por una autoridad que toma decisiones encaminadas al funcionamiento de la empresa; Servicios aduaneros SERVAD S,A. fue constituida el 13 de julio del 2010 el giro principal de este negocio está diseñado con el fin de obtener lucro lo que permite adquirir recursos y satisfacer la necesidades que se presentan por parte de los clientes por ende está sujeta a la rendición de cuenta desde el momento que se inscribe ante los entes reguladores del estado adquiriendo de tal forma una obligación tributaria como responsable directo recaudador y retenedor de impuesto, obteniendo su número RUC J031000007856

Para que una empresa cuente con el principio de entidad debe poseer los registros y obligaciones como entidad cumpliendo con ciertas leyes las cuales son aprobadas por la asamblea nacional de Nicaragua para posteriormente ser declaradas en la Gaceta entre estas se hará mención de algunas:

Código de Comercio de la República de Nicaragua.

Ley de concertación tributaria (822).

Código del trabajo.

Plan de arbitrios municipal

Sigue comentando acerca del principio de negocio en marcha el cual el objetivo primordial de esta empresa es expandirse y crecer dentro del ámbito empresarial como contador del ente económico el licenciado tiene la plena certeza de que la agencia cuenta con la capacidad necesaria para seguir funcionando en el futuro y que esta permanezca estable brindando servicios a la población en general.

Desde el mismo modo hace énfasis con el principio de unidad de medida o conocido como Moneda en curso este principio se relaciona con el arto 4 de la ley Orgánica del Banco Central de Nicaragua que establece y determina la política monetaria o cambiaria, esto en coordinación con la estatutos económicos del gobierno a fin de contribuir al desarrollo económica del país, SERVAD realiza



actividades económicas que deben ser valuados en términos monetarios por lo cual estas operaciones deben registrarse según la moneda nacional de curso legal de la república de Nicaragua.

**SERVICIOS ADUANEROS, S.A
SERVAD, S.A
DETALLE DE TRASLADO DE FONDOS DE CORDOBAS A DOLARES
CORRESPONDIENTE A AGOSTO 2015.**



FECHA	REFERENCIA	TIPO DE CAMBIO	MONTO TRANSFERIDO	TOTAL
01/08/2015	139122696	27.22	150.00	4,083.00
04/08/2015	139470226	27.22	200.00	5,444.00
05/08/2015	139705265	27.23	200.00	5,446.00
07/08/2015	139937889	27.23	200.00	5,446.00
09/08/2015	140313545	27.24	150.00	4,086.00
10/08/2015	140405894	27.24	200.00	5,448.00
11/08/2015	140454195	27.24	200.00	5,448.00
12/08/2015	140804282	27.24	200.00	5,448.00
13/08/2015	140934677	27.24	150.00	4,086.00
14/08/2015	141177019	27.24	1,500.00	40,860.00
16/08/2015	141503935	27.24	300.00	8,172.00
20/08/2015	142149705	27.26	100.00	2,726.00
20/08/2015	142238219	27.26	160.00	4,361.60
21/08/2015	142445773	27.26	180.00	4,906.80
23/08/2015	142642847	27.26	640.00	17,446.40
24/08/2015	142793326	27.28	400.00	10,912.00
26/08/2015	143156381	27.30	250.00	6,825.00
27/08/2015	143325310	27.30	200.00	5,460.00
27/08/2015	143330570	27.30	200.00	5,460.00
28/08/2015	143635624	27.30	100.00	2,730.00
29/08/2015	143693201	27.30	100.00	2,730.00
31/08/2015	143973197	27.31	900.00	24,579.00
TOTALES			6,680.00	182,103.80
			T/C	27.26105

ELABORADO POR
AUXILIAR CONTABLE

REVISADO POR
Javier Palma
CONTADOR/SERVAD



SERVAD, S.A.
SERVICIOS ADUANEROS, S.A.
 Email: contabilidad@servad.com
 RUC N° J031000007856
COMPROBANTE DE DIARIOS

27.261050

N° CD.0815002

FECHA: **lunes, 31 de agosto de 2015**

CONTABILIZANDO TRANSFERENCIA BANCARIA SEGUN CUENTA EN DOLAR REFERENCIA # 621102958 POR UN MONTO DE \$ 6,080.00, A LA CUENTA EN CORDOBA REFERENCIA # 620100149 POR UN MONTO DE C\$ 182,103.80 CORRESPONDIENTES AL MES AGOSTO 2015. ADJUNTO DOCUMENTO SOPORTE.

CODIGO	NOMBRE DE CUENTAS	Monto \$	PARCIAL	DEBE	HABER
112	EFFECTIVO EN BANCOS			182,103.80	
1112-01	Cta. Cte. # 151120450 M.N	\$ 6,680.00	182,103.80		
112	EFFECTIVO EN BANCOS				182,103.80
1112-02	Cta. Cte. # 158700807 M.E	\$ 6,680.00	182,103.80		
SUMAS IGUALES				C\$ 182,103.80	C\$ 182,103.80
			\$ 6680.00		6680.00

ELABORADO POR _____

AUTORIZADO POR _____

Continua expresando la importancia de los registros contables según la moneda de curso del país la cual en este caso es el córdoba este principio se relaciona con el principio de la partida doble este consiste en las transacciones que se realicen en una determinada cuenta es decir en los débitos y créditos realizados en un determinado tiempo con el objetivo de que dicha cuenta quede saldada para así poder realizar los estados financieros, se refleja mediante un ejemplo la aplicación adecuada del principio de partida doble.



SERVAD, S.A.
SERVICIOS ADUANEROS, S.A.
 Email: contabilidad@servad.com
 RUC N° J031000007856
COMPROBANTE DE DIARIOS

25.8690

N° **CD.0614031**

FECHA:

viernes, 06 de junio de 2014

CONTABILIZANDO REEMBOLSO DE VIATICOS POR ALMACENAJE A NATANAEL ALVAREZ SEGÚN REFERENCIA # 75519828.

CODIGO	NOMBRE DE CUENTAS	Monto \$	PARCIAL	DEBE	HABER
611	GASTOS DE ADMINISTRACION			905.42	
611-01	PERSONALES				
611-01-02	Viaticos	\$ 35.00	905.42		
112	EFFECTIVO EN BANCOS				905.42
1112-02	Cta. Cte. # 158700807 M.E	\$ 35.00	905.42		
SUMAS IGUALES				C\$ 905.42	C\$ 905.42
			\$ 35.00		35.00

ELABORADO POR _____

AUTORIZADO POR _____



SERVAD, S.A.
SERVICIOS ADUANEROS,S.A.
 Email: contabilidad@servad.com
 RUC N° J031000007856
COMPROBANTE DE DIARIOS

N° CD.0415010

26.9707

FECHA: martes, 14 de abril de 2015

CONTABILIZANDO REEMBOLSO DE FONDOS A ALISSON SEVILLA POR PAGO DE COMBUSTIBLE Y VIATICOS EN VIAJE A MANAGUA, PAGADO SEGÚN TRANSFERENCIA BANCARIA # 124441853.

COMPROBANTE NO CUADRA

CODIGO	NOMBRE DE CUENTAS	Monto \$	PARCIAL	DEBE	HABER
511	COSTOS DE VENTA DE SERVICIOS			1,078.82	
511-01-02-0	Combustible y Lubricantes	\$ 40.00	1,078.82		
112	EFFECTIVO EN BANCOS				1,078.81
1112-02	Cta. Cte. # 158700807 M.E	\$ 40.00	1,078.81		
SUMAS IGUALES				C\$ 1,078.82	C\$ 1,078.81
			\$ 40.00		40.00
					0.01

ELABORADO POR _____

AUTORIZADO POR _____



Explica acerca del principio de Uniformidad ya que en la agencia se registra los hechos económicos con similitud es decir que toda información financiera posea certeza razonable cumpliendo de este modo con el arte contable de ordenar, clasificar, y registrar las transacciones da finalidad de poder comparar un periodo con otro sustentando la toma de decisiones sobre bases uniforme en la aplicación de este principio.

Retomando el principio periodo o ejercicio contable explica el Licenciado sobre la importancia de tener actualizada la información financiera porque este es el preámbulo para la realización de los estados financieros para posteriormente realizar la declaración Anual en el arto 22 de la ley de concertación tributaria da a conocer que el periodo está comprendido del 1ero de enero al 31 de diciembre de cada año cumpliendo así con los estatutos y reglamentos del país.

Una vez habiendo abordado los principios contables aplicados por la empresa comienza a explicar acerca de las leyes vigentes que rigen a esta entidad:

Comenta que como empresa la ley de concertación tributaria (822) es instrumento jurídico la cual en los últimos meses ha sido reformada con el fin de aplicar dichas normas con justicia teniendo como finalidad de que la economía del país tenga cambios positivos del mismo modo hace énfasis que desde momento que Servad S, A fue constituida e inscrita ante la Dirección General de Ingresos (DGI) cumple con el artículo 26 del código tributario la cual es anexo de esta ley tiene su código único de identificación para registro del contribuyente en este caso la entidad posee personalidad jurídica por ende adquiere responsabilidad directa tributaria de ser recaudador y retenedor de impuesto cumpliendo con el articulo 107 el cual hace referencia a la creación, materia imponible y ámbito de aplicación este es el consumo general de bienes o mercancías.

Se continua estudiando el código tributario donde se desea identificar las diferencias del articulo 15 y 16 este primer artículo habla del sujeto activo que es la Dirección General de Ingresos (DGI) la cual funciona o trabaja como ente gubernamental del estado es decir que cuida y recauda los impuestos del país donde su principio primordial es la honestidad y sigilo profesional, mientras tanto el sujeto pasivo es el conjunto de contribuyentes que se encuentra dividido en tres grandes grupos cuota fija, régimen general y los grandes contribuyentes donde su deber es declarar y pagar impuestos así como otras actividades de carácter fiscal.



Continua explicando el licenciado Palma la manera de aplicar el art: 11 de LTC en la empresa esta se reflejar en la planilla los pagos se efectúa quincenal donde únicamente se aplica la renta de trabajo a dos colaboradores de la empresa que superan los 100,000.01 córdobas anual por ende se le debe grabar el IR es relevante conocer que la renta de trabajo únicamente se deriva de una relación laboral al momento de realizar el cálculo se encuentra exenta indemnización, viáticos, horas extras.



SERVICIOS ADUANEROS, S.A
SERVAD
 PLANILLA QUINCENAL
 PERIODO DEL 01 AL 15 DE JUNIO

No	NOMBRES	N° INSS	No. Dias	Pago Día	SUB TOTAL	DEDUC. INSS	SUB TOTALES	INSS Patronal	INATEC	RENTA NETA.	OTRAS DEDUCCIONES	DEDUCCIONES X CTA DEL EMPLEADO	TOTAL A RECIBIR	RECIBIDO CONFORME
1	ALISON SEVILLA	1406899-9	15	366.67	5,500.00	343.75	5,156.25	990.00	110.00	148.44			5,007.81	
2	ROBERTO ZELEDON	5842631-1	15	366.67	5,500.00	343.75	5,156.25	990.00	110.00	148.44			5,007.81	
3	FRANCISCO DUARTE	2119692-0	15	233.33	3,500.00	218.75	3,281.25	630.00	70.00	-		250.00	3,031.25	
4	ALFREDO GONZALEZ	1704151-3	15	233.33	3,500.00	218.75	3,281.25	630.00	70.00	-		500.00	2,781.25	
5	EYDER TORREZ	8454564-7	15	203.65	3,054.75	190.92	2,863.83	549.86	61.10	-	123.47	-	2,740.36	
6	NATANAEL ALVAREZ	1976876-8	15	266.67	4,000.00	250.00	3,750.00	720.00	80.00	-			3,750.00	
7	JEFFERSON AGUILAR	3146705-2	15	211.54	3,173.10	198.32	2,974.78	571.16	63.46	-		-	2,974.78	
8	DANIEL VASQUEZ	3189267-2	15	203.65	3,054.75	190.92	2,863.83	549.86	61.10	-	123.47	500.00	2,240.36	
9	ALEJANDRO CASCO	2639206-6	15	203.65	3,054.75	190.92	2,863.83	549.86	61.10	-	123.47	-	2,740.36	
10	SNAYDER GUTIERREZ	1245873-5	15	203.65	3,054.75	190.92	2,863.83	549.86	61.10	-	520.08		2,343.75	
TOTALES					37,392.10	2,337.01	35,055.09	6,730.58	747.84	296.89			32,617.71	

ELABORADO POR

REVISADO POR

AUTORIZADO POR



Del mismo modo comenta acerca de la confiabilidad o viabilidad que tiene el art.130 de la ley 562 código tributario de Nicaragua ya que este hace énfasis sobre los deberes formales que el contribuyente adquiere desde el momento que es inscrito abordando el inciso 5 refleja los registros y libros contables se deben mantener actualizados al estar desactualizados este no debe exceder los 3 meses, se recalca sobre la problemática de desactualización en Servad la cual provoca un descontrol por ende incumple este estatuto antes mencionado, sin embargo tiene control acerca de la papelería: facturas, comprobante los cuales son para disposición legales al momento que se realiza una inspección o fiscalización tributaria el cual debe ser notificado con 10 días de anticipación para tener la información solicita posteriormente notificar quién es el apoderado y/o representante legal de dicha empresa.

Hoy en día el Ministerio de trabajo de Nicaragua (MITRAB) realiza una ardua función en los derechos y deberes de los trabajadores del mismo modo el del empleador servicios aduaneros Servad S,A se encuentra bajo la supervisión y dirección de este ente gubernamental actualmente los colaboradores que laboran son seis realizando diferentes funciones según el cargo cumpliendo de esta manera con lo expuesto capítulo III Art.13 donde el colaborador es subordinado por el empleador, cada trabajador tiene un expediente de acuerdo a los requisitos implicados en la materia dentro de esta documentación se encuentra el contrato laboral que es un acuerdo donde se adquirió obligaciones entre ambas partes al estar constituida legalmente la entidad realiza sus contratos por escrito lo estipulado en el Art. 23 y la semejanza que tiene la constitución política de Nicaragua se refleja el Art.82 sobre las condiciones del trabajo.

(Lic. Palma, 2016)

Cabe destacar que el art.103 del código tributario establece o refleja los deberes formales del contribuyente y responsable directo, dentro de los incisos más relevantes es el cuidado de la documentación entre estos se encuentra los libros, registros, facturas, comprobantes, estados financieros, anexos, y declaraciones todos estos documentos antes mencionados son de interés tributario. En relación con los aspectos abordados en esta investigación se estudió los principios y leyes los cuales permitieron visualizar e identificar los efectos que provoca la información financiera desactualizada dentro de los cuales se hará mención a continuación:



- Presentación oportuna de las declaraciones ante el ente regulador del estado (DGI).
- Servicios Aduaneros S, A(SERVAD) actualmente se encuentra en inspección por incumplimiento ya que no se proporcionó la documentación requerida en el momento solicitado, entre estos los libros y registros contables desactualizados.
- Al no tener la contabilidad actualizada no se podrán someter a un análisis financiero por ende limita la toma de decisiones a futuras inversiones, expansión territorial, contratación y capacitación del personal.
- La entidad al no minimizar la desactualización financiera provocara el retiro total por parte de los clientes ya que no presentan una imagen sólida.
- Al no aplicar un control interno en la empresa se desconoce si la documentación está de acuerdo a la situación financiera de la entidad, limitando de esta manera la toma de decisiones por ende el crecimiento empresarial.



VI.III_RESULTADOS _#3

Fortalezas y Oportunidades de la empresa de Servicios de Aduana S.A	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal con experiencia. ➤ Trabajo en equipo. ➤ Canales de comunicación entre las áreas: administrativas, contables y operativas. ➤ Captación de clientes. ➤ Reconocimiento en asesorías, consultoría y agilización en los trámites aduaneros. ➤ Disponibilidad de pago. ➤ Prestigio a nivel departamental. ➤ Eficiencia y Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adquisición de instalaciones o edificios mejorados a corto o mediano plazo. ➤ Expansión territorial. ➤ Comunicación con los proveedores. ➤ Convenio con instituciones educativas. ➤ Alta demanda de los servicios aduaneros. ➤ Aprovechamiento de recursos. ➤ Convenios con las líneas aéreas.

Fuente: Elaboración Propia.



Debilidades y Amenazas de la empresa de Servicios de Aduana S.A

DEBILIDADES

- Desactualización financiera
- No contar con suficiente personal en el área administrativa y contable.
- No poseer un control interno
- Salarios bajos a los Colaboradores
- Instalaciones no adecuadas
- No existe una adecuada segregación de funciones para los colaboradores.

AMENAZAS

- Multa o cierre total de sus operaciones por parte de los entes reguladores del estado.
- Apertura de nuevas agencias aduaneras en el mercado.
- Reformas en las leyes aduaneras.

Fuente: Elaboración Propia.



ESTRATEGIAS Y ACCIONES

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ESTRATEGIAS O ACCIONES	LUGAR	PARTICIPANTES	EJECUTODORES	RESPONSABLE
Efectos de la Información Financiera desactualizada para la Toma de Decisiones en la agencia Servicios de Aduana S.A. (SERVAD), En el municipio de Estelí, en el periodo del primer semestre 2014 y 2015.	Proponer políticas de control interno que contribuyan al mejoramiento empresarial en servicios aduaneros (Servad S,A)	Ejecutar un manual de control interno el cual será evaluado por la administración general de Servad S,A permitiendo conocer el rendimiento de los colaboradores en las actividades financieras o de carácter operativos establecidas y	➤ Servicios Aduaneros (Servad S, A.)	➤ Áreas administrativa , contable y operativa.	➤ Recursos Humanos	➤ Administración (Dueños)



		reflejadas en este mismo documento. (Ver anexo # 7)				
		Implementar un organigrama y manual de funciones donde se refleje la segregación de funciones según el trabajo o cargo desempeñado por el colaborador. (Ver anexo # 5, 6)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios Aduaneros (Servad S, A.) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Áreas administrativa, contable y operativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administración (Dueños)
		Mejorar el control aplicado a las cuentas por cobrar,	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios Aduaneros (Servad S, A.) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Auxiliar contable 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contador General 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administración (Dueños)



		estableciendo confirmaciones periódicas con los cliente con fin de la recuperación de cartera de crédito				
		Diseñar un formato o tabla de viáticos que facilite los controles de los gastos pre-operativos y operativos. (Ver anexo # 8)	➤ Servicios Aduaneros (Servad S, A.)	➤ Áreas administrativa , contable y operativa.	➤ Recursos Humanos	➤ Administración (Dueños)
	Promover la contratación y capacitación de personal	Contratar más personal en las áreas administrativa y contable con el fin de minimizar	➤ Servicios Aduaneros (Servad S, A.)	➤ Posibles candidatos optando por el puesto o cargo y	➤ Área Administrativa y Recursos Humanos	➤ Administración (Dueños)



		la desactualización en la información financiera ya que esto obstaculiza la toma de decisiones, es relevante implementar un reclutamiento que esté de acuerdo a los requisitos de la empresa		Recursos Humanos de Servad		
		Una vez ejecutado el reclutamiento posteriormente se realizara el contrato entre ambas partes de manera escrita según lo estipulado en el artículo 23 del código de trabajo incentivando al colaborador al	➤ Servicios Aduaneros (Servad S, A.)	➤ Candidato que optó por el puesto de trabajo	➤ Área Administrativa	➤ Administración (Dueños)



		ascenso de puesto				
		Evaluar las temáticas que se abordan a los colaboradores utilizando el beneficio del inatec considerando que es una institución prestigiosa	➤ Inatec	➤ Áreas administrativa y contable e Inatec	➤ Inatec	➤ Inatec
		Realizar un convenio con el CETAE que recalque la importancia acerca de la implementación de las leyes que regulan la contabilidad del país.	➤ CETAE	➤ El contador General, Auxiliar Contable y CETAE	➤ CETAE	➤ CETAE

Fuente: Elaboración Propia.



VII. CONCLUSIONES

Al finalizar el trabajo investigativo se logró sustentar los objetivos planteados dando resultados factibles para la entidad estudiada los cuales se refleja en el presente documento:

Para describir el proceso contable de servicios aduaneros Servad S, A se aplicó la entrevista este fue medio de comunicación directa con la fuente el Lic. Javier Palma contribuyendo a fundamentar el procesamiento de la información financiera identificando fortalezas y debilidades en cada etapa, es relevante mencionar que en el primer objetivo expuesto en esta investigación se conoció que el ciclo contable no está reflejado de manera coherente según la clasificación de las operaciones por ende limita la efectividad y eficacia de las transacciones financieras.

Continuando con la limitación del proceso contable la cuenta de adelantos/gastos de representación se encuentra reflejada en este ciclo sin embargo no es recomendable para esta agencia puesto que es una subcuenta siendo un obstáculo que no permite globalizar en su totalidad los gastos que incurre en sus actividades financieras y operativas de la entidad.

Cabe recalcar que una vez abordado el ciclo contable se verifica la implementación de los principios y leyes vigentes que regulan a esta entidad; los principios aplicados en Servad S, A son seis: ente, negocio en marcha, unidad de medida o moneda en curso, partida doble, uniformidad, y periodo contable posteriormente se identifican algunos artículos que ejecuta Servad según lo establecido en la ley de concertación tributaria, código tributario, código del trabajo, constitución política de Nicaragua estos estatutos o normas de carácter jurídico las cuales fomenta la estabilidad económica de la empresa.

En cuanto al tercer objetivo plasmado en este estudio de carácter cualitativo se diseñan estrategias y acciones que contribuyan a la toma de decisiones adecuándose según el grado de necesidad con el fin de minimizar la problemática de la desactualización en la información dentro de la acciones se encuentra el organigrama, manual de funciones, manual de control interno las cuales se llevara a cabo en Servad los participantes serán los colaboradores de esta misma entidad es relevante mencionar que será evaluado por el responsable administrativo.



Continuando con las estrategias se sugiere la contratación de personal se requiere de la implementación de un proceso de reclutamiento garantizando de esta manera que los candidatos a optar por el puesto cumplan con los requisitos establecidos por la empresa, permitiendo de esta manera disminuir el exceso de trabajo es de vital importancia capacitar al personal administrativo y contable en temáticas que estén de acuerdo al giro principal del negocio entre estas el estudio de reformas vigentes a las leyes del país.



VIII. RECOMENDACIONES

Esta investigación para que sea de gran utilidad a servicios aduaneros (Servad S, A) debe considerar las siguientes recomendaciones:

- ❖ Implementar un sistema contable que esté de acuerdo al giro de la empresa.
- ❖ El informe de la facturación debe estar previamente revisado, autorizado y firmado.
- ❖ Reflejar todos los gastos originados en el ciclo contable sin que se encuentre en este una limitante.
- ❖ Mantener actualizados los registros y libros contables.
- ❖ Establecer normas y políticas de control interno para un mejor funcionamiento en las diferentes áreas de la empresa.
- ❖ Contratar más personal para el área contable evitando el exceso de contable.



IX. BIBLIOGRAFIA

Abraham Omonte Rivero. (10 de Julio de 2009). *Trabajo de campo*. Obtenido de Trabajo de campo: www.mailxmail.com/curso-ciencias-sociales-investigacion-administrativa-academica/trabajo-campo-concepto

Acevedo, J. P. (Martes de Septiembre de 2013). *Gerencie*. Obtenido de www.Gerencia.com: www.gerencia.com/diferencie-entre-regimen

Ana Romeo, Lourdes Domenech. (20 de Septiembre de 2006). *Materiales de Lengua y Literatura*. Obtenido de Entrevista: www.materialesdelengua.org/experiencias/prensa/fentrevistaweb.pdf

Andrés Narváez Sánchez, Juan Andrés Narváez Ruiz. (2006). *Contabilidad I* (Sexta Edición ed., Vol. VI). (J. A. Andrés A. Narváez, Ed.) Managua, Nicaragua: Ediciones A.N.

Barzola, J. P. (19 de Diciembre de 2013). *Ratios Financieros*. (Barzola, Editor) Obtenido de SlideShare: <http://es.slideshare.net/isaihm1/ratios-financieros-29376523>

Br. Pérez Cabello, N. J. (2006). *Análisis de los Procesos Contables*. Venezuela: Universidad de Oriente.

Carla Luz López Recinos. (Viernes de Septiembre de 2009). *Tesis*, Acrobat PDFMaker 8.0 para Word. Obtenido de Requisito de Graduación: http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3672.pdf

Carlos Gutierrez Reynaga. (jueves de junio de 2008). *Cursos para compartir lo que sabes*. (C. Reynaga, Editor) Obtenido de [mailxmail.com](http://www.mailxmail.com): www.mailxmail.com/curso-introduccion-finanzas/informacion-financiera

Charles Gabriel Ribbeck Gómez. (03 de Agosto de 2014). *Tesis*, PDF 1.6. (C. G. Gómez, Editor, E. A. Jose Soldevilla, Productor, & Carmen Vargas) Obtenido de Optar para el título Universitario: www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/umsp/1112/1/ribbeck_gcg.pdf

Código de Trabajo de Nicaragua. Asamblea Nacional de Nicaragua, Managua. Managua Nicaragua: Asamblea Nacional.

Cornejo, D. J. (4 de Junio de 2013). *Gestión FORMACIÓN*. (Mexico, Editor, & Gestión, Productor) Obtenido de Conceptos y Objetivos de su implementación NIIF: www.gestion.org/gestion-financiera/44988/normas-internacionales-de-informacion-financiera-niif-conceptos-y-objetivos-de-su-implementacion/

García, D. (11 de junio de 2016). (L. Neyling, Entrevistador)

García, D. J. (11 de junio de 2016). Contador General. (L. Neyling, Entrevistador) Esteli, Nicaragua.



German Jara Guevara. (Miercoles de Julio de 2012). *Audidores y Asesores en contabilidad y sistemas*. Obtenido de AUDICONSYSTEM (Universidad cooperativa de colombia): www.oocities.org/español/audiconsystem/inforfinanc.htm

Gina Paola Martinez Urdaneta. (2009). *Procesos de Facturación*. Maracaibo: Facultad de Ciencias Políticas, Administrativas y Sociales.

Gorge antonio Lazos Sanchez. (22 de julio de 2013). *Consultas de Interes*. Obtenido de Consultorias: www.consultasdeinteres.blogspot.com

Gutierrez, L. (17 de Abril de 2008). *Contabilidad*. (Lucia, Editor, & Lucia, Productor) Obtenido de Definicion: www.Conabilidad-que-es-peroceso-contable/definicion/4

Guzmán, C. A. (13 de Septiembre de 2006). *Ratios Financieros*. (A. G. César, Editor) Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/ratios-financieros-para-el-analisis-de-estados-financieros/>

Hernández, G. d. (Lunes de Marzo de 2014). *Gestipolis*. (G. H. Carmen, Editor, & Gloria Gutiérrez) Obtenido de Toma de decisiones: www.gestipolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones-definicion-etapas-y-tipos.

Hurtado. (25 de Marzo de 2008). *Tecnicas de la Invetigacion*. Obtenido de Tecnicas de la Invetigacion: www.urbe.edu/tesispub/cap03

Jacqueline Wigodski. (14 de Julio de 2010). *Metologia de la investigacion*. Obtenido de Poblacion y Muestra: www.metologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html

Johanna Sivana Sánchez Lozada, L. S. (Viernes de Marzo de 2013). *Promonegocios.net*. (I. Thompson, Editor, & I. Thompson, Productor) Obtenido de Promonegocios.net: www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html

Julián Pérez, M. M. (Miercoles de Noviembre de 2008). *Definición*. (M. M. Julián Pérez, Editor) Obtenido de Definicion de Estatagias: <http://definicion.de/estrategia/>

Laura Sánchez. (Viernes de Enero de 2016). *ACADEMIA, CORPORATIVO*. (L. Sánchez, Editor) Obtenido de ACADEMIA: www.academia.edu/7535000/DEFINISION_DE_EMPRESA_Y_SU_CLASIFICACION

(2006). *Ley 382 ATPA No. 80-2001* . Asamblea Nacional de la Republica, Managua. Managua: Asamblea Nacional.

(2012). *Ley 46-91 Zonas Francas*. Asamblea Nacional de la Republica, Managua. Managua: Asamblea Nacional.

(2012). *Ley 562*. Asamblea Nacional de Nicaragua, Managua. Managua Nicagarua: Asamblea Nacional.

(2012). *Ley 822*. Asamblea Nacional de Nicaragua, Managua. Managua: Asamblea Nacional.



(2002). *Ley Aduanera No. 265*. Asamblea Nacional de Nicaragua, Managua. Managua: Asamblea Nacional.

Lic. Javier, P. (11 de junio de 2016). Ciclo Contable. (L. Neyling, Entrevistador) Estelí, Estelí, Nicaragua.

Lic. Juan Carlos Pérez López. (Jueves de Noviembre de 2010). *Tesis-Maestria*, Acrobat PDFMaker 8.1 para Word. (J. C. López, Editor, & G. O. Castellanos, Productor) Obtenido de Analisis Financiero: http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3672.pdf

Lic. Palma, J. (30 de Julio de 2016). Leyes Vigentes. 7. (D. V. Laura Castllo, Entrevistador) Estelí, Estelí, Nicaragua.

López, L. (Martes (15) de Septiembre de 2010). *Definiciones Empresariales* . Obtenido de Terminos Empresariales Util: <http://www.terminosempresariales.com/general/estrategias>.

López, L. (Martes (15) de Septiembre de 2010). *Definiciones Empresariales*. Obtenido de Terminos Empresariales Util: <http://www.terminosempresariales.com/general/estartegias>.

Martinez, C. (22 de Marzo de 2009). *Control Interno adecuado a tu empresa*. Obtenido de Definicion de Contril interno: http://www.control_interno_adecuado_a_tu_empresa

Melina Gonzales. (13 de febrero de 2007). *Muestreo No Probabilistico*. Obtenido de No Probabilistico: www.academia.edu/6997845/muestreo-no-probabilistico

Molina, R. (Miercoles de octubre de 2013). *GestionPolis*. (R. Molina, Editor) Obtenido de Informacion: www.gestionpolis.com/importancia-de-la-informacion-financiera-para-las-empresas/

Nataly Andrade, R. S. (Diciembre de 2009). *PCGA*. Obtenido de Universidad de Magallanes: www.Universidad-magallanes-principioscontable.com.pdf.

Palma, J. (11 de junio de 2016). (L. Neyling, Entrevistador)

Perozo, J. A. (2012). *Analisis del Cumplimiento de los Deberes Formales en la Facturacion*. Universidad Centrooccidental. Lisandro Alvarado.

Porter, M. (Jueves de Septiembre de 2013). *Planeacion Estrategica*. Obtenido de Planeacion dentro de una Empresa: <http://planeacion-estrategica.blogspot.com/2008/07/qu-es-estrategia.html>

(2006). *Reglamento Decreto de Zonas Francas Industriales*. Asamblea Nacional de Nicaragua, Managua. Managua: Asamblea Nacional.

Rita Ñungoso, Maribel Chirinos. (2013). *Funciones y Proceso de la Facturacion*. San Diego: Universidad Jose Antonio Paez.



Roberto Hernandez Sampieri. (23 de Marzo de 2011). *Metologia de la investigacion*. Obtenido de estudio exploratorio: www.sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri

Sanchez, E. F. (2013). *Normas Internacionales de Informacion Financiera*. Obtenido de NIIF: <http://www.globalcontable.com/libro/guia-nii-2013.pdf>

Schanzer, Rosanna. (23 de Mayo de 2008). *Tecnicas de la Invetigacion*. Obtenido de Tecnicas de la Invetigacion: www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/sol%20efabri1.htm

Sotero Amador Fernández, Javier Romano Aparicio, Mercedes Cervera Oliver. (2013). *Introduccion a la contabilidad* (primera ed.). (J. L. Álvarez, Ed.) Madrid, Madrid España, España: Udimá.

Vargas, C. F. (18 de Abril de 2006). *Gestiopolis*. (Claudia, Editor) Obtenido de Principios de contabilidad: www.estiopolis.com/principios-de-contabilidad-generalmente-aceptados-PCGA-ejemplos/



ANEXO 1. Entrevista

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

UNAN-MANAGUA



Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí

FAREM-ESTELÍ

ENTREVISTA

Somos estudiantes de V. año de Contaduría Pública y Finanzas de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí (FAREM-ESTELÍ). Se realiza la presente entrevista para conocer los efectos de la Información Financiera desactualizada para la Toma de Decisiones en la agencia Servicios de Aduana S.A. (SERVAD), En el municipio de Estelí, en el periodo del primer semestre 2014 y 2015.

El objetivo de esta entrevista es recopilar información confiable, clara y precisa para así dar a conocer los respectivos resultados que se obtengan de ella.

I. DATOS GENERALES

Nombre del entrevistado: _____

Cargo a desempeñar: _____

Área: _____

II. DESARROLLO

1. ¿Qué Tipo De Sistema Contable Posee La Agencia?
2. ¿A través De Que Se Lleva El Procesamiento De La Información Contable?
3. ¿Considera Usted Posible Contratar Más Personal Para El Área Contable Y Porque?
4. ¿El Personal Contable se encuentra Capacitado Para Realizar Las Diferentes Actividades?
5. ¿Qué Relación Tiene Los Adelantos/Gastos De Representación Dentro Del Ciclo Contable?
6. ¿Cómo Es El Proceso De Facturación Y Cobranza?
7. ¿Cuál Es La Relevancia Que Tiene La Facturación Dentro Del Ciclo Contable?
8. ¿Cuáles Son Los Elementos Que Afectan Directamente La Desactualización En La Información Financiera?
9. ¿Se Presenta Inconsistencia En La Facturación Y Porque?
10. ¿Cada Cuánto Realizan La Facturación?



11. ¿Cuál Es El Proceso Para Manejar La Cuenta De Gastos?
12. ¿Cuántas Personas Son Las Autorizadas Para Firma De Ck?
13. ¿Para Qué Sirve Las Transmisiones Electrónicas?
14. ¿Cuál Es El Beneficio De Tener Actualizados Los Libros Contable Y Estados Financieros?
15. ¿Cómo Afecta El No Poseer Una Firma Como Gestores Aduaneros En Las Actividades Operativas Y Financieras De La Agencia Servicios Aduaneros Servad?
16. ¿Qué Tipos De Controles Contables Y Administrativo Tiene La Empresa? (Recepción Del Dinero, Clientes Ficticio, Procedimientos Ficticio).
17. ¿Posee Un Inventario De Papelería, Precinto, DTI, formato de declaraciones?
18. ¿Porque No Cuenta Con Un Stock/Inventario?
19. ¿Cómo Hace Para Llevar Control En Las Compras De Formatos, DTI, Papelería, Precintos?

Fuente: Elaboración Propia.



ANEXO 2. Guía de Observación



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

Facultad Regional Multidisciplinaria

FAREM-Estelí

Lugar: Servicios de aduana, S.A. (SERVAD)

PUNTOS A CONSIDERAR		
PREGUNTAS	SI	NO
La empresa cuenta con un diseño exclusivo y único de control interno		
Aplican el control interno		
Están segregadas las funciones de responsabilidad para los colaboradores de Servad		
Existe un interés por la junta directiva por la integridad y valores éticos		
Otorga la gerencia incentivos que pueda fomentar el interés de cumplir objetivos y metas		
Esta establecido un mecanismos de comunicación para la diversas áreas de Servad		
Se muestra el apropiado interés por parte de la gerencia para aplicar el control interno		
Esta el personal capacitado para tener rendimiento en su tarea asignada en Servad		
Es apropiada la estructura interna de la empresa, estando bien distribuida y posee todo el personal la experiencia necesaria según el giro de Servad		

Fuente: Elaboración Propia.



ANEXO 3. Contrato

CONTRATO LABORAL

Nosotros, **ROBERTO FELIPE ZELEDON CASTRO**, mayor de edad, casado, Licenciado en Administración de Aduanas de este domicilio, identificado con cedula número uno, seis, uno, guion, dos, cuatro, cero, tres, siete, siete, guion, cero, cero,. Cero, tres, Letra G (161-240377-0003G), en su carácter de secretario y co propietario de la entidad Mercantil de la **EMPRESA DE SERVICIOS ADUANEROS**, conocida como **SERVAD S,A** tal a como lo demuestran con Escritura de Constitución de Sociedad Anónima y Estatutos, autorizados en esta ciudad a las nueve de la mañana del primero de Noviembre del dos mil trece, ante mis oficios notariales, la que se encuentra debidamente inscrita bajo el numero mil Ciento Cincuenta y Cinco (1 155), Paginas Cuarenta Y Dos y Cuarenta y tres (42 y 43), del Tomo Cuarenta y Uno (XLI), del Libro segundo de Sociedades del Registro Mercantil del Registro Público de Estelí, testimonio que me presentan y doy fe de tener a la vista, que en lo sucesivo se denominara el empleador y **ALISON MASSIEL SEVILLA MARTINEZ**, mayor de edad, casada, Técnico en Administración de Empresas, de este domicilio, identificada con cedula número: 164-270675-0000S , que en lo sucesivo se denominara el trabajador, bien impuestos de sus derechos, quienes estando libres de presión, coacción o amenazas en pleno uso de sus derechos civiles y con plena capacidad para obligarse y contratar en especial para este acto, acuerdan celebrar el siguiente Contrato Laboral, bajo las siguientes cláusulas:

- Servad, es una empresa legalmente constituida cuyo objeto consiste en la Organización y formación de una Agencia Aduanera, para que brinde al público todos los servicios permitidos por la ley, a las agencias aduaneras como la tramitación de toda clase de mercadería importada o exportada, ante cualquier oficina de aduana en el País, formular pólizas de importación y exportación, y otros regímenes, representar legal y debidamente ante las autoridades



aduaneras del país mediante un Poder, para que en el propio nombre del importador y exportador reconozca las mercancías, firme los documentos, defienda los intereses sobre los valores, aforos, averías, la correcta liquidación de los derechos, impuestos, recargos, vigilar el cuidado y cierre de los bultos y dar aviso al interesado que su mercancía ya está a disposición de él para los fines consiguientes, verificar despachos totales o parciales, representar legalmente a importadores y exportadores en General y en fin de manera general, realizar toda clase de trámites, operaciones o gestiones ante la Dirección General de Servicios Aduaneros (DGA), el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP), la Dirección General de Ingresos (DGI), el Centro de trámite para las exportaciones (CETREX), y cualquier otra autoridad administrativa, policial o judicial para el cumplimiento de sus objetivos

- El Empleador contrata a la Licenciada Dulce María Suárez Calderón para que se desempeñe como Gestor aduanero en las oficinas de Aduana Zona Franca, Estelí, en las de los puestos fronterizos, o cualquier otra institución de Aduana, Magfor o IPSA Cetrex, siendo entre otras sus funciones las siguientes: formular pólizas de importación y exportación, y otros regímenes, representar legal y debidamente ante las autoridades aduaneras del país mediante un Poder, para que en el propio nombre del importador y exportador reconozca las mercancías, firme los documentos, defienda los intereses sobre los valores, aforos, averías, la correcta liquidación de los derechos, impuestos, recargos, vigilar el cuidado y cierre de los bultos y dar aviso al interesado que su mercancía ya está a disposición de él para los fines consiguientes, verificar despachos totales o parciales, representar legalmente a importadores y exportadores en General y en fin de manera general, realizar toda clase de trámites, operaciones o gestiones ante la Dirección General de Servicios Aduaneros (DGA), el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP), la Dirección General de Ingresos (DGI), el Centro de trámite para las exportaciones (CETREX), y cualquier otra autoridad administrativa, policial o judicial para el



cumplimiento de sus objetivos, .

- El empleador pagara la cantidad de seis mil córdobas mensuales (C\$ 11,000.00), los que serán pagados de manera en dos cuotas de tres mil córdobas cada una (C\$ 5,500.00), una el quince y la segunda el treinta de cada mes, pago que se hará en las oficinas de Servad, lugar donde desarrollara la mayor parte de sus funciones laborales.-
- El trabajador laborara en Jornada de las siete y cuarenta minutos de la mañana a doce de la mañana y de la una de la tarde a las cinco y media de la tarde, de lunes a viernes, de conformidad a calendarización que se le dará a conocer con siete días de anticipación
- Este contrato se celebra de manera indefinida, y el trabajador gozara de los derechos inherentes a los trabajadores de manera general-
- Las horas extras laboradas por el trabajador se podrán tomar en cuenta sólo con el consentimiento del Empleador, salvo casos de fuerza mayor, de lo contrario se tomaran como no laboradas.-
- Cualquier incumplimiento de las funciones y que se considere responsabilidad de parte del trabajador se resolverá de conformidad a lo preceptuado en el Art. 42 Ct.
- Lo No previsto en este contrato se resolverá de conformidad a la legislación laboral vigente.

Así se expresaron los contratantes en la ciudad de Estelí, a las once de la mañana del primero de noviembre del dos mil trece, los que estando conforme aprueban, firman y ratifican.

ROBERTO FELIPE ZELEDON CASTROALISON MASSIEL SEVILLA MARTINEZ.

Empleador

Trabajador

Ante mí que doy fe de todo lo relacionado.-

LEANDRO DE JESUS VINDEL PONCE

Abogado y Notario Público



ANEXO 4. Catalogo

**SERVICIOS ADUANEROS
SERVAD, S.A
CATALOGO DE CUENTAS**

	1	ACTIVOS
	11	CIRCULANTES
	111	EFFECTIVO EN CAJA
1111-01		Caja General
1111-02		Caja Chica
	112	EFFECTIVO EN BANCOS
1112-01		Cta. Cte. # 151120450 M.N
1112-02		Cta. Cte. # 158700807 M.E
	113	CUENTAS Y DOCUM. X COBRAR
113-01		CUENTAS POR COBRAR
1113-01-01		CLIENTES
1113-01-01-01		MARTEX INDUSTRIAS
1113-01-01-02		ALIANZA, S.A
1113-01-01-03		INTROFAR
1113-01-01-04		CALI ASOCIACION
1113-01-01-05		QUIAVIT
1113-01-01-06		NUYKU LTDA.
1113-01-01-07		BRIPPER TEXTIL
1113-01-01-08		MAQUINANDO, S.A
1113-01-01-09		COOPERATIVA LA FAVORITA
1113-01-01-10		OTECEL
1113-01-01-11		CORPORACION NACIONAL
1113-01-01-12		GRUPO ORCH
1113-01-01-13		PROMOAGRO, S.A
1113-01-01-14		A&L
1113-01-01-15		EL ARTEZANAL
1113-01-01-16		LA GRANJA
1113-01-01-17		EL GAVILAN
1113-01-01-18		MARSH
1113-01-01-19		LEAHN, S.A
1113-01-01-20		TASHIEL LTDA
1113-01-01-21		IDEAL, S.A
1113-01-01-22		FANTASIA, LTDA.



1113-01-01-23 INDUSTRIAS ARCOIRIS
1113-01-01-24 SOLARZO & CÍA.
1113-01-01-25 TABEST, S.A
1113-01-01-26 ACACIA Y ACHILLES
1113-01-01-27 EL OLIMPO
1113-01-01-28 INDUSTRIAS ADONIS
1113-01-01-29 CANDY LARISA
1113-01-01-30 COOPERATIVA AMAZONAS
1113-01-01-31 HERMANOS COLOMBO
1113-01-01-32 BIANCARELLI COOPER
1113-01-01-33 WILLIAMS & CÍA.
1113-01-01-34 TABACALERA ROBINSON
1113-01-01-35 MARSHALL
1113-01-01-36 VALDIVIA VASQUEZ.
1113-01-01-37 WOOD, S.A
1113-01-01-38 GRADIZ CIGARS
1113-01-01-39 GOMEZ GOMEZ
1113-01-01-40 ARCOCEANIC
1113-01-01-41 TECOSOL
1113-01-01-42 TABACALERA ESTRADA
1113-01-01-43 TABACOS EL CARIBEÑO
1113-01-01-44 TABANICA
1113-01-01-45 TABACOS DEL NORTE
1113-01-01-46 TABACALERA ELITE

1113-01-02 SOCIOS

113-01-02-01 ALISON SEVILLA
113-01-02-02 ROBERTO ZELEDON
113-01-02-03 NATANAEL ALVAREZ

1113-01-03 EMPLEADOS

1113-01-03-01 ALISON SEVILLA
1113-01-03-02 ROBERTO ZELEDON
1113-01-03-03 NATANAEL ALVAREZ
1113-01-03-04 FRANCISCO DUARTE
1113-01-03-05 SNAYDER GUTIERREZ



1113-01-04	DIVERSAS
1113-01-04-A01	Agencia Aduanera
1113-01-04-A02	Sophie Jimenes Bravo
1113-01-04-M01	
1113-02	DOCUMENTOS POR COBRAR
1113-02-01	CLIENTES
1113-02-01-01	MARTEX INDUSTRIAS
1113-02-01-02	ALIANZA, S.A
1113-02-01-03	INTROFAR
1113-02-01-04	CALI ASOCIACION
1113-02-01-05	QUIAVIT
1113-02-01-06	NUYKU LTDA.
1113-02-01-07	BRIPPER TEXTIL
1113-02-01-08	MAQUINANDO, S.A
1113-02-01-09	COOPERATIVA LA FAVORITA
1113-02-01-10	OTECEL
1113-02-01-11	CORPORACION NACIONAL
1113-02-01-12	GRUPO ORCH
1113-02-01-13	PROMOAGRO, S.A
1113-02-01-14	A&L
1113-02-01-15	EL ARTEZANAL
1113-02-01-16	LA GRANJA
1113-02-01-17	EL GAVILAN
1113-02-01-18	MARSH
1113-02-01-19	LEAHN, S.A
1113-02-01-20	TASHIEL LTDA
1113-02-01-21	IDEAL, S.A
1113-02-01-22	FANTASIA, LTDA.
1113-02-01-23	INDUSTRIAS ARCOIRIS
1113-02-01-24	SOLARZO & CÍA.
1113-02-01-25	TABEST, S.A
1113-02-01-26	ACACIA Y ACHILLES
1113-02-01-27	EL OLIMPO
1113-02-01-28	INDUSTRIAS ADONIS
1113-02-01-29	CANDY LARISA



1113-02-01-30	COOPERATIVA AMAZONAS
1113-02-01-31	HERMANOS COLOMBO
1113-02-01-32	BIANCARELLI COOPER
1113-02-01-33	WILLIAMS & CÍA.
1113-02-01-34	TABACALERA ROBINSON
1113-02-01-35	MARSHALL
1113-02-01-36	VALDIVIA VASQUEZ.
1113-02-01-37	WOOD, S.A
1113-02-01-38	GRADIZ CIGARS
1113-02-01-39	GOMEZ GOMEZ
1113-02-01-40	ARCOCEANIC
1113-02-01-41	TECOSOL
1113-02-01-42	TABACALERA ESTRADA
1113-02-01-43	TABACOS EL CARIBEÑO
1113-02-01-44	TABANICA
1113-02-01-45	TABACOS DEL NORTE
1113-02-01-46	TABACALERA ELITE
116	ADELANTOS Y PRESTAMOS
116-01	ADELANTOS A EMPLEADOS
116-02	ADELANTOS A SOCIOS
116-02-01	ALISON SEVILLA
116-02-02	ROBERTO ZELEDON
116-02-03	NATANAEL ALVAREZ
116-03	ADELANTOS A PROVEEDORES
1116-03-P01	Proyectos Publicidad
117	ANTICIPOS POR JUSTIFICAR
117-01	A EMPLEADOS
117-01-01	ALISON SEVILLA
117-01-02	ROBERTO ZELEDON
117-01-03	NATANAEL ALVAREZ
117-02	A SOCIOS
117-02-01	ALISON SEVILLA
117-02-02	ROBERTO ZELEDON
117-02-03	NATANAEL ALVAREZ



	118	GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO
118-01		GASTOS AMORTIZABLES
1118-01-01		Anticipos S/ ingresos percibidos
1118-01-02		Otros pagos Anticipados
1118-01-03		Precintos
1118-01-04		DTI
119		IMPUESTOS PAGADOS POR ANTICIP
119-01		IVApag. X anticipado
119-02		IR pag X anticipado
120		INVENTARIOS
1120		MERCANCIAS A LA VENTA
	12	FIJOS
121		MOBILIARIO Y EQUIPO
122		EQUIPO RODANTE
122-01		Motocicletas
122-01-01		Motocicleta mensajera Honda
122-01-02		Motocicleta mensajera Genesis
122-02		Transporte Liviano
122-02-01		Nissan blanco
122-02-02		KiaPicanto
	1219	DEPRECIACION ACUMULADA
1219-01		Depreciación de Activos Varios
		ESTIMACION PARA CUENTAS
	130	INCOBRABLES
130-01		Estimación s/ cartera
131		DIFERIDOS
1131-01		OTROS CARGOS DIFERIDOS
2		PASIVOS
21		CIRCULANTE



211	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
211-01	PRESTAMOS BANCARIOS
2111-B01	B- Nissan (2964221)
2111-B02	B- Nissan (1106453)
2111-M01	M-Capital de trabajo (19031092)
2111-F01	F- KiaPicanto (5502)
2111-F02	Favian Sequeira
2112	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS
2112-01	ALISON SEVILLA
2112-02	ROBERTO ZELEDON
2112-03	NATANAEL ALVAREZ
2112-04	Otros
213	RETENCIONES POR PAGAR
213-01	Inss Laboral
213-02	I.R 2% S/Compra de Bienes y Servicios
213-03	I.R.10% S/Servicios Profesionales
213-04	IVA S/Ventas
213-06	Retenciones Definitivas
213-07	Inatec 2%
213-08	Otras Retenciones
213-09	Autotraslacion IVA
213-10	Renta de trabajo
214	GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR
214-01	Vacaciones Acumuladas
214-02	Treceavo Mes acumulado
214-03	
214-04	Inss Patronal



215	INTERESES POR PAGAR
2115-B01	B-Intereses (2964221)
2115-B02	B-Intereses (1106453)
2115-M01	M-Intereses (19031092)
2115-F01	F-Intereses (5502)
2115-F02	F- Deslizamiento (5502)
216	ACREEDORES DIVERSOS
216-01	DGI Esteli
3	CAPITAL
311	CAPITAL SOCIAL
311-01	Capital Social suscrito y Pagado
312	ADICIONES AL CAPITAL
313	TRANSFERENCIAS A SOCIOS
314	UTILIDAD O PERDIDA ACUMULADA
315	UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO
4	INGRESOS
411	VENTA DE SERVICIOS
411-01	Tramites x servcios aduaneros
411-02	Manejo de carga consolidada
411-02-01	DUE AgentAmerijet
411-02-02	DUE Agent Copa
411-02-03	DUE Agent DHL
411-02-04	DUE Agent Delta
411-02-05	DUE Agent Taca
411-02-06	DUE AgentUnited
411-02-07	DUE Agent UPS
411-02-08	DUE Agent REX CARGO
411-03	Manejo de carga Marítima
411-04	Manejo de carga Terrestre
411-05	Manejo de carga Aérea
411-06	Cortes de Guías Aéreas
411-07	Formatos de aduana



411-08	Servicios de mensajería
411-09	Servicios de Fletes
411-10	Servicios de Focotopias
411-11	Venta de Precintos
411-12	Venta de DTI
411-13	Gestiones en Puerto
411-14	Seguros de Mercancías
411-15	Fletes Internacional
421	PRODUCTOS FINANCIEROS
421-01	Intereses sobre ahorros
421-02	Incentivos Fiscales
421-03	Deslizamiento Cambiario
422	OTROS INGRESOS
422-01	Comisiones s/manejo de cargas
422-02	Otros
422-03	Ganancia Cambiaria
5	COSTOS
511	COSTOS DE VENTA DE SERVICIOS
511-01.	SERVICIOS DE TRAMITES ADUANEROS
511-01	GASTOS DEL PERSONAL
511-01-01	Sueldos y Salarios
511-01-02	Vacaciones
511-01-03	13vo Mes(aguinaldo)
511-01-04	Indemnizaciones
511-01-05	Viaticos
511-01-06	Alimentacion
511-01-07	Subsidios
511-01-08	Incentivos y Bonificaciones
511-01-09	Hospedajes
511-01-10	Comisiones x manejo de carga



411-08	Servicios de mensajería
411-09	Servicios de Fletes
411-10	Servicios de Fotocopias
411-11	Venta de Precintos
411-12	Venta de DTI
411-13	Gestiones en Puerto
411-14	Seguros de Mercancías
411-15	Fletes Internacional
421	PRODUCTOS FINANCIEROS
421-01	Intereses sobre ahorros
421-02	Incentivos Fiscales
421-03	Deslizamiento Cambiario
422	OTROS INGRESOS
422-01	Comisiones s/manejo de cargas
422-02	Otros
422-03	Ganancia Cambiaria
5	COSTOS
511	COSTOS DE VENTA DE SERVICIOS
511-01.	SERVICIOS DE TRAMITES ADUANEROS
511-01	GASTOS DEL PERSONAL
511-01-01	Sueldos y Salarios
511-01-02	Vacaciones
511-01-03	13vo Mes(aguinaldo)
511-01-04	Indemnizaciones
511-01-05	Viáticos
511-01-06	Alimentación
511-01-07	Subsidios
511-01-08	Incentivos y Bonificaciones
511-01-09	Hospedajes
511-01-10	Comisiones x manejo de carga
511-01-02.	MATERIALES Y SUMINISTROS
511-01-02-01	Combustible y Lubricantes
511-01-02-02	Papelería y Útiles de Oficina
511-01-02-03	Formatos Aduaneros



511-01-02-04	Materiales de Aseo y Limpieza
511-01-02-05	Herramientas y Utiles
511-01-02-06	Impresiones y Encuadernaciones
511-01-02-07	Especies Fiscales y Valores
511-01-02-99	Materiales Diversos
511-01-03.	SERVICIOS
511-01-03-01	Energia Electrica
511-01-03-02	Plan Celulares Claro
511-01-03-03	Plan Celulares Movistar
511-01-03-04	Internet
511-01-03-05	Renta de Edificios
511-01-03-06	Rep.y Mant.Equipo Rodante
511-01-03-07	Rep.y Mant.Mobily Eq.Oficina
511-01-03-08	Rep.y Mant.Otros Equipos
511-01-03-09	Publicidad
511-01-03-10	Transporte
511-01-03-11	Asesorias y Consultorias
511-01-03-12	Servicios Tecnicos
511-01-03-13	Alquiler de Equipo Rodante
511-01-03-14	Servicios de Envio Express
511-01-03-15	Renta de Licencia Aduanera
511-01-03-16	Gestiones en Puerto
511-01-03-17	Servicios de Fletes Internacional
511-01-03-18	Servicios de Fletes Nacional
511-01-03-19	Servicios de Mensajeria
511-01-03-20	Permisos para Comercializacion
511-01-03-21	Seguros de Mercancias
511-01-03-22	Almacenajes en Puerto
511-01-03-23	Servicios de Fumigacion Oirsa
511-01-03-24	Formatos DTI
511-01-03-25	Precintos de aduana
511-01-03-99	Servicios Diversos
511-01-04	COSTOS OPERATIVOS DIVERSOS
511-05	DEPRECIACIONES
511-01-05-01	Depreciacion de Mobiliario y equipo Oficina



511-01-05-02	Depreciacion de Otros Mobilairios
511-01-05-99	Servicios Diversos
6	GASTOS
611	GASTOS DE ADMINISTRACION
611-01	PERSONALES
611-01-01	Sueldos y Salarios
611-01-02	Viaticos
611-01-03	Incentivos y Bonificaciones
611-01-04	Gastos de Representacion
611-01-05	Atenciones Sociales
611-02	MATERIALES Y SUMINISTROS
611-02-01	Combustible y Lubricantes
611-02-02	Papeleria y Utiles de Oficina
611-02-03	Materiales de Aseo y Limpieza
611-02-04	Herramientas y Utiles
611-02-05	Vestimentas y uniformes
611-02-99	Materiales Diversos
611-03	SERVICIOS
611-03-01	Energia Electrica
611-03-02	Comunicaciones
611-03-03	Renta de Edificios
611-03-04	Rep.y Mant.de Edificios
611-03-05	Rep.y Mant.Equipo Rodante
611-03-06	Rep.y Mant.Mobil.y Eq.Oficina
611-03-07	Rep.y Mant.Otros Equipos
611-03-08	Publicidad
611-03-09	Transporte
611-03-10	Asesorias y Consultorias
611-03-11	Servicios Tecnicos
611-03-12	Alquiler de Equipo Rodante
611-03-13	Servicios de Encomienda
611-03-14	Gastos de viaje al exterior
611-03-15	Rep.y Mant. Eq.de computo
611-03-16	Seguros
611-03-99	Servicios Diversos



611-04 GASTOS OPERATIVOS DIVERSOS

- 611-04-01 Impuestos Municipales
- 611-04-02 Impuesto de Bienes Inmuebles
- 611-04-03 Atencion a Clientes
- 611-04-04 Tramites Migratorios
- 611-04-05 Gastos Personales de Socios
- 611-04-06 Otros Impuestos Municipales
- 611-04-07 Gastos Operat.Diversos
- 611-04-08 Inatec 2%
- 611-04-09 Inss Patronal
- 611-04-10 Otros Gastos
- 611-04-11 Impuestos MTI
- 611-04-12 Impuestos por venta de cargas
- 611-04-13 Recargo INSS
- 611-04-14 Impuestos IR Anual
- 611-04-15 Impuestos Fiscales
- 611-04-16 Impuestos Pag por anticipado IVA
- 611-04-17 Impuestos Pag por anticipado I.R

611-05 DEPRECIACIONES

- 611-05-01 Depreciacion de Vehiculos Rentados
- 611-05-02 Depreciacion de Mob y Equipo Ofic.
- 611-05-03 Depreciacion de equipo Rodante

612 GASTOS FINANCIEROS

- 612-01 InteresesS/ Ptmos
- 612-02 Perdida Cambiaria
- 612-03 Ajuste Monetario
- 612-04 Comisiones Bancarias
- 612-05 Intereses Moratorios

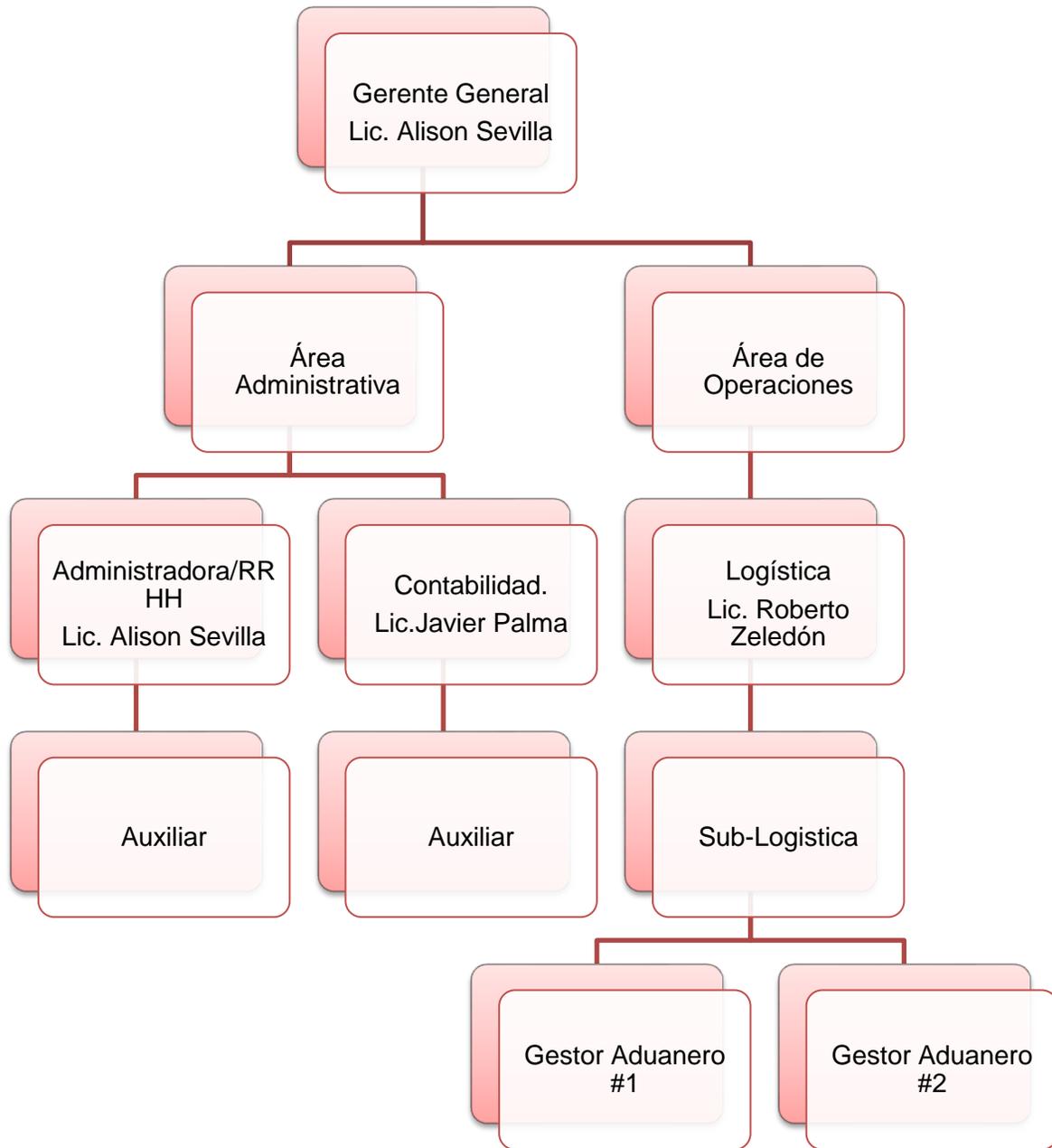
613 OTROS GASTOS

- 613-01 Gastos Sociales
- 613-03 Perdidas Extraordinarias
- 613-04 Ajuste Monetario de sistema
- 613-05 Gastos de Capacitacion
- 613-06 Perdida de Inventarios
- 613-07 Medicamentos
- 613-08 Otras Ctas Incobrables
- 613-09 Servicios Medicos
- 613-10 Gastos Personales de Socios
- 613-11 Contribucion Especial a Empleados
- 613-12 Fiestas y Agazajo a Equipo SERVAD

613-15 Otros Gastos



ANEXO 5. Organigrama



Fuente: Elaboración Propia.



ANEXO 6. Manual de Funciones

MANUAL DE FUNCIONES DE LA AGENCIA SERVICIOS DE ADUANA, S.A (SERVAD)



Manual de Funciones

Área: Administración

Cargo: Administradora

Descripción del cargo:

Es el representante del área administrativa el cual tiene por objetivo Optimizar y controlar los recursos existentes, orienta a los colaboradores de la empresa con liderazgo estratégico coordinando las áreas a su cargo.

Funciones:

- Planear estrategias para asegurar el futuro de la empresa.
- Verificar que la empresa tenga los recursos necesarios para producir.
- Administra los recursos de la empresa.
- Controlar.
- Toma de decisiones.

Responsabilidades: Que todo vaya de acuerdo al giro de dicha entidad, es el encargado de organizar toda actividad comercial.

Aptitudes Humanas:

- persona organizativa.
- Liderazgo en las actividades a realizarse.
- Es muy bueno en controlar y proponer.

Valores

- Respeto.
- Integridad.

Medición de nivel de desempeño (Factores)

Su nivel de desempeño; es superior ya que está capacitado para todo la parte administrativa de una empresa.



Manual de Funciones

Área: Administración

Cargo: Auxiliar Administrativo

Descripción del cargo:

Asistente del Administrador el vela y cumple con las tareas asignadas para la disposición de los recursos y alcanzar las metas establecidas; Asimismo se encargara de registrar todos los pagos que realizan los clientes, facturar los servicios por trámites.

Funciones:

- Registrar los pagos de los clientes.
- Auto arquearse todos los días.
- Realizar pagos a nombres de los clientes para la elaboración de trámites aduaneros.
- Informar a los clientes sobre el proceso de trámites aduaneros.
- Visita a los clientes si este lo requiere.
- Archivar.
- Controlar.

Responsabilidades: Que todo vaya de acuerdo al giro de dicha entidad.

- Responsabilizarse por los faltantes.
- Hacer buen uso de la papelería o papeles de trabajo.
- No compartir información del efectivo de la empresa.

Aptitudes Humanas:

- persona organizativa.
- Es integro en su trabajo.
- Amables con el trato a los clientes.
- Buena presentación.

Valores

- Compromiso.
- Puntualidad.

Medición de nivel de desempeño (Factores)

Su nivel de desempeño; debe ser superior o que este finalizando su carrera universitaria (Administración de Empresas).



Manual de Funciones

Área: Administración.

Cargo: Conserje

Descripción del cargo:

Persona encargada de quitar la suciedad, imperfecciones de la empresa con utensilios o herramientas de limpieza, mantener aseado las áreas a su disposición.

Funciones:

- Verificar las herramientas necesarias para realizar sus respectivas labores.
- Mantener todas las aéreas limpias.
- Usar herramientas de limpieza (escoba, lampazo, cloro etc.)
- Limpieza y mantenimiento del edificio.
- Mantener en un solo punto la basura.
- Asegurarse que la basura este un lugar visible para que se lleve la basura el camión recolector.
- Cuidar las instalaciones o edificio.
- Comunicar al jefe inmediato cualquier asunto que requiera.

Responsabilidades:

- Limpiar Servad.
- Encargado de reguardar las llaves de la bodega de las herramientas a su disposición (Escoba.....etc.)
- Seguir las indicaciones de su superior.

Aptitudes Humanas:

- Responsabilidad.
- Capacidad.
- Sociable.

Valores:

- Puntualidad.
- Respeto.
- Honestidad.

Medición de nivel de desempeño (Factores):

Su nivel es medio realiza muy bien su trabajo asignado.



Manual de Funciones

Área: contable

Cargo: Contador General.

Descripción del cargo:

Encargada de analizar, clasificar, interpretar y registrar los informes internos de la empresa, es decir manejo y realización de toda la situación financiera de la empresa.

Funciones

- Responsable de llevar la contabilidad en tiempo y forma.
- Liquidación de impuestos.
- Elaborar estados financieros.
- Comparar los estados financieros un año con otro.
- Realizar arqueos sorpresivos o de rutina al cajero.
- Presentar información clara y confiable.

Responsabilidades: Que todo vaya de acuerdo al giro principal de la entidad.

Aptitudes Humanas:

- Liderazgo empresarial.
- Buena comunicación con el personal.
- Buena presentación personal.

Valores:

- Independiente.
- Integridad.
- Responsabilidad.
- Imparcial.

Medición de nivel de desempeño (Factores):

Su nivel de desempeño es superior elabora y proyecta todo acerca de la situación financiera de la entidad comercial.



Manual de Funciones

Área: contable

Cargo: auxiliar contable

Descripción del cargo:

Asistente o es la segunda mano del contador encargada de registrar y contabilizar información de las actividades realizadas en la empresa, es decir ayudar al contador general a contabilizar los estados financiero entre otras funciones de carácter financiero.

Funciones:

- Está a cargo de todas las actividades a realizar si el contador no se encuentra presente.
- Contabilizar transacciones de documentos soportes en comprobantes de diarios.
- Elaboración de planillas.
- Realiza Cálculos para verificar la información.
- Mantener siempre informado al contador.

Responsabilidades:

- Actualizar los registros que este bajo su responsabilidad o cargo.
- Dominio y Manejo de herramientas tecnológicas.

Aptitudes Humanas:

- buena presentación personal.
- Amable.
- Metas.

Valores:

- Solidaridad.
- Respeto.
- Integridad.

Medición de nivel de desempeño (Factores):

Su nivel es medio elabora muy bien el trabajo encomendado.



Manual de Funciones

Área: Operación

Cargo: Logística

Descripción del cargo:

Coordinar, controlar, dirigir y proyectar todas las operaciones precisas para ofrecer servicios adecuados a las necesidades de los clientes.

Funciones:

- Conocimientos en leyes Aduaneras nacionales como internacionales.
- Mantener los canales de comunicación con los colaboradores de la entidad y los clientes.
- Prevenir a los colaboradores de la empresa sobre cualquier problema que perjudique de manera significativa.
- Brindar solución de los problemas que surjan en la empresa.
- Brindar la adecuada y suficiente información al departamento contable y administrativo.

Responsabilidades:

- Asignar paquetes industriales a los colaboradores según su capacidad.
- Velar que los colaboradores cumplan con las exigencias del cliente.
- Capacitar a los colaboradores con los cambios en las leyes aduaneras.

Aptitudes Humanas:

- Liderazgo
- Organizador
- Cumplir con las Metas establecidas.

Valores:

- Responsabilidad.
- Respeto.
- Imparcialidad.
- Amabilidad.

Medición de nivel de desempeño (Factores):

Su nivel es superior elabora muy bien el trabajo encomendado según su experiencia laboral.



Manual de Funciones

Área: Operación

Cargo: Gestor aduanero

Descripción del cargo:

Persona física que tiene las facultades para realizar trámites aduaneros es decir elabora documentación para exportación e importación y reexportación entre otros trámites de gestión aduanera.

Funciones:

- Conocimientos en leyes Aduaneras nacionales e internacionales.
- Cumplir con las exigencias de los clientes.
- Brindar toda la documentación al cliente.
- Mantener los canales de comunicación con su jefe inmediato y lo clientes.
- Manejar el programa sidunea word.

Responsabilidades:

- Asegurarse que la papelería este de acuerdo y contengan los permisos por la Dirección General de Aduana (DGA) u otras.

Aptitudes Humanas:

- Cumplir con las Metas establecidas.
- Trabajo en equipo.

Valores:

- Responsabilidad.
- Respeto.
- Puntualidad.

Medición de nivel de desempeño (Factores):

Su nivel es medio realiza todas las tareas asignadas.

Fuente: Elaboración Propia.



ANEXO 7. Manual de Control Interno

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA AGENCIA SERVICIOS DE ADUANA (SERVAD, S.A.)



Objetivo

Implementar políticas, planes, procedimientos, métodos y leyes con el fin de mejorar las actividades programadas con la finalidad que se realicen de forma ordenada cumpliendo con los objetivos establecidos en la empresa asegurando que la información sea veraz, exacta y confiable.

OBJETIVOS DEL MANUAL

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la pequeña empresa.
- Uso eficiente y económicos de los recursos tangibles de la empresa.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la eficiencia en las operaciones.
- Fomentar la adhesión a las políticas administrativas establecidas en la empresa.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

INTRODUCCION.

Es fundamental la implementación de un manual de políticas y procedimientos de control interno con el propósito de crear un buen ambiente laboral facilitando la ejecución de operaciones diarias es de suma importancia un control interno eficiente ya que mejora la conducción de la organización por ende al contratar más personal será fácil comprender sus deberes y obligaciones, esto será un medio de prevención para minimizar la desactualización en la información financiera teniendo la posibilidad de expandirse en el mercado empresarial.

La finalidad del Manual de Control Interno comprende todos los procedimientos coordinados y medidas adoptadas para la entidad asegurando la estabilidad o desarrollo económico a través de un mejor funcionamiento interno lo que permite



corregir las operaciones desarrolladas de forma efectiva, eficiente y segura logrando así un adecuado control mediante la capacitación del personal se reducen errores, fallas o situaciones que perjudiquen significativamente a la empresa cabe destacar que es de suma importancia contar con un control interno ya que este consigue la maximización de las utilidades.

PRINCIPIOS TÉCNICOS DE CONTROL INTERNO DE LA AGENCIA SERVICIOS DE ADUNA (SERVAD, S.A.)

Los principios de Control Interno de SERVAD constituyen los fundamentos específicos que basados en la eficiencia demostrada y su aplicación práctica en las actividades financieras y administrativas, son reconocidos en la actualidad como esenciales para el control de los recursos humanos, financieros y materiales de la empresa. Los siguientes principios se consideran de usos generalizados y aplicables para la empresa:

- Responsabilidades delimitadas.
- Selección de colaboradores honestos, hábiles y capaces.
- Aplicación de pruebas continuas de exactitud.
- Seguros para protección de los recursos o bienes de la empresa.
- Instrucciones escritas.
- Utilización de cuentas de control.
- Uso de equipos con dispositivos de control y prueba.
- Contabilidad por partida doble.
- Control y uso de formularios pre-numerados.
- Evitar en lo posible el uso de dinero en efectivo.
- Uso de un mínimo de cuentas bancarias necesarias y Depósitos inmediatos e intactos

CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA CONTABLE Y ADMINISTRATIVA

Se establecerá un sistema de comunicación que le permita al titular de la entidad brindar mayor atención a las situaciones que demuestran desviaciones significativas dentro del curso normal de las actividades;

Control interno contable:

- Establecer códigos de ética o criterios en cuanto a prácticas de negocios aceptables y no aceptables;



- Promover altos estándares de ética e integridad y ejercicio de los valores institucionales por parte de todos los empleados.
- Definir una cultura empresarial que enfatice y demuestre en el personal la importancia de los controles internos desde una visión más preventiva que correctiva.
- Asegurar que exista una segregación adecuada de tareas y que al personal no le sean asignadas responsabilidades contrapuestas o que generen conflicto de interés. Las áreas de potenciales conflictos de interés deben ser identificadas, minimizadas (mediante controles apropiados), y cuidadosamente monitoreadas o supervisadas.
- Asegurar que exista información adecuada y comprensible sobre las finanzas o normas estipuladas por la empresa que contribuya a la toma de decisiones.
- Incentivar a los colaboradores por su desempeño a través de bonificaciones entre otros reconocimientos.
- Contratación de más personal contable con el fin de radicar la desactualización de la información financiera.
- Capacitar al personal contable haciendo uso de los convenios del Inatec, Cetae, Inss entre otras instituciones.
- Que la persona encargada de caja chica sea externa a la contabilidad.
- Establecer un adecuado sistema para el registro de las operaciones.
- Diseño y registro de formularios.
- Establecer y mantener líneas fluidas de comunicación permitiendo intercambio de información.
- Documentos utilizados por erro deberán o cualquier otra razón deberán anularse (manteniendo secuencia numérica).
- Toda operación o transacción debe tener suficiente documentación que respalde o justifique dicha acción.

Control interno administrativo:

SERVAD debe ser aprovechado para el análisis y formulación de soluciones a los problemas importantes de la entidad para sustentar la toma de decisiones a través de estrategias de planificación y dirección de actividades.

- Planificar el proceso adecuado de acciones así como el uso, conservación y custodia de los recursos
- Delegación de autoridad en forma continua y adecuada para alcanzar los objetivos establecidos.



- Establecer un adecuado ámbito de mando y límite de supervisión directa.
- Establecer por escrito procedimientos de autorización que aseguren el control y registro oportuno de las operaciones.
- Seleccionar al personal de acuerdo a su capacidad técnica y profesional haciendo uso del reclutamiento.
- Establecimiento del personal idóneo de acuerdo a sus actividades.
- Promover constante y progresivamente la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los colaboradores con el fin de actualizar sus conocimientos.
- Establecer reglamentos y procedimientos que permitan el control de asistencia del personal
- La carga de administración deberá planificar estrategias que contribuya a la toma de decisiones.
- En el proceso de selección y calificación de servicios solo intervendrán los funcionarios responsables denominados para tal fin.
- Los funcionarios participes en el procedimiento de selección, contratación, liquidación de nómina deberán mantener documentos concernientes a estos procesos bajo llave.
- El funcionario responsable de evaluar al colaborador es el supervisor inmediato, el empleado debe solicitar su evaluación cuando corresponda.
- Contar con la ambientación necesaria tomando en cuenta la higiene y seguridad para el colaborador.

Control interno operacional:

Dentro del área operativa establecerá canales de comunicación entre el área contable y administrativa a fin de cumplir con los trámites aduaneros en tiempo y forma según los requerimientos del cliente

- Cada gestor aduanero debe poseer un gafete o carnet de identificación.
- Poseer sigilo profesional con el login o contraseña del sistema aduanero sidunea Word manipulado por el gestor.
- Que se le asigne por grupo o paquete industriales a cada colaborador la liquidación de declaraciones aduaneras.
- El gestor aduanero debe liquidar las declaraciones asignadas cumpliendo con las expectativas de los clientes.
- Que se asigne un encargado del libro de declaraciones y archivar dichas pólizas.



Fondos de Caja Chica

- 1) No se efectuará desembolsos en efectivo sino para necesidades urgentes de valor reducido y sobre un fondo, previamente establecido formalmente de acuerdo con las necesidades de la empresa.
- 2) Arqueo de Caja: Todos los fondos de la entidad estarán sujetos a comprobaciones periódicas por medio de arqueos sorpresivos.

Efectivo en Caja

- 1) Que sea una sola persona el responsable de caja, para efectos de un mayor control.
- 2) Establecer el mínimo del monto que se debe mantener en caja.
- 3) Tener soportes de todas las operaciones realizadas en caja durante el día.
- 4) Realizar arqueos sorpresivos.
- 5) Tener a una persona capacitada para este puesto y que maneje muy bien el sistema.
- 6) Los faltantes serán asumidos o deducidos por el responsable de caja.
- 7) Ingresos para Depósitos: Los ingresos en efectivo o valores que lo representan serán debidamente revisados, registrados y depositados intactos dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a su recepción es decir que el dinero de caja será depósito el día siguiente en el banco.
- 8) Ninguna persona que interviene en caja y bancos debe de tener acceso a los registros contables que controle su actividad.

Efectivo en Banco

- 1) Apertura de cuenta bancaria: Las cuentas bancarias serán abiertas bajo la denominación de la entidad y organismos y su número se limitará al estrictamente necesario.
- 2) Se designará por escrito a los funcionarios, titulares y suplentes, de la empresa para ordenar el egreso de sus fondos.
- 3) Revisar que lo que esté en la póliza, en el estado de cuenta y en el documento sea lo mismo.
- 4) Desembolsos con Cheques: Todos los desembolsos serán efectuados por medio de cheques o transferencias electrónicas, a excepción de los egresos del fondo de caja chica
- 5) Confirmación de Saldos en Bancos: Periódicamente y en cualquier fecha, un funcionario independiente del manejo y registro del efectivo, confirmará



con las entidades bancarias los saldos de las cuentas mantenidas por la entidad.

- 6) Revisará los cheques no presentados al cobro durante un período excesivamente largo se investigue el motivo. Después de 30 días se cancelan los cheques.
- 7) Revisar si las transferencias de los traspasos entre bancos sean realizados sin demora excesiva.
- 8) Custodia y Manejo: Se aplicarán procedimientos de custodia de documentos para salvaguarda física y responsabilidad del registro.

Cuentas y documentos por cobrar (Clientes)

- 1) El sistema de Contabilidad de la empresa, establecerá registros detallados y clasificados por concepto o tipo de cuentas por cobrar es decir llevar un control adecuado por cada clientes (orden alfabético)
- 2) utilizar una kardex para cada cliente.
- 3) Clasificación de los clientes según su forma de pago.
- 4) Que los abonos realizados por los clientes concuerden con los soportes y el dinero en efectivo.
- 5) La empresa establecerá los registros necesarios para asegurar un adecuado manejo y control de la cartera de los clientes.
- 6) Se efectuarán confirmaciones periódicas y sorpresivas a los clientes por lo menos una vez al año

ADELANTOS Y PRÉSTAMOS

- 1) Emitir una carta de solicitud dirigida a la gerencia general explicando el motivo del adelanto o préstamo.
- 2) Evaluar si el personal cumple con los requisitos para conceder el préstamo.
- 3) Para la aprobación del préstamo o adelanto se requiere de un proceso que será elaborado en el departamento de recursos humanos y posteriormente Autorizado por la gerencia general del ente.
- 4) Los adelantos otorgados a los socios, se disminuirá sus dividendos o utilidad.
- 5) Al otorgar el adelanto o préstamo a los colaboradores se deducirá de su Planilla en el periodo correspondiente.



Gastos Pagados por Anticipado

- 1) Que se detallen con sus respectivos soportes que demuestren los gastos a realizar.
- 2) Que se generen de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- 3) Que se realice la tabla de amortización respectiva que muestre la cuota mensual, el valor de la prima, período de validez y verificar la vigencia y validez de los saldos que presenten cada uno de estos gastos.

Inventarios

- 1) Se establecerán procedimientos de control contable de las existencias de bienes, que incluyan registrar por unidades de iguales características y valores.
- 2) La empresa establecerá la codificación que permita identificar los materiales y artículos de su propiedad, así como al depositario responsable de los mismos.
- 3) Unidad de Abastecimiento: la entidad dispondrá de una unidad y funcionarios dentro de la organización en la que se centralice el proceso de abastecimiento o compras.
- 4) Mantener un control de las existencias tanto entradas y salidas de bodega.
- 5) Custodia: Se establecerá un sistema para el almacenamiento de los bienes, los mismos que estarán bajo el cuidado de un empleado caucionado, responsable de su correcto manejo.

Propiedad, Planta y Equipo (Activo Fijo)

- 1) Se mantendrán registros de activos fijos, que permitan su correcta clasificación y el control oportuno de su asignación, uso, traslado o descargo.
- 2) Descripción exacta y completa del bien, ubicación y número de identificación; Fecha de compra y costo de adquisición.
- 3) Custodia: Se determinarán por escrito las personas responsables de la custodia y, mantenimiento de los activos fijos asignados a cada unidad administrativa.
- 4) Se efectuará la verificación física de los activos fijos sobre una base periódica o sobre una base de rotación.



Uso de Vehículos y Equipos

- 1) Los vehículos y equipos se utilizarán para el servicio exclusivo en las actividades propias de la empresa.
- 2) Los vehículos de la entidad se guardarán al final de cada jornada en los garajes o lugares indicados por la administración.
- 3) Se establecerá una codificación que permita el control de todos los activos fijos de la empresa.
- 4) Se efectuará la verificación física periódicamente.

Depreciación

- 1) Que el método que se utiliza sea el aplicado por la empresa según las normas o leyes.
- 2) Depreciación aplicada al período de reflejar vida útil estimada, valor en libros y valor residual, cuando sea aplicable; - Monto acumulado por depreciación y valor de libros.
- 3) Se mantendrán registros adecuados que establezcan la información necesaria de la depreciación.

Pasivos

- 1) Se establecerán registros detallados que permitan el control y la clasificación de las cuentas del pasivo a corto y largo plazo.
- 2) Autorización: El funcionario facultado por autoridad competente, será el responsable de la autorización de las transacciones y operaciones que originen compromisos y obligaciones.
- 3) Conciliaciones periódicas: De manera periódica se efectuarán conciliaciones de los registros auxiliares de las cuentas y documentos por pagar, préstamos y otras obligaciones con el mayor general.
- 4) Índice de Vencimientos: Se establecerá un sistema de información respecto de los vencimientos de las obligaciones

Retenciones por pagar

- 1) Que los pagos sean realizados en tiempo y forma.
- 2) Verificar que los impuestos estén de acuerdo a lo establecido en las leyes.
- 3) Que el pago de impuestos contenga sus respectivos soportes.
- 4) Guardar documentos que tengan relación con impuestos.



- 5) Proporcionar la información adecuada, clara y confiable sobre los impuestos.

Gastos acumulados por pagar

- 1) Se realizara el pago de vacaciones y aguinaldo según lo estipulado por el código del trabajo.
- 2) Se elaborara un contrato de trabajo para fines de acumular las vacaciones y aguinaldo del colaborador.
- 3) Se establecerá un formato adecuado del Inss patronal acumulado para posteriormente realizar el registro y pago de este gasto.

Capital Social

- 1) Que el capital social este definido de acuerdo a los activos que posee la empresa.
- 2) Que el resultado de las actividades operativas y de otros sucesos o circunstancias que le afecten a la entidad sean reflejados y que se demuestren con todos sus documentos soportes.

Ingresos

- 1) Se establecerán registros detallados de todos los ingresos, contabilizándolos inmediatamente a su recepción y clasificándolos según su fuente de origen.
- 2) La contabilización debe ser efectuada por una persona independiente del manejo de efectivo a base de la copia o resumen de los recibos emitidos.
- 3) Todos los ingresos estarán respaldados por formularios pre-numerados y contendrán la información necesaria para su identificación, clasificación y control.
- 4) Se clasificarán los conceptos por los que se generen ingresos, de acuerdo origen del ingreso

Costos de Venta

- 1) Cualquier desembolso en concepto de costos sean autorizados por el área administrativa.
- 2) Que se aplique de acuerdo al total de las ventas realizadas.
- 3) Se mantendrán guardados todos los documentos relacionados con dicha acción con sus respectivos soportes.



Gastos

- 1) Se establecerá un sistema de registro de gastos, agrupándolos de acuerdo con el clasificador contable más apropiado, o de acuerdo a otro criterio aplicable a la empresa; es decir un formato adecuado para el registro de los diversos gastos (Comprobante de Diario y Tabla de Viáticos, entre otros).
- 2) La consistencia en el sistema de registro permitirá su clasificación y acumulación apropiada durante el ciclo fiscal, así como las comparaciones con los valores previstos y de otros períodos similares.
- 3) Autorización: Todo gasto estará previamente a su autorización por funcionario competente.
- 4) Registrar en tiempo y forma los gastos, estos deben contener los documentos soportes que comprueben el desembolso generado en la entidad
- 5) Documentos de Respaldo: Todo desembolso por gasto requerirá de los soportes respectivos, los que deberán reunir la información necesaria, a fin de permitir su registro correcto y comprobación posterior.

Gastos financieros

- 1) Que se registren las pérdidas y utilidades que provienen de operaciones que constituyen la actividad o giro principal del negocio.

Fuente: Elaboración Propia.



ANEXO 8. Medidas de Seguridad para el procesamiento de Datos

Datos Electrónicos

Sistemas de Procesamiento Electrónico de Datos

- Se deberá asegurar que en la entidad exista una adecuada organización de funciones para el adecuado manejo y control de los Sistemas de Información Computarizada. La presencia del computador no afecta los conceptos básicos del control; sin embargo, la presencia de sistemas de información computarizada que incorporan el procesamiento electrónico de datos, obliga a definir e implantar con mayor rigidez, controles que replacen aquellas que por la presencia del computador pierdan efectividad.

Documentación y desarrollo de Sistemas

- Los procesos de diseño, implantación, operación y funcionamiento de los sistemas deben estar adecuadamente documentados y se utilizarán procedimientos que resguarden los archivos y los datos. Por tanto, debe existir evidencia documentada de todo lo relacionado con el diseño de la entrada y salida de datos, archivos y registros; labores de análisis, programación, operaciones e instrucciones a los usuarios así como el desarrollo, implantación, modificación y mantenimiento de los sistemas.

Medidas de Seguridad

- Se deberá proveer y supervisar la ejecución de un completo plan de contingencias que, entre otros, prevea una adecuada seguridad del hardware y software, así como procedimientos regulares de mantenimiento preventivo y funcionamiento de archivos de respaldo.

Controles de entrada de información

- Se deberán tomar medidas de control en el diseño del sistema para asegurar que la información recibida, se analiza e ingresa sin error al sistema (validación de datos), previniendo o detectando errores accidentales o deliberados, fraudes e irregularidades mediante la aplicación de técnicas específicas y la revisión previa al procesamiento.

Controles para procesamiento de información

- Se deberá cuidar que los controles de procesamiento de la información estén contemplados en los programas de computación y que se apliquen adecuadamente según los requerimientos de la información procesada.

Controles para salida de información

- Deberán establecerse controles para asegurar que la información procesada a ser suministrada por el sistema cumpla apropiadamente con sus fines de utilidad, calidad y oportunidad para los usuarios.

Fuente: Elaboración Propia.



ANEXO 9. Tabla de Viáticos



DETALLE DE VIATICOS

FECHA DE SOLICITUD:
 NOMBRE DEL SOLICITANTE:
 CARGO:
 CANTIDAD: (C\$)
 CANTIDAD EN LETRAS:

DESCRIPCION O DETALLE DEL VIATICO:

CONCEPTO	MONTO	CANTIDAD	TOTAL
DESAYUNO			
ALMUERZO			
TRANSPORTE			
CENA			
HOSPEDAJE			
TOTAL			

 Solicitado por:

 Autorizado por:

Fuente: Elaboración Propia.



ANEXO 10. Formato de Control para Factura

SERVICIOS DE ADUANA, S.A
 Email: servadsa.admon@gmail.com
ESTADOS DE CUENTAS

CLIENTE ALIANZA, S.A
DIRECCIO De la bahia 1c al norte y 2c al oeste
CONTACT 2714-0826



FECHA	REFERENCIA	DESCRIPCION	CARGOS	ABONOS						SUB TOTAL	SALDO	ESTADO
				VENCE	S VENCID	FECHA	MONTO	REFERENCIA	REFERENCIA			
								SINACSA	CLIENTE			
28/02/2014	FACT 1682	SERVICIOS DE TRAMITES ADUA	235.00	15/03/2014		08/04/2016	235.00	ROC 1316	C/R 0122	-	-	CANCELADA
05/03/2014	ND 1005	REEMBOLSO DE TRAMITES IMP	208.76	20/03/2014		08/04/2016	208.76	ROC 1316	CK 1204	-	-	CANCELADA
03/04/2014	ND 1014	REEMBOLSO DE TRAMITES IMP	25.00	18/04/2014		08/04/2016	25.00	ROC 1316	CK 1204	-	-	CANCELADA
28/04/2014	ND 1021	REEMBOLSO DE TRAMITES IMP	261.59	13/05/2014		26/04/2016	261.59	ROC 1351	CK 1225	-	-	CANCELADA
05/05/2014	FACT 1706	SERVICIOS DE TRAMITES ADUA	215.00	20/05/2014		26/04/2016	215.00	ROC 1351	C/R 0133	-	-	CANCELADA
18/05/2014	FACT 1725	SERVICIOS DE TRAMITES ADUA	110.00	02/06/2014		05/05/2016	110.00	ROC 1363	C/R 0168	-	-	CANCELADA
11/06/2014	ND 1032	REEMBOLSO DE TRAMITES IMP	206.50	26/06/2014		05/05/2016	206.50	ROC 1363	C/R 0168	-	-	CANCELADA
12/06/2014	FACT 1738	SERVICIOS ADUANEROS ALATI	86.25	27/06/2014		05/05/2016	86.25	ROC 1363	C/R 0168	-	-	CANCELADA
ULTIMA LINEA.....												
TOTALES			1,348.10		-		1,348.10			-	-	

ELABORADO POR
 Alejandra Gutierrez
 AUXILIAR CONTABLE

REVISADO POR
 Javier Palma
 CONTADOR SERVAD

AUTORIZADO POR
 Alison Sevilla
 GERENTE GRAL/SERVAD

