



San Marcos

UNIVERSIDAD SAN MARCOS

LICENCIATURA EN CONTADURIA PÚBLICA

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA LA
EMPRESA LCG SERVICES CR, SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA,
PARA EL AÑO 2022

ELABORADO POR:

ANA YANSY SOLANO CERVANTES

KARLA BEATRIZ VARGAS VARGAS



MAYO, 2022

#1 EN EDUCACIÓN
VIRTUAL



APRENDIZAJE
AUMENTADO

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por el Tribunal Examinador de la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad San Marcos, como requisito para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

Miembros del Tribunal Examinador

Licda. Nancy Mora Salas

Presidente del Tribunal



Firma

MICHAEL
RODOLFO
CHAVES
RAMIREZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por
MICHAEL
RODOLFO CHAVES
RAMIREZ (FIRMA)
Fecha: 2022.06.01
17:43:27 -06'00'

MBA. Michael Chaves Ramírez

Tutor Asesor

Firma

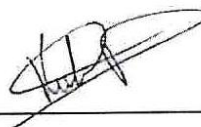
ANA YANSY
SOLANO
CERVANTES
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
ANA YANSY SOLANO
CERVANTES (FIRMA)
Fecha: 2022.06.02
10:04:56 -06'00'

Ana Yansy Solano Cervantes

Sustentante

Firma



Karla Beatriz Vargas Vargas

Sustentante

Firma

Martes 31 de mayo 2022

DECLARACIÓN JURADA.

Nosotras, **Ana Yansy Solano Cervantes**, mayor, casada, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Contaduría Pública, de la Universidad San Marcos, domiciliado en San José, Montes de Oca, San Pedro, Barrio Pinto, portador de la cédula de identidad número 3-0385-0567, y **Karla Vargas Vargas**, mayor, soltera, estudiante de Licenciatura en Contaduría Pública, de la Universidad San Marcos, domiciliada en San Jose, Mora, Tabarcia, Calle Vargas, portadora de la cédula de identidad numero 1-1536-0058, en este acto, debidamente apercebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi Investigación Individual Aplicada para optar al grado académico de Licenciatura en Contaduría, juro solemnemente que mi trabajo de investigación denominado: **Elaboración de un manual de procedimientos contables para la empresa LCG Services CR. SRL**, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6 683, del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en La Gaceta número 226, del 25 de noviembre de 1982, incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70º: Es permitido citar a un autor transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor y de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de San José, el quince del mes de mayo del año dos mil veintidós.

1-1536-0058

(Nombre y número de cédula del estudiante)

3-0385-0567

(Nombre y número de cédula del estudiante)

TABLA DE CONTENIDOS.

ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE ANEXOS.....	10
DECLARACIÓN JURADA.....	9
RESUMEN EJECUTIVO Y DESCRIPTORES NORMALIZADOS.....	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	12
Tema de investigación.....	15
Estado actual de la investigación.....	15
Síntesis del estado de la investigación.....	20
Planteamiento del problema.....	21
Justificación del problema de investigación.....	22
Objetivos de estudio.....	23
Objetivo General.....	23
Objetivos específicos.....	23
Alcances de la investigación.....	24
Proyecciones.....	24
Limitaciones.....	25
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	26
Marco situacional.....	26
Historia de la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada.....	27
Análisis de contexto.....	27
Servicios que ofrece LCG Services.....	28
Factores económicos.....	28
Estrategias.....	28
Grupos supervisores y regulaciones.....	29
Clientes principales.....	29

Proveedores principales.....	30
Competencia.....	30
Análisis FODA.....	32
Misión.....	33
Visión.....	34
Valores.....	34
Declaración de Política de calidad.....	34
Ubicación.....	34
Objetivos.....	35
Elección de la compañía.....	35
Marco teórico conceptual.....	36
Administración.....	36
Estructura organizacional.....	38
Análisis FODA.....	41
Control interno.....	41
Estados Financieros.....	43
Ministerio de Hacienda.....	44
Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).....	52
Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).....	52
Normas ISO.....	53
Técnicas de recolección de información.....	54
Procedimientos.....	54
Manuales.....	58
Manuales de procedimientos.....	60
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	62
Definición del enfoque metodológico.....	62
Enfoque cuantitativo.....	63
Enfoque cualitativo.....	63
Enfoque mixto.....	63
Tipos de investigación.....	64
Método de investigación.....	66

Método analítico	66
Método Deductivo	66
Método histórico.....	67
Diseño de la investigación.....	67
Sujetos de información.....	68
Población de interés.....	68
Tipo de muestreo	69
Tamaño de la muestra.....	70
Selección y distribución de la muestra	70
Fuentes de información	70
Fuentes primarias.....	71
Fuentes secundarias	71
Fuentes terciarias.....	71
Instrumentos y técnicas de recolección de datos.....	72
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	73
Variable 1. Funciones de la empresa.....	73
Variable 2. Desempeño de las funciones.....	73
Variable 3. Procedimientos de las funciones contables.....	73
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.	75
Análisis de las funciones actuales de la empresa en función de los mejores estándares y la normativa aplicable	75
Diagnóstico actual respecto a la forma en que la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada desempeña sus actividades contables	81
Procedimientos de cada una de las funciones de índole contable que realiza la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada.....	86
Procedimiento de auditorías internas.....	87
Procedimiento de conciliaciones bancarias	87
Procedimiento de facturación electrónica.....	88
Procedimiento de preparación y presentación de planillas ante el INS.....	89
Procedimiento de manejo de impuestos	90
Procedimiento de elaboración de estados financieros	91

Procedimiento de tomas físicas de inventario	92
Procedimiento de compras.....	93
Procedimiento general de servicios contables	94
Procedimiento de quejas y satisfacción de clientes	95
Procedimiento de control de calidad de servicios contables	96
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	98
Conclusiones	98
Recomendaciones.....	100
CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	103
Objetivo General.	104
Objetivos Específicos.....	104
Análisis FODA de la implementación de los manuales de procedimientos propuestos	105
Acciones concretas.....	105
Recursos por utilizar.....	106
Cronograma.....	106
Propuesta de mejoramiento para las funciones contables ejecutadas en el área de contabilidad de la Empresa LCG Services.....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	173
ANEXOS.	181

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1. Organigrama.	33
Figura 2. Proceso de auditoría interna	56
Figura 3. Diseños de la investigación.	67
Figura 4. Conocimiento sobre procesos por parte de los jefes del área contable.	80
Figura 5. Consulta sobre procedimientos contables específicos.....	83
Figura 6. Flujograma de los procesos contables de la empresa LCG Services	85
Figura 7. Flujograma del procedimiento de auditorías internas.	87
Figura 8. Flujograma del procedimiento de conciliaciones bancarias.	88
Figura 9. Flujograma del procedimiento de facturación electrónica.	89
Figura 10. Flujograma del procedimiento de preparación y presentación de planillas ante el INS	90
Figura 11. Flujograma del procedimiento de manejo de impuestos	91
Figura 12. Flujograma del procedimiento de elaboración de Estados Financieros	92
Figura 13. Flujograma del procedimiento de toma física de inventario	92
Figura 14. Flujograma del procedimiento de compras.	94
Figura 15. Flujograma del procedimiento general de servicios contables.....	95
Figura 16. Flujograma del procedimiento de quejas y satisfacción del cliente.	96
Figura 17. Flujograma del procedimiento de control de calidad de servicios contables.	97
Figura 18. Análisis FODA de la implementación de los manuales de procedimientos contables.	105
Figura 19. Flujograma del proceso general contable.	107

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Contexto de la empresa LCG Services CR.....	27
Tabla 2. Estrategias para el 2022.	29
Tabla 3. Competencia de LCG Services.	30
Tabla 4. Análisis FODA de LCG Services.	32
Tabla 5. Objetivos.....	35
Tabla 6. Funciones de la administración.....	37
Tabla 7. Tipos de Diagnósticos.....	40
Tabla 8. Gestión estratégica y de calidad.....	40
Tabla 9. Eficiencia, Eficacia y Efectividad.....	40
Tabla 10. Componentes del control interno emitidos por el COSO.	42
Tabla 11. Contabilidad.....	43
Tabla 12. Tipos de estados financieros.	44
Tabla 13. Descripción de procedimientos contables.....	56
Tabla 14. Clasificación de los manuales.....	59
Tabla 15. Enfoques de la Investigación.	62
Tabla 16. Tipos de investigación.	64
Tabla 17. Características de la investigación descriptiva.	65
Tabla 18. Tipos de muestreo.....	69
Tabla 19. Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación.	74
Tabla 20. Matriz de encargados de procesos.	76
Tabla 21. Cuestionario a jefes en ámbito contable.	79
Tabla 22. Encuesta a asistentes contables sobre conocimiento de procesos contables específicos.	81
Tabla 23. Respuesta y recomendaciones brindadas por los empleados del área contable.....	84
Tabla 24. Cronograma para la implementación del plan de mejora.	106

Tabla 25. Valoración del impacto del riesgo.	114
Tabla 26. Definiciones para la probabilidad de ocurrencia.	115
Tabla 27. Criterios para el análisis de los riesgos.	115
Tabla 28. Criterios de valoración para las oportunidades.	117
Tabla 29. Escala de seguimiento para priorizar las oportunidades.	117

ÍNDICE DE ANEXOS.

Anexo 1. Matriz de encargados de procesos.	181
Anexo 2. Cuestionario dirigido a jefes del área contable de la empresa.	183
Anexo 3. Encuesta dirigida al personal contratado en el área de servicios contables.	184
Anexo 4. Propuesta de procedimientos contables.	185
Anexo 5. Flujos de procedimientos	186

RESUMEN EJECUTIVO Y DESCRIPTORES NORMALIZADOS

El objetivo de este proyecto fue la elaboración de los manuales de procedimientos contables para el área contable de la empresa LCG Services, CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada. De esta manera, el hilo por el cual se lleva el desarrollo de este trabajo se basa en las preguntas ¿Cuál es el beneficio de que la empresa LCG Services CR Sociedad de Responsabilidad Limitada, cuente con un manual de procedimientos contables? ¿De qué manera se encuentra realizando sus funciones actualmente? ¿Cuáles son los procedimientos que se deben llevar a cabo en cada uno de los procesos contables?

Para lo anterior, se recurrió a un enfoque mixto de investigación, con el fin de recolectar información mediante instrumentos tanto cualitativos como cuantitativos, lo que permitió, a su vez, realizar una investigación descriptiva para analizar la situación actual de la empresa, detallar sus funciones, cómo las realizan y a, a partir de esta información, inferir sus requerimientos de mejora. Mediante un diseño de investigación no experimental se estudiaron los elementos del contexto de LCG Services, y se recolectó información mediante entrevistas, cuestionarios, flujogramas y una matriz de procesos.

Con la información recolectada, se obtuvieron resultados como la manera en que realizan los procesos los empleados del área contable, todos los procesos deben ser elaborados, revisados y autorizados. Se obtuvieron los datos de cada uno de los procedimientos realizados en las funciones y se organizaron mediante diagramas de flujo.

De esta manera, se llegó a la conclusión de que LCG Services, mantiene procedimientos para sus funciones contables, mas no se encuentran documentadas y estructuradas.

Palabras clave: manuales de procedimientos, ISO 9001, análisis administrativo, gestión empresarial, políticas contables.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.

La presente investigación se refiere a la elaboración de un manual de procedimientos contables para la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada. Como se indica en la ISO 9001, las empresas deben contar con información documentada, asimismo Santillana (2020) indica que las guías de contabilidad son una herramienta para estandarizar criterios y procedimientos de registro contable, los mismos son documentos que guían la forma en la que se deben registrar las transacciones realizadas por una empresa.

La característica principal de los manuales de políticas y procedimientos es que, como menciona Ladrón (2020), proporcionan un carácter formal y oficial para una determinada tarea o conjunto de tareas.

Para la elaboración de estos manuales es necesario indagar sobre la manera en que está trabajando la empresa actualmente, qué es lo que hacen y cómo lo hacen, así como enumerar cada una de las funciones contables que ejecutan dentro de sus labores diarias, como lo es desde la recolección de la información contable hasta le entrega y explicación de los estados financieros. Asimismo, la ISO 9001:2015, establece que “en la medida en que sea necesario, la organización debe mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos” (p.3).

El proceso para la elaboración de un manual de procedimientos contables se realizó por el interés de colaborar con la empresa LCG Services CR en su objetivo de mejorar su control interno y cumplir con la norma ISO 9001:2015.

Además, el detallar y analizar las funciones contables que realiza la empresa y estructurar cada uno de los procedimientos para llevar a cabo dichas funciones, tiene un interés académico ya que, al requerir un análisis administrativo y estudio de procesos contables generales y específicos, se pone en práctica los conocimientos adquiridos en contabilidad.

En el marco de la elaboración de los manuales de procedimiento contables, la información requerida se obtuvo mediante entrevistas realizadas al gerente de la empresa y a todo el personal. También se realizaron investigaciones teóricas en libros, revistas y otras referencias electrónicas. Se aplicó el conocimiento personal al momento de organizar la información que se iba a solicitar y la manera en que esta se iba a analizar, además del apoyo investigativo de documentación afín al tema.

El objetivo principal que ha conllevado al desarrollo de este proyecto es la elaboración de los manuales de procedimientos contables para que la empresa LCG Services CR lleve a cabo el proceso de certificación de la ISO 9001:2015, para ello, se determinará el contexto actual de la empresa y se realizará el análisis respectivo para establecer las necesidades específicas de la empresa.

Para lograr lo anterior, en el Capítulo I se contextualiza la situación actual de la empresa, se identificaron estudios similares en la elaboración de manuales de procedimientos contables, también análisis de la situación de la empresa y el fin que conllevaba la realización de cada investigación. Se plantea el problema de la investigación, la justificación, objetivos, además de indicar las proyecciones que se busca con la elaboración de este proyecto, así como las limitaciones al desarrollarlo.

En el Capítulo II consiste en el desarrollo del marco teórico del trabajo, se identifica el marco situacional mediante el cual se presenta la información específica de la empresa, desde su historia, organigrama hasta su análisis FODA. Seguidamente, se presenta el marco teórico conceptual, en el cual se describen los términos necesarios para elaborar el proyecto. Se describe el proceso de administración desde su concepto hasta su análisis, la estructura organizacional, además de aspectos claves para la confección de un manual de procedimiento como lo es el conocimiento del control interno, así como definir normativa específica contable y conceptos más específicos como en qué consisten los procedimientos y propiamente los manuales.

En cuanto al Capítulo III, en este se describe el marco metodológico utilizado para realizar este proyecto. Es necesario definir el enfoque de la investigación, el tipo de investigación, el

método utilizado, así como el diseño que se seguirá en la elaboración de la investigación y establecer las fuentes de información. Otro aspecto relevante en esta etapa fue la determinación de los sujetos de la información, los instrumentos utilizados para poder recoger la información necesaria para la elaboración de los manuales de procedimientos, además de definir las variables de investigación.

En el capítulo IV, y con base en los fundamentos mencionados, se realiza el análisis de los resultados de la aplicación de los instrumentos definidos en el capítulo anterior. Se establece una matriz de procesos en la que se detalla cada proceso, así como la persona o las personas que intervienen en estos. Mediante el análisis de la información recolectada, se determinaron las necesidades en cuanto a la definición de procedimientos específicos contables para el área de contabilidad de la empresa, con lo cual se formularon los manuales de procedimientos respectivos.

Capítulo V. En este capítulo se presentan las conclusiones y las recomendaciones derivadas de la aplicación de la realización de la investigación en la empresa LCG Services. Cada conclusión y cada recomendación se redactaron con base en los objetivos y el desarrollo de este proyecto y con el análisis de los resultados obtenidos.

Capítulo VI. En este último capítulo, se presenta la propuesta de mejora a partir de los resultados y conclusiones obtenidas. Una vez que se obtuvo la información concerniente a la manera en que realizan las funciones en el área contable, así como los procedimientos ejecutados en la realización de sus funciones, se procedió a analizar la situación y de esta manera surge la propuesta de mejora presenta en este capítulo, la cual consiste en la elaboración estructurada de los manuales de procedimientos contables respectivos.

Tema de investigación.

Elaboración de un manual de procedimientos contables para la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada, con el fin de mejorar el control interno y cumplir con la ISO 9001 en el año 2022.

Estado actual de la investigación.

Se ha logrado detectar que en esta empresa es necesario ordenar mejor las funciones que realiza cada trabajador, ya que, aunque todos hacen su trabajo bien, no todos lo trabajan de la misma manera, y para poder ser parte del ISO 9001 todos sus colaboradores deben de trabajar de un mismo modo, esto se refiere a que deben estar en un mismo orden todo lo que se archiva en el servidor de la empresa y lo que se le entrega al cliente, esto para una mejor función de la empresa en eventuales auditorias o despidos y nuevas contrataciones de trabajadores.

Tanto a nivel nacional como internacional, el tema de la elaboración de un manual de procedimientos contables ha sido bastante desarrollado en trabajos finales de graduación de grado y artículos de revista. Considerando, principalmente, que los países han adoptado normas internacionales de información financiera y de contabilidad, las empresas deben regirse bajo los lineamientos que estas indican al momento de administrar los inventarios, el activo, transacciones financieras, presentación de estados financieros, entre otros aspectos contables. Para poder cumplir con las NIIF, NIIF para Pymes y las respectivas NICs, es necesario contar con procedimientos contables que estructuren las funciones que se realizan en las empresas.

Para poder elaborar un manual de procedimientos contables a cualquier entidad, se requiere conocer la situación actual de la organización, para lo cual se realiza un diagnóstico con el fin de valorar la manera en que esta está operando, conocer sus funciones, detallarlas y analizarlas. Es así como se puede proponer un manual de procedimientos ajustado a las necesidades de cada entidad en particular.

Según lo anterior, entre las investigaciones que se han desarrollado en estos campos se pueden mencionar las siguientes:

En su tesis, Ossa (2019), plantea como objetivo general elaborar un manual de procedimientos en los procesos del área contable de la empresa *Diagnosticentro Tecnodiesel S.A.A*, de la ciudad de Medellín, Colombia, para lo cual realiza primeramente un diagnóstico de la empresa y seguidamente el manual. Su trabajo se basó en una metodología descriptiva mediante la observación diaria y su experiencia en el campo.

Algo que menciona Ossa (2019), es el interés que tiene la empresa sobre la cual realizó su trabajo en cumplir con lo que establece la ISO 9001.

Según lo anterior, este autor se basa en la necesidad, primeramente, de conocer la situación de la empresa, lo cual se vuelve indispensable para conocer la filosofía de administración del equipo de dirección de la empresa, del cuerpo gerencial y ver si esta se ha logrado transmitir a todo el personal. Mediante el diagnóstico, además, se identifican aspectos importantes para llevar a cabo el proyecto de trabajo que se desea implementar debido a que se obtiene información como la forma en que jerárquicamente está conformada la empresa, sus funciones más generales y específicas y la manera en que se desarrollan las mismas, sus valores, misión y visión, que permiten concluir sobre la situación de una empresa.

Por otra parte, Serrato (2018), más enfocado en la importancia que tiene una gestión administrativa y financiera eficiente y eficaz para el crecimiento de una Pyme, aborda los conceptos de planeación estratégica y contabilidad gerencial. El método utilizado para la redacción de su artículo consistió en una revisión documental de libros, artículos científicos, revistas, entre otros. Todo esto realizado desde un enfoque de contabilidad administrativa. En este sentido, se puede observar la importancia que tiene una planificación estratégica eficiente y eficaz, y el hecho de que dicha planificación debe contemplar la correcta implementación de las normas de información financiera para lograr que los objetivos se cumplan y cuenten con una validez fiable y la información sea oportuna.

La investigación realizada por Serrato (2018) se concentra en las Pymes de Colombia y la manera en que estas se pueden sostener y crecer dentro del mercado, por lo que uno de los puntos investigados es la implementación de las normas internacionales en dicho país y cómo el hecho de adoptarlas garantiza que la información sea confiable y útil para la toma de decisiones, no obstante menciona que “si en el proceso de convergencia las entidades de regulación no diseñan procedimientos claros que faciliten su interpretación y aplicación, las bondades se pueden ver reducidas”. (p. 179). A partir de esta idea, es evidente que las funciones para que lleguen a desarrollarse de una forma que se logren las metas planteadas, es necesario que se encuentren bien estructuradas y estandarizadas y, además, documentadas. Todo esto con el fin de que los procesos se ejecuten bajo una misma línea en una forma ordenada, formal y guiada, y no que algunas personas apliquen algún juicio incorrecto al momento de tomar alguna decisión sobre algún incidente particular en sus funciones.

Asimismo, Castaño, Falcón y Rodríguez (2021), desarrollan una investigación basada en el perfeccionamiento de los procedimientos contables de una cooperativa agropecuaria, mediante un diagnóstico realizado a la organización se detectó las principales deficiencias que esta presentaba. En este caso, el estudio se desarrolla en Cuba y se indica que mediante el acuerdo N°. 092 del Consejo de ministros de Cuba, se estableció la obligatoriedad de que toda entidad, pública o privada, deben contar con una Manual de normas y procedimientos contables y financieros. A lo largo de su trabajo, hace énfasis propiamente a los manuales de procedimientos y la importancia que estos tienen.

Al igual que lo mencionado con anterioridad sobre las investigaciones realizadas, el manual de procedimientos se ha convertido en un documento esencial para el buen desarrollo de las funciones que se realizan en la empresa en diferentes países. Un aspecto que toma en cuenta la ISO 9001:2015 es el hecho de que la información de las organizaciones se encuentre formalmente documentada, lo cual se convierte en una característica de un sistema de gestión de la calidad, aspecto que quiere lograr la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada.

En esta investigación de Castaño, Falcón y Rodríguez (2021) se utilizó un método didáctico-materialista y métodos teóricos y empíricos, con datos histórico-lógicos, análisis

prospectivos o de expectativas. Presentan parámetros sobre los cuales se basaron para la elaboración y presentación del Manual de Contabilidad. El resultado es la presentación de una estructura de un manual de procedimientos con elementos como una portada, un índice, objetivo del manual, presentación de los procedimientos, nombre del procedimiento, entre otros aspectos. Finalmente se redacta el manual específico para la compañía. Esto no es más que otro ejemplo de que las empresas han tomado en consideración que para cumplir de una manera eficiente con las normas de información financiera es necesario establecer procedimientos que tomen en cuenta todos los aspectos solicitados por las NIIF en la ejecución de las funciones de las empresas.

A nivel nacional, el tema de los manuales de procedimientos contables ha sido abordado desde diferentes aristas, por ejemplo, Espinoza, Alfaro, Flores, Marín, Rodríguez y Tapia (2017), por medio de su tesis de grado crearon una propuesta para la mejora de la gestión contable y estructura de control interno en la empresa ElectroCare S.A, la cual, según los autores citados, no cuenta con manuales ni procedimientos contables establecidos de manera formal. Este proyecto se enfoca más hacia el control interno de la empresa, dentro del cual se considera que es parte fundamental el contar con un manual de procedimientos en todas las funciones contables, en este sentido, si no se cuenta con normas o directrices establecidas formalmente por parte de la administración, puede dar paso a que se presente la oportunidad de evadir responsabilidades, esto ya que las personas pueden alegar que están trabajando tal y como se les indicó al momento de la contratación o la inducción respectiva. De haber un mal funcionamiento o alguna falta, sea este leve o grave, al no existir procedimientos documentados no existen las bases de un control interno para la corrección debida.

La propuesta de mejora planteada por Espinoza, Alfaro, Flores, Marín, Rodríguez y Tapia (2017) se basa principalmente en la elaboración de manuales para los procesos contables como parte de asegurar un control interno eficiente y así asegurar que la información que se registra sea confiable y según la normativa vigente en el país. Este trabajo lo realizaron mediante una metodología de investigación descriptiva, analítica e interpretativa, se realiza una enumeración de las funciones que realiza la empresa, así como una lista de los puestos con que cuenta, además, realizan una descripción de los procesos contables que ejecuta la compañía en cuanto al inventario, activo fijo, las cuentas por pagar, el impuesto sobre la renta, entre otros rubros relevantes. Este

trabajo evidencia la relevancia que tiene un control interno eficiente para lograr un buen desempeño financiero en las empresas, el contar con prendimientos contables documentados es un recurso al cual recurre la gerencia para mejorar su control interno y mejorar su gestión financiera.

Con base en lo anterior, llegaron a la conclusión de que existe la necesidad en la compañía de fortalecer la ejecución y documentación de los procesos contables, identificaron los procesos claves de la empresa y a estos se les elaboró el manual de procedimientos respectivo. Es necesario investigar la empresa para conocer sus detalles administrativos y financieros, conocer su giro de negocio, sus clientes, proveedores, empleados, así como otros detalles que se vuelven relevantes al momento de recopilar información que sirva de insumo para la elaboración de manuales de procedimientos contables.

Por lo mencionado en el párrafo anterior, es indispensable para la elaboración de un manual de procedimientos realizar un diagnóstico y análisis de la situación de la organización. En este sentido, Carazo, Díaz y Fuertes (2019), en su tesis titulada “Análisis del modelo de gestión del Departamento de Asuntos Disciplinarios de la Dirección General de Recursos Humanos del MEP 2013-2017”, se plantearon analizar dicho modelo de gestión con el fin de lograr oportunidades de mejora.

Al realizar un análisis sobre su situación actual en una empresa se pueden conocer detalles de su gestión administrativa y financiera, y de esta manera formular un criterio de si es posible que se pueda implementar un plan de mejora y qué tan necesario es este para el buen funcionamiento de la organización.

Este análisis lo pudieron llevar a cabo mediante una metodología con enfoque cualitativo de tipo descriptivo, lo que les permitió describir la realidad y análisis de las características del modelo de gestión de dicha entidad. Un aspecto relevante de esta investigación es la elaboración y aplicación de herramientas digitales con lo cual se logró conocer la opinión, características, experiencias, necesidades e intereses de los funcionarios del departamento en estudio. Con esto realizaron la descripción del sistema de gestión del departamento de recursos humanos del MEP con detalle y así poder ofrecer un modelo alternativo.

Siguiendo esta misma línea de ideas, Nicaragua y González (2019), mediante su tesis de graduación, realizaron una evaluación y una propuesta de gestión organizativa, control, financiera, producción y comercialización de la Asada de Artola de Sardinal de Carrillo, Guanacaste. Este trabajo lo realizaron mediante la recopilación de información utilizando herramientas como entrevistas, cuestionarios y hojas de cotejo, además de libros y otras bibliografías.

Dentro de la evaluación realizada, se tomaron aspectos legales, sistema organizativo dentro del cual se encuentran las políticas y procedimientos contables, también se consideró el control interno, aspectos financieros, la producción y comercialización, entre otros. Con base en la información recolectada llegaron a conclusiones legales, organizativas como lo es el hecho de que no cuenta con estrategias organizativas y no cuentan con manuales de funciones.

Estas investigaciones realizadas son de gran relevancia para el actual estudio, debido a que en cada uno de estos trabajos se pueden apreciar las diferentes técnicas utilizadas, las herramientas que requirieron para recolectar la información, la metodología utilizada en los distintos análisis y se presenta la elaboración de los manuales respectivos. Toda esta información, además de otra adicional, servirá como material de consulta para llevar a cabo y en buen término este proyecto.

Síntesis del estado de la investigación.

La elaboración de manuales contables en entidades que no cuentan con los mismos se ha elaborado con el fin de realizar una mejora tanto en la gestión contable y organizativa como en el control interno. La metodología general para realizar este tipo de trabajo se ha basado en, primera instancia, la realización de un diagnóstico de la empresa y el análisis respectivo, esto para establecer los parámetros sobre los cuales se va a regir la elaboración de los manuales y la información que se tomará en cuenta.

Entre los aspectos que las empresas toman en cuenta para iniciar con el proceso de redacción de un manual de procedimientos contables, se encuentra el querer forma parte de la ISO 9001:2015, para la mejora de su control interno y para poder cumplir con lo que dictan las Normas Internacionales de Información Financiera, esto en cuanto se tiene conciencia de la importancia de

cumplir con las normas vigentes y el hecho de que los manuales de procedimientos contables apoyan en este objetivo.

Asimismo, la metodología utilizada en general ha sido la revisión de diferentes tipos de bibliografía como libros, revista científicas, la observación y la experiencia de las personas involucradas en la descripción e interpretación de información administrativa y financiera.

Planteamiento del problema

Dado que la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada quiere ser parte del ISO 9001, debe de cumplir con varios reglamentos estipulados por estas normas, como lo es manuales de procedimientos por cada función contable que se ofrece en la firma de contadores públicos, de los cuales, muchos de estos procedimientos no tienen manuales y se les debe de confeccionar, dentro de estos procedimientos podemos mencionar la presentación de impuestos que requiere o que solicita el Ministerio de Hacienda de Costa Rica, cada mes o cada año.

La manera de trabajar en esta empresa no es alineada para todos sus trabajadores por lo que se requieren manuales para que todos trabajen en un mismo orden, desde el momento en que se recoge la información contable del cliente, la forma de guardar los documentos en el servidor de la empresa, hasta la entrega y explicación de los estados financieros al cliente.

Como se cita en la ISO 9001:2015, los beneficios de adoptar esta norma van desde proporcionar satisfacción de los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios, hasta la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados. Además, como indica Isaza (2018), hoy día existe la necesidad de implantar, desarrollar y evaluar la metodología de un sistema de gestión de calidad, esto para poder cumplir con normativas como lo es COSO.

Actualmente, la información financiera de las empresas es administrada y ejecutada mediante sistemas de información (SI), los cuales conllevan una serie de riesgos asociados al utilizarlos. Solano y Riascos (2021) indican que el auditor debe ser consciente de los riesgos de

seguridad de un SI financiero de una organización, y citan que “es por esto, que la empresa actual requiere de modelos de control y guías de procedimientos contables y operativos para advertir los riesgos (...)”

Por lo tanto:

1. ¿Cuál es el beneficio de que la empresa LCG Services CR Sociedad de Responsabilidad Limitada, cuente con un manual de procedimientos contables?
2. ¿De qué manera se encuentra realizando sus funciones actualmente?
3. ¿Cuáles son los procedimientos que se deben llevar a cabo en cada uno de los procesos contables?

Justificación del problema de investigación

La empresa LCG Services CR Sociedad de Responsabilidad Limitada actualmente cuenta con la necesidad de que sus procedimientos contables se encuentren formalmente documentados, esto con el fin de cumplir con lo que establece la ISO 9001:2015 y así poder certificarse con dicha ISO.

Por otra parte, el equipo gerencial y administrativo de la empresa se han planteado la necesidad de reforzar su control interno y uno de los pasos a seguir para que esto se logre, es la redacción detallada de los procedimientos que debe seguir el personal para ejecutar sus funciones, en este caso específico sobre los procesos contables.

Con el desarrollo de este trabajo se busca asesorar en el proceso, redactar y capacitar los respectivos procedimientos para que la empresa logre su objetivo de certificación y una mejora en su sistema de control interno, por lo tanto, será de gran utilidad para esta organización el llevar a buen término la redacción de estos procedimientos.

Objetivos de estudio

Para llevar a cabo la elaboración de un manual de procedimientos contables para la empresa LCG Services CR Sociedad de Responsabilidad Limitada, se plantean los siguientes objetivos de estudio.

Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos contables para la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada en función de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) aplicable con el fin de contribuir con un control interno más eficiente.

Objetivos específicos

1. Establecer un análisis de las funciones actuales de la empresa en función de los mejores estándares y la normativa aplicable.
2. Realizar un diagnóstico actual respecto a la forma en que la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada desempeña sus actividades contables.
3. Elaborar los procedimientos de cada una de las funciones de índole contable que realiza la empresa LCG Services CR, sociedad de Responsabilidad Limitada.

Alcances de la investigación.

Iglesias y Resala (2020) indican que esta sección es muy importante dado que, lo que a continuación se indica, determina la metodología, la búsqueda y las técnicas que se utilizarán para la obtención de la información requerida, en este caso, para la elaboración de los manuales de procedimientos contables. De esta manera, se tienen las siguientes proyecciones y limitaciones en el desarrollo de este proyecto.

Proyecciones

1. Con este trabajo se beneficiarán los administradores de la empresa; sus dueños, sus empleados en el área de operaciones, de contabilidad, de auditoría interna y externa; los clientes al contar con un servicios más estructurado y controlado e incluso sus proveedores.
2. El área contable de la empresa se verá beneficiada al contar con un manual de procedimientos contables elaborado bajo un análisis específico y una determinación de las necesidades que tienen de control de los procedimientos dentro de sus funciones, lo que propiciará un orden más formal.
3. Para esta investigación se detallarán los manuales de procedimientos contables que requiere cada uno de los servicios que brinda esta firma de contadores públicos a sus clientes, esto ayudara a tener una mejor organización con un mayor orden para todos los involucrados y ser parte del ISO 9001 que es el objetivo principal de esta empresa a la cual estamos estudiando.
4. Las auditorías que se realicen a partir de la entrada en vigencia de los manuales de procedimientos contables en la empresa LCG Services CR, contarán con un suministro documental que facilitará el proceso de revisión de tareas, su eficiencia y eficacia dentro de unos parámetros previamente establecidos.
5. Los empleados son uno de los grupos que mayormente se verán beneficiados, ya que contarán con una guía secuencial que les servirá de apoyo en el cumplimiento y desarrollo de sus actividades diarias, contarán con un respaldo oficial sobre el cual justificar sus procedimientos contables.

Limitaciones

1. Si la elaboración de estos manuales es de forma deficientes no se lograría ejecutar dichos procesos de forma correcta, lo que llevaría a seguir trabajando de la misma manera sin un orden claro para todos los involucrados.
2. Una vez hechos los manuales de procedimientos es de vital importancia estarlos actualizando cada que se requiera, por ejemplo, cada que se rija una nueva ley con respecto a impuestos o se actualice alguna NIIF o NIC.
3. Para estos manuales es de suma importancia no limitarse en ningún aspecto, todas las funciones de la empresa son importantes para el funcionamiento diario. No obstante, para fines de este trabajo se limitarán los procedimientos específicamente a los procedimientos realizados en el área contable, para la certificación ISO 9001:2015, la administración debe comprometerse a completar los manuales que hagan falta según todas las funciones de la organización.
4. Es necesario que existan actividades de control interno encargadas de velar porque los manuales de procedimiento se estén siguiendo según corresponde, ya que de lo contrario no se le dará la utilidad para lo cual fueron elaborados, y la responsabilidad de posibles errores recaería en diversas personas sin determinar, probablemente, a un verdadero responsable.
5. El proceso de certificación para ISO 9001:2015, corresponde a la empresa LCG Services CR, haciendo uso de los manuales elaborados en este proyecto y aportando todos los demás requerimientos, los cuales serán responsabilidad de la empresa.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

En lo que respecta al marco teórico, se puede hacer referencia a lo que indican Amat y Rocafort (2017), ellos mencionan que el marco teórico vendría siendo un modelo de conceptos sobre lo que se considera importante y que se relacionan con las preguntas de la investigación que se está desarrollando. Además, indican que este apartado se conforma de ideas o teorías que se interconectan para establecer cómo funciona un elemento y cómo se relacionan.

Por otra parte, recomienda realizar un mapa conceptual para desarrollar y detallar la teoría que se va a desarrollar, esto, dado que se considera que, de una investigación, el marco teórico es uno de los elementos más complicados.

Siguiendo este concepto, y según el contexto de lo que se desarrolla seguidamente, Torrico (2016) menciona que el marco teórico tiene subniveles, dentro de los cuales se encuentra el marco situacional, el cual se desarrolla en los párrafos siguientes.

Marco situacional

Entre los autores que se refieren al marco situacional de una investigación, se puede hacer referencia a Martínez (2020), que indica que algunas de las razones para llevar a cabo una investigación, puede ser el hecho de que se requiera solucionar un problema existente, valorar una oportunidad y la evaluación de una estrategia. No obstante, para poder llevar a cabo esto, se debe primeramente conocer cuál es la situación actual de la organización. Según este autor, el conocimiento de la situación actual implica análisis, seguimiento y valoración del contexto que se identificado.

Con base en los conceptos antes definidos, la siguiente información ha sido solicitada a la empresa y proporcionada totalmente por la misma mediante documentos escritos y vía correo electrónico.

Historia de la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada

Carlos Landergren tuvo una iniciativa de emprendimiento del negocio en el 2016 para conformar LCG Services, empresa que brinda servicios a Landergren Consulting Group de tipo contable y financiero. Él junto a sus dos hijos también contadores públicos fundaron la empresa y empezaron a funcionar en ella solo ellos tres, con el paso del tiempo fueron creciendo y vieron que necesitaban más ayuda por lo que empezaron a alquilar una oficina y a contrataron a dos personas más para que los ayudaran, estas personas ahora también son socios de la firma. Hoy en día es una firma de contadores públicos conformada por aproximadamente 20 personas entre los 5 socios, recepción, mensajería, control de calidad y sus muchos asistentes contables, con una cartera de más de trescientos clientes.

Análisis de contexto.

A continuación, se detallan los temas más relevantes del contexto de la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada:

Tabla 1. Contexto de la empresa LCG Services CR.

Aspectos de contexto de la economía	Aspectos legales en el sector	Tecnología en el sector	Competencia	Mercado	Cultura / sociedad
Contracción en la economía	Tramitología de permisos muy complejos para algunos de los sectores	Dependencia del sistema de Hacienda para las presentaciones de impuestos.	Comportamiento desleal de la competencia	Cese de operaciones, suspensión de operaciones y disminución de ingresos	Percepción de la profesión como "negociable en materia tributaria "
Menor poder adquisitivo del costarricense	Controles cruzados de la información	Fallos en los controles internos de sistema Hacienda en las presentaciones de impuestos	Profesionales independientes que ofrecen los mismos servicios con montos fuera de la tabla base sin supervisión del Colegio	Algunos clientes no cuentan con el dinero suficiente para pagar los servicios profesionales	Desconocimiento de la información contable requerida

Cambios en las prioridades del costarricense	Profesionales en la materia que ofrecen servicios incompletos sin el debido cuidado profesional	No priorizar el pago de tributos
--	---	----------------------------------

Fuente: Elaboración propia. (2022, a partir de la información proporcionada por LCG Services)

Servicios que ofrece LCG Services

Los servicios que brinda LCG Services son:

- a) Servicio Contables.
- b) Certificaciones de ingresos.
- c) Preparación y presentación de documentos en materia de impuestos, CCSS e INS.
- d) Gestión de permisos de funcionamiento sanitario ante Ministerio de Salud.
- e) Documentación para presentación de estados financieros.
- f) Trámite de patentes.
- g) Trámites ante el MEIC, en materia de PYMES.
- h) Inscripciones de personas físicas y jurídicas ante SUGEF.
- i) Asesoría tributaria y contable.
- j) Trámites ante Superintendencia general de entidades financieras
- k) Trámite para registro de accionistas.

Factores económicos

Existen varios factores que influyen en la toma de decisiones, que están relacionados con la economía del país, entre ellos:

- a) Amenaza de productos sustitutos:
- b) Tipo de cambio:
- c) Ciclicidad del Negocio

Estrategias

A continuación, se detallan las estrategias para abordar en el 2022.

Tabla 2. Estrategias para el 2022.

Estrategias	Perspectiva	Objetivos estratégicos
Buscar y consolidar nuevos clientes	Clientes	Mejorar la imagen y confianza empresarial
Brindar nuevos servicios tales como: presentación de planillas, ventas de seguros, servicios legales	Finanzas	Maximizar la creación del valor económico
Capacitar a nuestro personal para mejorar su competencia técnica	Competencias	Fortalecer la gestión del talento humano
Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad	Procesos internos	Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos internos

Fuente: elaboración propia. (2022 a partir de la información proporcionada por LCG Services)

Grupos supervisores y regulaciones

- a) Colegio de Contadores Privados
- b) Ministerio de Hacienda
- c) Superintendencia general de entidades financieras (SUGEF)
- d) Bancos estatales
- e) Bancos privados
- f) Ministerio de Trabajo
- g) Ministerio de Salud
- h) Municipalidad

Clientes principales

Dentro de los principales clientes, Landergren mantiene en diversos sectores, tales como:

- a) Servicios médicos.
- b) Restaurantes, sodas y bares
- c) Supermercados
- d) Profesionales independientes, como por ejemplo abogados

- e) Comerciales: ventas de llantas, gimnasios.

Proveedores principales

Landergren tiene proveedores claves que colaboran para que el servicio que se brinde a los clientes sea de excelencia, entre los principales, se tiene:

- a) Análisis MBC: los cuales brindan los servicios de software para el tema contable.
- b) TyC Accesorios y Sistemas S.A: los cuales brindan servicios de routers, impresoras, tintas, tarjetas de memoria, entre otros
- c) Consultoría de expertos técnicos: en materia de consultoría tales como Sistemas de Gestión Gerencial, y servicios contables
- d) Swipe: Servicios de limpieza para las oficinas
- e) TIGO y Movistar, para el sistema de pbx, internet, televisión por cable, servicios telefónicos, entre otros.

Competencia

En cuanto a la competencia, en el siguiente cuadro se describen los principales competidores de LCG Services:

Tabla 3. Competencia de LCG Services.

Nombre de la empresa	Servicios que ofrecen	Ubicación	Años de existencia
Faro Consultores	Servicios de contabilidad e impuestos a las micro, pequeñas y medianas empresas en Costa Rica	San José, San Pedro, Los Yoses	13 años

Carvajal & Colegiados Contadores Públicos Autorizados, S.A	<p>Auditoría Financiera Externa. Auditoría operativa. Auditoría de tecnologías de la información. Auditoría Forense. Auditoría presupuestaria del sector público. Auditoría de riesgos. Auditoría de cumplimiento. Diagnósticos contables. Auditoría tributaria. Revisión de declaraciones de impuestos. Evaluación de precios de transferencias. Evaluación de la documentación contable. Confección de estados financieros. Conversión de moneda de estados financieros. Depuraciones contables. Tomas y depuraciones de activos. Confección de declaraciones de impuestos. Implementación de Normas Internacionales de Información Financiera.</p>	Curridabat, de la Pops, 50 metros este,	45 años
Saenz Aguilar y Asociados S. A	<ul style="list-style-type: none"> •Contabilidad • Auditoria • Implantación de sistemas en los siguientes campos: - Costos - Control interno - Control gerencial • Asesoría administrativa y financiera • Asesoría en las leyes impositivas • Certificaciones en General • Cálculo y presentación de Impuestos • Servicios de Outsourcing. 	San José	34 años
Murillo & Asociados Contadores Públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad • Auditoria • Implantación de sistemas en los siguientes campos: - Costos - Control interno - Control gerencial • Asesoría administrativa y financiera • Asesoría en las leyes impositivas • Certificaciones en General • Cálculo y presentación de Impuestos • Servicios de Outsourcing. 	Calle 29, Francisco Peralta, San José	18 años

Despacho Muñoz & Asoc.	<ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad • Auditoría • Asesoría administrativa y financiera • Certificaciones en General • Cálculo y presentación de Impuestos 	Freses, San José Province, Curridabat, 11801	18 años
------------------------	--	--	---------

Fuente: elaboración propia. (2022 a partir de la información proporcionada por LCG Services)

Análisis FODA

A continuación, se detallan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas relacionadas con los servicios que ofrece Landergren:

Tabla 4. Análisis FODA de LCG Services.

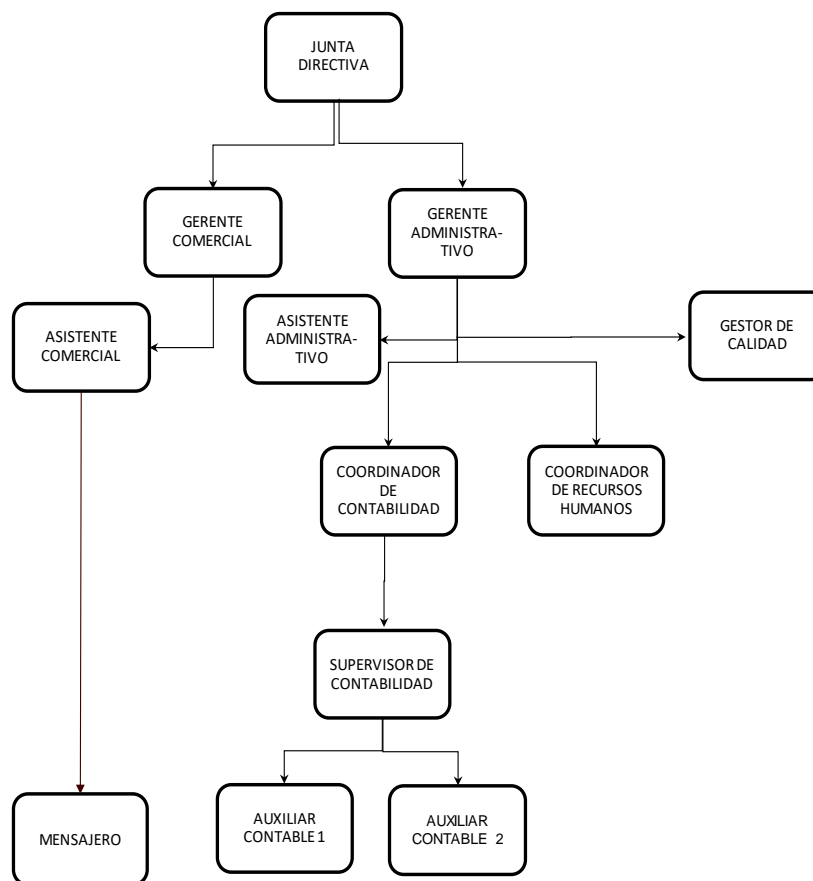
#	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
1	Se ofrecen más servicios en el portafolio del despacho	Ubicación geográfica cerca de clientes claves	Contratar personal no calificado, porque no existe en el mercado con las debidas competencias contables	Montos por los servicios contables inferiores a los ofrecidos
2	El tipo de servicio que se ofrece es más personalizado a las necesidades de los clientes	Personal que maneja el idioma inglés y portugués	No rotación de clientes con el personal de la empresa	Personal que antes trabajaba para el despacho, que ofrezcan servicios a nuestros clientes de manera desleal.
3	Prontitud de respuesta ante necesidades del cliente	Recomendación boca a boca, por satisfacción de los clientes	Requieren excesivo control de supervisión para el logro de resultados.	Curva de aprendizaje ante cambios por las reformas fiscales
4	Equipo técnico con experiencia	Ampliar el portafolio de servicios del despacho	Compartir tarifas que se les cobran a los clientes con el personal	Cambios en la economía del país
5	Personal comprometido y buen manejo de presión	Posibilidad de ofrecer los servicios del despacho en otras áreas geográficas	No tener procesos estandarizados e implementados de un sistema de Gestión de Calidad	Deficiencias fluctuantes del servicio eléctrico e internet
6	Habilidades de manejo en las para administrar la planta	Desarrollar otro tipo de segmento del mercado	No ofrecer servicios escalables de más alta complejidad a los clientes	Rotación por personal por aumento de las capacidades técnicas

7 Contar con un software para el manejo de la información contable

Dependencia de conocimiento técnico en algunos procedimientos específicos

Fuente: elaboración propia. (2022 a partir de la información proporcionada por LCG Services)

Figura 1. Organigrama.



Fuente: LCG Services. (2022)

Misión

Contribuir con la estabilidad financiera y la satisfacción de nuestros clientes ofreciendo servicios de gestión empresarial ágiles y personalizados de acuerdo con su necesidad, mediante el talento humano con amplia experiencia en el sector.

Visión

Ser un despacho reconocido a nivel nacional como líder en el sector financiero y constituirnos como el socio estratégico ideal con objetivos de crecimiento y proyección internacional.

Valores

- a) Comprometidos con satisfacer a nuestros clientes y ser parte integral de las soluciones a sus negocios.
- b) Responsabilidad con los clientes brindando un servicio personalizado y de alta calidad.
- c) Servicio eficiente y eficaz para satisfacer sus necesidades
- d) Observamos las reglas de ética en todas nuestras actividades.
- e) Honestidad e integridad de nuestros profesionales para generar la confianza y la continuidad en las relaciones con nuestros clientes.

Declaración de Política de calidad

Landergren Consulting Group S.A. es un Despacho de Contadores Públicos, que presta servicios de Contaduría, Asesoría, Consultoría y Análisis en el área Administrativa (RRHH), Fiscal y Financiera (Contabilidad). Nos comprometemos a cumplir los requisitos legales aplicables a nuestro sector, así como cualquier requisito relacionado con la satisfacción de nuestras partes interesadas. Parte de nuestro compromiso es la mejora continua y transparencia en cada uno de los servicios que ofrecemos.

Ubicación

LCG Services se encuentra ubicado en San Rafael de Escazú en el centro comercial Plaza Amara, piso 4, contiguo a Distrito cuatro.

Objetivos

Lineamiento de objetivos estratégicos con los procesos de la organización.

Tabla 5. Objetivos.

Objetivos estratégicos	Recursos Humanos	Financiero	Gestión estratégica	Proyectos	Infraestructura tecnológica	SopORTE y Mantenimiento	Gestión de Calidad	Compras
Mejorar la imagen y confianza empresarial	x		x	x	x			
Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos internos	x	x	X	x	x	x	x	x
Fortalecer la gestión del talento humano	x						x	
Maximizar la creación del valor económico			X					

Fuente: elaboración propia. (2022 a partir de LCG Services)

Elección de la compañía

Esta es una empresa que se dedica un 100% a la contabilidad desde recepción de documentos de los clientes hasta entrega de estados financieros, así como la presentación de todos los temas

que la empresa que solicita los servicios necesita para su funcionamiento, al nosotras ser estudiantes de contabilidad queremos ayudar en lo poco que podemos para que el funcionamiento de esta empresa este aún mejor y al mismo tiempo adquirir más conocimientos de todos los procesos que se debe de manejar para poder ser una contadora publica y tener un negocio estable, formal y en funcionamiento con todos los lineamientos que esto conlleva. Esta empresa nos permitió el hacer la tesis con alguno de sus clientes o incluso con ellos mismos, por lo que elegimos hacerla en esta para poder tener más conocimiento en una firma de tal índole y además poder poner en práctica lo que hemos estudiado al pasar de los años en la Universidad San Marcos, como lo son temas del ISSO, de estados financiero e las muchas NIC y NIIF.

Marco teórico conceptual

Soliz (2019), explica que este apartado constituye es la transformación de la fundamentación teórica que ya se ha expuesto en el apartado anterior, en la información más importante del proyecto que se está desarrollando, para lo cual es necesario incluir referencias bibliográficas acorde al trabajo que se está realizando.

Según el concepto de marco teórico conceptual, para el presente proyecto es necesario definir los siguientes términos relevantes.

Administración.

El concepto de administración se ha desarrollado con más relevancia a partir del siglo XX, cuando se empezó a demostrar que cuando se organizaban los procesos de una manera eficiente se garantizaba un mejor resultado. (Argüello, Llumiguano, Gavilánez y Torres. 2020).

En este sentido, resulta importante conocer y dominar el concepto de administración, que según los autores anteriores se define como “el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social”. (p. 7).

Funciones de la administración

Para tener una perspectiva más detallada de lo que un proceso de administración eficiente puede lograr en una empresa, es necesario conocer sus funciones:

Tabla 6. Funciones de la administración.

Funciones de la administración	Descripción
Planear	Esta función es muy importante dentro del proceso de la administración ya que, como indican Argüello, Llumiguano, Gavilánez y Torres (2020), "...representa el primer elemento a ejecutar...". (p. 15). Parte de lo que formulan las empresas en sus bases más esenciales administrativas, se encuentran en esta etapa, como lo es la definición de los objetivos, las políticas, la misión, la visión, entre otros aspectos que resultan de suma importancia dentro del proceso. Las etapas a desarrollar en esta función son las políticas, procedimientos, programas, presupuesto y estrategia y táctica. Un aspecto que resulta relevante mencionar en este apartado, es que, para implementar la planificación, es necesario definir, primeramente, la misión y visión de la organización, así como los valores que van a ser compartidos por el personal de la entidad. Asimismo, un factor determinante dentro del proceso de planificación se identifican dimensiones organizacionales para definir a los futuros clientes, los recursos humanos, la competencia, los productos, el presupuesto y la tecnología que se requerirá
Organizar	Otra de las funciones de la administración es la de organizar, la cual los autores en cuestión "es el conjunto de reglas, estructuras, cargos y comportamientos que han de respetar todos los involucrados que se encuentran dentro de la empresa". (p.23).
Integración de personal.	Estos autores, presentan la integración de personal, dentro de un contexto de motivación en la organización, a través de una pirámide de A. Maslow, dentro de esta pirámide se encuentra la necesidad humana de afiliación, la cual se define como "la búsqueda de aceptación de las personas por la sociedad. Se manifiesta en la integración de grupos. Las personas se agrupan mediante organizaciones...". (p.40). Con base en lo anterior, es necesario que un buen administrador logre que el personal de la empresa se integre de manera tal, que estos se encuentren motivados y se logre así una cooperación más satisfactoria en busca de los objetivos organizacionales y la realización personal.
Dirigir.	De esta manera, una buena administración dentro de su proceso de organización, debe dirigir la institución de manera que se ordenen, se dispongan, se organicen, ya sea la hacienda o los bienes.
Controlar.	El control se vuelve relevante en un proceso administrativo eficiente y efectivo, ya que se encuentra en cada parte de dicho proceso. Está enlazado con las funciones ya mencionadas de la administración: planificación, organización y dirección. Los principios fundamentales sobre los cuales se basa el control son la corrección de errores y prevenir que sucedan nuevas fallas.

Fuente: elaboración propia. (2022, basado en las citas textuales)

Estructura organizacional

Este aspecto dentro de lo que hemos visto, es primordial en el quehacer diario de toda organización pública o privada, pues es la forma en que fluyen las directrices y se ejecutan las tareas. Gilli (2017), indica que en una estructura se integran los elementos en un todo para lograr objetivos en conjunto. De ahí la importancia de definir este concepto.

Gilli (2017) define la estructura simple o empresarial como “la forma de organización que espontáneamente adopta un emprendedor cuando se inicia o un grupo de voluntarios que decide formar una organización”. Agrega que “es la forma en que se dividen las tareas entre el personal y en que dichas tareas serán coordinadas.

Organigrama de la estructura organizacional

Gilli (2017), define lo que es un organigrama, como un “representación gráfica simplificada de la estructura: refleja los cargos y las relaciones de autoridad entre ellos”.

Análisis Administrativo de la estructura organizacional

Para este apartado, se utilizará lo indicado por Carvajal, Cortés y León (2017), en su tesis titulada. Análisis de la gestión administrativa- financiera de la ASADA la Unión de Guápiles y su impacto en el logro de metas y objetivos de la organización durante el período 2014-2016, ya que en este trabajo final de graduación se elabora un análisis administrativo a esta entidad, por lo tanto, se definen los conceptos respectivos.

En cuanto a lo que se refiere al concept, Carvajal, Cortés y León (2017), indican lo siguiente: “un análisis administrativo se puede realizar a través de un diagnóstico organizativo efectivo, en donde se determinan circunstancias anómalas que se verifican con los patrones teóricos conceptuales para especificar qué se debe corregir y cómo”.

Importancia Análisis Administrativo.

La importancia de este análisis radica en que a través de este se pueden concluir y recomendar soluciones para las situaciones específicas de cada entidad. Este análisis es la base sobre la cual se elabora un proyecto de mejora o se adopta alguna medida o cambio necesario.

En este sentido y siguiendo con el concepto anterior, un análisis administrativo en el contexto de este proyecto resulta de suma importancia con el fin de determinar cómo está trabajando la empresa y los factores más relevantes y determinantes en su quehacer diario. Esto es posible ya que para poder realizar este análisis se estudiar en su totalidad a la entidad y cada una de sus partes.

Objetivo principal Análisis Administrativo.

Ossa 2019, indica que el objetivo principal de un diagnóstico es: “el objetivo del diagnóstico organizacional es brindar información suficiente y oportuna al directivo para la toma de decisiones.

Ventajas Análisis Administrativo.

En este sentido, las autoras mencionadas, establecen que una de las ventajas más general que se puede citar en este aspecto, es que un análisis administrativo es un método mediante el cual se busca una aproximación a identificar la situación o problemas administrativos. Se pueden enumerar los acontecimientos más importantes de la empresa en el proceso de sus actividades.

Características del análisis administrativo

Un análisis administrativo se caracteriza por investigar cuatro planos, a saber: plano organizativo dinámico, un plano funcional, un plano estructural y un plano comportamental.

Ossa (2019) hace referencia a dos tipos de diagnóstico.

Tabla 7. Tipos de Diagnósticos.

Tipos de Diagnósticos	Descripción de tipos de diagnósticos
Diagnósticos integrales.	Explica que este tipo de diagnóstico se aplica a una gran cantidad de variables de la empresa, como la competitividad, entre otros.
Diagnósticos específicos.	En este caso, el diagnóstico se ejecuta con el fin de enfocarse en uno o más procesos específicos, ejemplo de esto es el estudio de algún aspecto del mercado o un proceso como el inventario.

Fuente: elaboración propia. (2022, basado en las citas textuales)

Tabla 8. Gestión estratégica y de calidad.

Tipos de Gestiones	Descripción de los tipos de gestiones
Gestión estratégica y de calidad	Ahora bien, una vez definidos algunos conceptos administrativos importantes en el proceso de administración, es importante definir propiamente lo que es la gestión estratégica. Por lo que hay que empezar definiendo qué es la gestión.
<i>Gestión</i>	Según el diccionario de la Real Academia Española, gestión es la función de gestionar, y gestionar es llevar adelante una iniciativa o un proyecto. Otro término establecido por la RAE es ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica y organismo.
<i>Gestión estratégica</i>	Batista y Estupiñán (2018), indican que la gestión estratégica es el proceso que se lleva a cabo, o las “actividades que realizan las empresas asociadas en cuando a planificar, crear, distribuir, ejecutar, registrar, contabilizar y controlar”.
Gestión estratégica de calidad.	Por otra parte, estos autores establecen que, en la gestión estratégica de la calidad, se incorporan elementos como la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación de los trabajadores. En sí es una implantación, control y certificación.

Fuente: elaboración propia. (2022, basado en las citas textuales)

Tabla 9. Eficiencia, Eficacia y Efectividad.

Detalles	Descripción
Eficiencia, Eficacia y efectividad	Para llevar a cabo las funciones estratégicas de una empresa, es necesario conocer también los términos de eficiencias y eficacia, así como el concepto de efectividad, para lo cual se tomarán en cuenta las definiciones presentadas por Uribe (2021).

Eficiencia	“La eficiencia corresponden a la optimización en el uso de los recursos, con el fin de conseguir el resultado esperado”.
Eficacia	Por su parte, “la eficacia se refiere al logro de los resultados, al a ejecución de las tareas, a hacer lo que se debe hacer
Efectividad	Mientras que la efectividad, este autor la define como “la actuación con eficiencia y eficacia; en otros términos, el alcance de los resultados esperados, optimizando para ellos los recursos invertidos.

Fuente: elaboración propia. (2022, basado en las citas textuales)

Análisis FODA

Esta es una herramienta que permite conocer las fortalezas y oportunidades, así como las debilidades y amenazas que tiene la empresa. Al realizar un análisis FODA, como indica OSSA (2019), “permiten establecer los recursos necesarios para la implementación y ejecución del manual de procedimientos”. (p.10).

Control interno

Este concepto y lo que de él se obtiene es uno de los motivos por los cuales la empresa LCG Services requiere de la confección de manuales de procedimientos contables para estas funciones.

Isaza (2018) indica que, para implementar, tanto un sistema de control interno como un sistema de gestión de Calidad “se debe tener estandarizado un nivel de primer orden, de la responsabilidad del Gerente y un nivel de segundo orden, de la responsabilidad del Auditor Interno o Control Interno. (p.19).

Isaza (2018) define el control interno como “los parámetros, estándares y/o controles que debe incluir una compañía en cada uno de sus procesos para prevenir errores y alcanzar condiciones estandarizados de cantidad, calidad y costos”. Además, indica los siguientes objetivos de un control interno.

Objetivos del control interno

Los objetos de un Sistema de Control Interno son:

- a) Proteger y conservar el patrimonio contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidades de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico

Componentes del control interno según COSO

Isaza (2018), indica que el Informe COSO vino a unificar la gran diversidad de conceptos que existían relacionados con el control interno. Es así como se establecieron cinco componentes básicos de un Sistema de Control Interno.

Tabla 10. Componentes del control interno emitidos por el COSO.

Componente	Definición del componente
Ambiente de control	Acciones, políticas y procedimientos que reflejan la actitud general de la alta administración, los directores y los propietarios de una entidad acerca del control y su importancia.
Evaluación del riesgo	Identificación y análisis por parte de la administración de los riesgos pertinentes para la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
Actividades de control	Políticas y procedimientos que la administración ha establecido para cumplir con sus objetivos de informes financieros.
Información y comunicación	Métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de una entidad y para conservar la contabilidad de activos relacionados
Monitoreo	Evaluación constante y periódica por parte de la administración de la eficacia del diseño y funcionamiento de la estructura del control interno para determinar si está funcionando de acuerdo con su objetivo y modificarla cuando sea necesario.

Fuente: Miranda (2018)

Ahora bien, el control interno se implementa en toda la organización de manera integrada, no obstante, para fines de este trabajo que es la elaboración de los manuales de procedimientos contables y que forman parte de las mejoras en un SCI, es necesario empezar definiendo algunos conceptos importantes de contabilidad.

Tabla 11. Contabilidad.

Contabilidad	Detalle general
Contabilidad	Rey (2017) indica lo siguiente: “La contabilidad tiene por finalidad determinar la situación de la empresa en su comienzo, controlar las variaciones que se van produciendo a lo largo del ejercicio económico y determinar, asimismo, el resultado del periodo y la situación de la empresa al final del ejercicio”. (p. 7).
Compras	La cuenta de compras se emplea para registrar toda la mercadería que adquiere el negocio. (USAM. 2016). En un término más general, la RAE define comprar como “la acción de obtener algo por un precio”.
Inventarios	Ugalde (2017), hace mención a la NIC 2 e indica que “el inventario es uno de los activos no financieros y es una parte esencial para la empresa, ya que estos afectan el estado de resultado integral como el estado de situación financiera”.
Ventas	Por otra parte, las ventas “es la cuenta que recoge todas las mercaderías que se venden en un negocio comercial. Se acredita esta cuenta y se obtiene al final de periodo un resultado bruto. (Universidad San Marcos, 2016).
Gastos	Rodríguez (2019) indica que “el gasto se define como aquella erogación que permite generar ingresos en un ejercicio actual o presente”.
Activos	Según la NIC 7, Activo es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados y b) del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios futuros.
Pasivos	Según la NIC 1, el pasivo es toda la deuda que la empresa tiene en el corto o largo plazo
Patrimonio	La parte residual de los activos una vez se han descontados los pasivos. Se aclara que no es más que el activo al cual se le descuentan los pasivos.

Fuente: elaboración propia. (2022, basado en las citas textuales)

Estados Financieros

Las empresas requieren de información financiera fiable y oportuna para tomar decisiones en pro de la organización, de aquí la importancia de la contabilidad financiera que es la encargada de la elaboración de los estados financieros. (Román, 2017).

Los estados financieros, también denominados cuentas anuales, informes financieros o estados contables, son el reflejo de la contabilidad de una empresa y muestran la estructura

económica de ésta. En los estados financieros se plasman las actividades económicas que se realizan en la empresa durante un determinado período.

Muestran el ejercicio económico de un año de la empresa. Las cuentas anuales permiten a los inversores sopesar si la empresa tiene una estructura solvente o no y, por tanto, analizar si es rentable invertir en ella o no.

Tipos Estados Financieros

En este sentido, Román (2021) señala lo siguiente: “los estados financieros básicos que corresponden a las necesidades comunes del usuario general y a los objetivos de los estados financieros son”:

Tabla 12. Tipos de estados financieros.

Tipos de estados financieros	Detalle de estados financieros
Balance de situación.	Se define como el documento contable que informa acerca de la situación de la empresa, presentando sus derechos y obligaciones, así como su capital y reservas, valorados de acuerdo con los criterios de contabilidad generalmente aceptados.
Estado de resultados.	El estado de resultados, también llamada cuenta de resultados o cuenta de pérdidas y ganancias, recoge los ingresos y gastos que ha tenido una empresa durante un periodo de tiempo.
Estado de cambios en el patrimonio neto.	El estado de cambios en el patrimonio neto (ECPN) es uno de los estados financieros contables y refleja los movimientos que afectan a dicho patrimonio neto (PN) durante un ejercicio económico.
Estado de flujos de efectivo.	El estado de flujos de efectivo es uno de los estados financieros de la contabilidad, informa sobre el origen y la utilización de las corrientes de efectivo y sus equivalentes.

Fuente: elaboración propia. (2022, basado en las citas textuales)

Ministerio de Hacienda

El Ministerio de Hacienda está orientado a asegurar a la sociedad costarricense la efectiva y justa recaudación y captación de los recursos financieros, garantizando su adecuada distribución entre las diferentes instituciones estatales que brindan servicios a todos los habitantes, todo en

apego a las prioridades de la política pública, contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

El ministerio tiene como misión, ser la institución responsable de la recaudación de impuestos, la rectoría de la Administración Financiera, de la asignación de los recursos financieros a las entidades públicas y la administración de la deuda pública, por medio de una política fiscal sostenible, para contribuir a la estabilidad y crecimiento económico y social de los habitantes del país.

Impuesto del valor agregado (D-104)

En Costa Rica, todo emprendimiento empresarial o empresa establecida debe realizar la declaración del Impuesto al valor agregado (IVA), la cual se debe realiza cada mes ante el Ministerio de Hacienda. Por ende, las siguientes definiciones fueron tomadas del sitio web oficial de este Ministerio.

Según la definición indicada en la página del Ministerio de Hacienda, el Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA) es un impuesto indirecto que recae sobre el consumo, lo que significa que cuando una persona (cliente) realiza la compra de un bien o servicio, está pagando este impuesto a una tarifa general del 13% o en alguna de las tarifas reducidas del 4%, 2% o 1%.

Impuesto de renta (D-101)

Uno de los fines para los cuales se elaboran los estados financieros y, por ende, se requiere que la información sea fiable y oportuna, es porque la información contenida en esto será la base con la cual se calculará el Impuesto de renta.

En costa Rica, este puesto se rige bajo la Ley del Impuesto sobre la Renta, N° 7092, de la cual se puede citar el siguiente artículo:

Artículo 1- Impuesto que comprende la ley, hecho generador y materia imponible. Se establece un impuesto sobre las utilidades de las personas físicas, jurídicas y entes

colectivos sin personalidad jurídica, domiciliados en el país, que desarrollen actividades lucrativas de fuente costarricense.

El hecho generador del impuesto sobre las utilidades es la percepción o devengo de rentas en dinero o en especie, continuas u ocasionales, procedentes de actividades lucrativas de fuente costarricense, así como cualquier otro ingreso o beneficio de fuente costarricense no exceptuado por ley.

Para los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, se entenderá por rentas, ingresos, o beneficios de fuente costarricense, los generados en el territorio nacional provenientes de servicios prestados, bienes situados o capitales utilizados, que se obtengan durante el periodo fiscal, de acuerdo con las disposiciones de esta ley.

A los efectos de este impuesto, también tendrán la consideración de actividades lucrativas, debiendo tributar conforme a las disposiciones del impuesto a las utilidades, la obtención de toda renta de capital y ganancias o pérdidas de capital, realizadas, obtenidas por las personas físicas o jurídicas y entes colectivos sin personalidad jurídica, que desarrollen actividades lucrativas en el país, siempre y cuando estas provengan de bienes o derechos cuya titularidad corresponda al contribuyente y se encuentren afectos a la actividad lucrativa.

Cuando las rentas, los ingresos o los beneficios de fuente costarricense, indicados en el párrafo anterior, estén sujetos a una retención que sea considerada como impuesto único y definitivo, el monto retenido se considerará como un pago a cuenta de este impuesto.

En ningún caso, las rentas contenidas y reguladas en el título II serán integradas a las rentas gravadas, conforme a lo dispuesto en el título I de esta ley, impuesto a las utilidades. Las fundaciones y asociaciones distintas de las solidaristas que realicen parcialmente actividades lucrativas estarán gravadas por este título en la proporción de estas actividades.

Las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de las superintendencias, adscritas al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, no estarán sujetas a las disposiciones sobre deducción proporcional de gastos.

Impuesto retención a la fuente (D-103)

Según la Ley del Impuesto sobre la renta, toda empresa pública o privada, sujeta o no al pago de este impuesto, incluidos el Estado, los bancos del Sistema Bancario Nacional, el Instituto Nacional de Seguros y las demás instituciones autónomas o semiautónomas, las municipalidades y las asociaciones e instituciones a que se refiere el artículo 3 de la Ley del Impuesto sobre la Renta, está obligada a actuar como agente de retención o de percepción del impuesto, cuando pague o acredite rentas afectas a los impuestos establecidos en esta ley.

Estas retenciones deberán realizarse en la fecha en que se efectúe el pago o el crédito, el acto que se realice primero, y depositarlas en el Banco Central de Costa Rica o en sus tesorerías auxiliares dentro de los primeros quince días naturales del mes siguiente a la fecha en que se efectuó el pago o el crédito.

Las retenciones en la fuente van a depender del tipo del ingreso que perciba el contribuyente por la actividad que ejecuta o las inversiones que realice.

A continuación, se indican las diferentes retenciones que la ley antes citada establece:

- a) Retenciones por salarios, jubilaciones otros pagos laborales.
- b) Retenciones en la fuente sobre dietas, gratificaciones y otras prestaciones por servicios personales
- c) Retenciones en la fuente sobre rentas, ganancias y pérdidas de capital.
- d) Retenciones en la fuente por concepto de remesas al exterior.
- e) Retenciones en la fuente por transporte, comunicación, películas cinematográficas, entre otros.
- f) Retenciones en la fuente del 2% ante contrataciones con el Estado o sus instituciones.

Declaración Informativa Anual de Clientes, Proveedores y Gastos Específicos (D-151)

Esta es una declaración que el Ministerio de Hacienda establece que se debe presentar a más tardar en el mes de febrero de cada año y corresponde a un resumen de clientes, proveedores y gastos específicos. (Mesalles 2022).

Los informantes que se encuentran obligados a presentar este modelo de declaración informativa son las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, sujetas o no al pago del impuesto sobre la renta, incluidos el Estado, el Sistema Bancario Nacional, Instituto Nacional de Seguros y las demás instituciones autónomas y semiautónomas, municipalidades, las universidades estatales, privadas e internacionales, cooperativas, embajadas, los organismos internacionales, INCAE, CATIE, sociedades mercantiles, organizaciones no gubernamentales (ONG), condominios, fideicomisos, las juntas de educación, juntas administrativas, mutuales de ahorro y préstamo, organizaciones sindicales, las instituciones docentes del Estado, la Junta de Protección Social, la Cruz Roja Costarricense, las asociaciones o fundaciones para obras de bien social, científicas o culturales, las asociaciones civiles y deportivas que hayan sido declaradas de utilidad pública por el Poder Ejecutivo al amparo del artículo 32 de la Ley de Asociaciones, los comités nombrados oficialmente por la Dirección General de Deportes en las zonas definidas como rurales, según el reglamento de la ley del Impuesto sobre la Renta para el período respectivo, la Juntas Directivas de Parques Nacionales, el Comité Olímpico, el Servicio Nacional de Guardacostas, así como los Partidos Políticos, Instituciones Religiosas, Organizaciones Sindicales, Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional y Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio, Fondos de Inversión, cualquier entidad creada por ley especial y otros, cuando hayan realizado a nivel nacional, la venta o la compra de bienes o servicios, a una misma persona.

Declaración régimen simplificado (D-105)

El Régimen de Tributación Simplificada es una opción sencilla para que los pequeños contribuyentes cumplan con los deberes tributarios, simplificando sus obligaciones y su contabilidad. Esta modalidad incluye tanto el impuesto sobre la renta como el impuesto general

sobre las ventas, cuando corresponda, según las obligaciones tributarias del contribuyente. Estos impuestos se deben declarar por separado. El obligado tributario inscrito en el Régimen de Tributación Simplificada no está obligado a emitir facturas, excepto cuando el valor de venta individual de cada mercancía supere el 5% de un salario base, o cuando el cliente lo solicite.

Declaración anual resumen de retenciones impuestos únicos y definitivos (D-152)

“Las operaciones por declarar son aquellas realizadas durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre que, para este momento, corresponde las operaciones vinculadas con la determinación del impuesto a las utilidades para el periodo 2021”. (González, 2022).

Los informantes que se encuentran obligados a presentar este modelo de declaración informativa son las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, sujetas o no al pago del impuesto sobre la renta, incluidos el Estado, las entidades del Sistema Bancario Nacional, las instituciones autónomas y semiautónomas, las municipalidades y las entidades a que se refiere el artículo 3 de la Ley del Impuesto sobre la Renta, que de acuerdo con la legislación vigente deban efectuar retenciones con carácter de impuesto único y definitivo, cuando paguen o acrediten rentas afectas al impuesto sobre la renta a personas domiciliadas y no domiciliadas en el país, incluyendo las que se efectúen sobre retiros anticipados de afiliados a regímenes voluntarios de pensiones complementarias. Asimismo, aquellas que hayan aplicado, a los trabajadores, los beneficios fiscales establecidos en la Ley de Protección al Trabajador o deducidos créditos fiscales a los asalariados.

Declar@

Para este aspecto, existe un Programa de ayuda para la elaboración de las declaraciones informativas: Declara7, versión 2.0.1.1 vigente del 01/01/2022 al 31/12/2022.

Este programa de ayuda le permite al informante elaborar, almacenar y generar de manera electrónica las declaraciones informativas mediante una interface amigable y sencilla. Declara7 permite capturar y almacenar el registro de los datos del informante y de los detalles, así como la

generación de archivos de reporte de la declaración informativa. Para la revisión de la información anteriormente señalada, el sistema cuenta con un proceso de validación, que realiza directamente en el Sistema de Identificación al Contribuyente (SIC), mismo que debe ser instalado en conjunto con el Declar@7.

Administración Tributaria Virtual (ATV) / Tarjeta inteligente virtual (TIV)

Como parte del proceso de elaboración de los manuales de procedimientos contables, es necesario brindar capacitación al personal de la empresa en cuando al uso del sitio web Administración Tributaria Virtual (AVT), dado que será indispensable para el proceso de declaración de impuestos y otros trámites.

Algunos de los procedimientos o conceptos que deberán conocer y seguir las personas encargadas de ingresar a este sistema, se citan en el Artículo 2º-Definiciones de las Condiciones Generales para el uso de la página web "Administración Tributaria Virtual (ATV)", como los siguientes:

- a) Acuse de recibo: Es el comprobante que emite el sistema al interesado, el cual confirma la recepción de las distintas declaraciones enviadas por medio del portal ATV.
- b) ATV siglas que designan Administración Tributaria Virtual: Sitio virtual, portal o medio electrónico habilitado por la Administración Tributaria del Ministerio de Hacienda, puesto a disposición de los obligados tributarios y público en general, para cumplir con el deber formal de presentar las declaraciones de Impuestos y otros trámites.
- c) Avisos: Son mensajes de carácter informativo que remite la Administración Tributaria al obligado tributario y público en general, sobre los trámites realizados en el sitio ATV, así como recordatorios sobre el cumplimiento de obligaciones materiales y deberes formales, sin carácter vinculante.
- d) Contraseña: Clave de acceso confidencial de uso individual creada por el mismo usuario, según las reglas de conformación establecidas por la Administración Tributaria del Ministerio de Hacienda en ATV, que servirá para el ingreso al portal.

- e) Correo electrónico: Dirección electrónica registrada por el usuario en el sitio ATV, a la cual se remitirá la recuperación de la clave de acceso y Tarjeta Inteligente Virtual, cuando sea requerida por el usuario.
- f) Medios electrónicos: Software específico adquirido y/o desarrollado por la Dirección General de Tributación; provisto a los usuarios para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias materiales y de los deberes formales que recaen sobre los obligados tributarios; por medio de Internet, u otros medios tecnológicamente disponibles.
- g) TIV siglas que designan Tarjeta Inteligente Virtual: Herramienta de seguridad, adicional a la clave de acceso, que consiste en una combinación de letras y números aleatorios que se requieren para ingresar al portal ATV, con el fin de incrementar la seguridad de los trámites que se realizan por internet. El sistema proporciona al usuario la Tarjeta Inteligente Virtual (TIV) para esta funcionalidad, con una serie de letras y números en el momento de realizar el registro, que deberá ser resguardado por el usuario para ser utilizado cada vez que el sistema solicite los datos de la clave dinámica.
- h) Usuario: Persona física, en su condición de obligado tributario, representante legal o persona física autorizada por el obligado tributario para realizar trámites en ATV.
- i) Se establecen las siguientes categorías de usuario:
 - 1 Persona física, ya sea en su condición de obligado tributario o como representante de éste.
 - 2 Persona física en su carácter de representante legal de una persona jurídica.
 - 3 Persona física particular, sin condición de obligado tributario pero que realiza trámites en ATV.
- j) Potencial de obligado tributario: Sujeto que no ha contraído obligaciones tributarias con la Administración Tributaria, no obstante, es de interés para la Dirección General de Tributación por cuanto podría convertirse en un obligado tributario.
- k) Buzón electrónico: Repositorio de mensajería que la Dirección General de Tributación pone a disposición de los obligados tributarios, para comunicar distintos asuntos, tales como comprobación de trámites y notificaciones según corresponda, ordenado cronológicamente.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

Las NIIF son una serie de estándares internacionales o normas básicas cuyo objetivo es que sean de aplicación mundial, para que en todos los países la contabilidad sea similar. Su antecedente son las NIC (Normas Internacionales de Contabilidad), que tenían el mismo objetivo.

Las normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), en inglés conocidas como IFRS (International Financial Reporting Standards), son una serie de principios contables y estándares técnicos establecidos por la IASB (International Accounting Standards Board) cuyo objetivo consiste en armonizar la normativa contable a nivel internacional.

Finalidad de la Normas Internacionales de Información Financiera

El principal objetivo de las NIIF es el armonizar y unificar la normativa contable a nivel internacional. Se busca este objetivo ya que tiene una serie de beneficios:

1. Permite usar el mismo lenguaje contable y financiero
2. Permite presentar unos estados financieros comparables y transparentes entre países distintos.
3. Supone una mayor facilidad de acceso a mercados de capitales por parte de empresas. Hay un mercado mayor de potenciales inversores, ya que pueden provenir de todo el mundo.
4. Permite una mayor facilidad en la expansión internacional, ya que la normativa de otros países, que tradicionalmente ha sido una barrera, es similar a la del país de origen.

Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

Las Normas Internacionales de Contabilidad son un conjunto de estándares con el fin de establecer cómo deben presentarse los estados financieros, desde lo que debe presentarse hasta la forma en que debe presentarse. Estas normas fueron emitidas por el IASC (International Accounting Standards Committee); las nuevas normas de contabilidad emitidas por este comité ahora son conocidas como NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera).

Las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) son una serie de reglas, establecidas por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad, creadas con el fin de establecer un estándar en la elaboración y presentación de los estados financieros de las empresas. Su vigencia, al menos con dicho nombre, fue hasta el 2001.

Normas ISO

La normativa ISO 9001 establece los requisitos necesarios para implementar en cualquier tipo de empresa, con independencia de su tamaño o del sector al que se dedique, un Sistema de Gestión de Calidad que garantice la calidad de los servicios y productos que ofrece la empresa.

Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001

Un Sistema de Gestión de Calidad es, ante todo, el resultado de acciones conjuntas que una empresa u organización pone en marcha para la mejora de sus procesos. No es algo aislado o que se implemente desde el exterior; todo lo contrario, obedece a un modelo estratégico e integrado en todas sus etapas. Estos procesos suponen la orientación de todos los elementos que se tengan a mano en un sentido específico, que en este caso es optimizar las labores internas de fabricación, diseño, distribución y venta para que, simultáneamente, dichos esfuerzos se reflejen en el nivel de satisfacción de los clientes o destinatarios. O, dicho de otro modo, un Sistema de Gestión de Calidad es una valiosa herramienta para la planificación, la coordinación y la ejecución de acciones que fomenten la mejora continua en una organización

Ventajas de la certificación ISO 9001

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;

- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Técnicas de recolección de información

Para poder elaborar un manual de procedimientos para una entidad específica, es necesario realizar un diagnóstico y análisis de la situación actual, para lo cual es necesario realizar una recolección de información referente al contexto en que se desenvuelve la entidad.

Como indica Gil (2016) explica que las técnicas en el contexto de recoger datos o información, se refiere a todos los medios que van a ser utilizados para poder registrar las observaciones y así poder realizar análisis sobre esta.

Tipos de técnicas de recolección de la información.

Gil (2016), indica que se puede agrupar las técnicas de recolección de datos en los siguientes grupos:

- a) La observación
- b) Entrevista
- c) Cuestionario
- d) Pruebas objetivas y tests
- e) Técnicas grupales y sociométricas
- f) Análisis de documentos

Procedimientos

Una vez analizado el contexto y con la información requerida para la elaboración de los manuales, se debe empezar por definir sus conceptos más básicos y específicos, propios de los manuales a elaborar para la empresa *LCG Services*, por lo tanto, ¿qué son procedimientos?

Proceso (concepto): un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. El proceso o proceso administrativo es la administración en acción. (Universidad San Marcos, 2016).

Según Miranda (2018), el procedimiento es “una secuencia de pasos con un orden lógico que describe cómo se debe ejecutar determinada actividad”. (p.44).

Importancia de los procedimientos

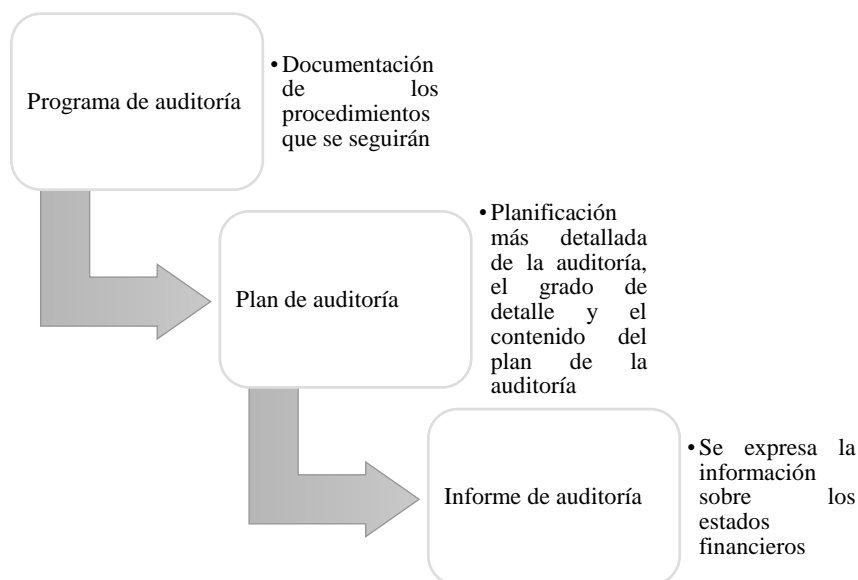
Miranda (2018), indica que los procedimientos son una manera de realizar las funciones y tareas de una manera ordenada, lógica y secuencial, se unifican los procesos en una forma general de trabajo.

Ahora bien, dentro de los procedimientos contables que realizar LGC Services en la ejecución de sus funciones, se puede visualizar en la siguiente tabla, sin embargo, como indica Ugalde (2017), es necesario entender qué es una auditoría interna, en este caso particular, una auditoría interna de una empresa privada.

Procedimiento de auditorías internas

“Se puede entender como una práctica e instrumento de la propia administración encargada de la valoración independiente de sus actividades”. (Ugalde, 2017. p. 2).

Los elementos que conforman una auditoría interna se pueden observar en la siguiente figura:

Figura 2. Proceso de auditoría interna

Fuente: elaboración propia. (2022, a partir del Blog Nueva ISO:2015)

Tabla 13. Descripción de procedimientos contables.

Procedimiento	Descripción de procedimientos
Procedimiento para el manejo de riesgos	Con la evaluación de riesgos se consigue el objetivo de facilitar al empresario la toma de medidas adecuadas para poder cumplir con su obligación de garantizar seguridad y la protección de la salud de los trabajadores. Ala vista de la magnitud del riesgo, podrá emitirse el correspondiente juicio acerca de si el riesgo analizado resulta tolerable o por el contrario deberán adoptarse acciones encaminadas a su eliminación o reducción.
Matriz de riesgos	Uno de los métodos cualitativos más utilizados por su simplicidad para estimar el riesgo, a partir de los valores asignados para la probabilidad y las consecuencias.
Procedimiento de quejas y satisfacción de clientes	En la gestión de la atención al cliente, esta unidad se centrará en aquellos aspectos más específicos de la gestión de quejas y reclamaciones, la negociación de estas. De su satisfacción o insatisfacción a partir de la compra de bienes o el uso de servicios dependerán los ingresos de la organización actuales y futuros.
Encuesta satisfacción de cliente	Es un instrumento de recolección de datos que pivota principalmente sobre la experiencia de compra, con asuntos como la atención, evaluación de las fases del Customer Jpurney, el surtido o el mantenimiento de la tienda.
Informe de satisfacción del cliente	Es el documento mediante el cual se presenta la información recolectada sobre la satisfacción del cliente o las quejas.
Procedimiento general de servicios contables	Establecer la metodología para realizar las actividades contables, financieras y fiscales de la empresa.
Procedimiento de conciliaciones	El procedimiento de las conciliaciones bancarias es uno de tantos

bancarias	procedimientos establecidos en cada empresa como parte del Sistema de Control Interno, necesario para que cada empresa o entidad de gobierno, cumpla con sus objetivos.
Procedimiento de facturación electrónica Procedimiento de preparación y presentación de planillas ante el INS	Es un mecanismo de gestión documental electrónico. Es obligación de todo patrono, remitir un estado mensual de planilla, que incluya el monto del salario pagado a los trabajadores de su empresa o a su cargo.
Procedimiento de manejo de impuestos	Para aquellos patronos que presenten planillas con fechas de corte diferentes al mes calendario deberán, previo al inicio del período póliza, informar por escrito al INS las fechas de inicio y conclusión de cada periodo, a efecto de incluirlos en los sistemas de información. Dichas fechas serán las que se utilizarán como parámetro para la determinación del aseguramiento de los trabajadores. Toda persona física o jurídica que inicie actividades o negocios de carácter lucrativo (vende mercancías o presta servicios), está obligada a inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes de la Dirección General de Tributación. Debe proporcionar entre otros, sus datos identificativos, el domicilio fiscal, representación legal si procede y las actividades económicas principales y secundarias que son las que definirán las obligaciones tributarias a las que estará sujeto. Cualquier modificación a los datos consignados o cese de actividades debe comunicarlo la administración tributaria a más tardar en un plazo de diez días hábiles a partir del día siguiente al cambio respectivo, según lo establece el Reglamento de Procedimiento Tributario, Decreto N° 38277-H publicado en el Alcance Digital N° 10 a La Gaceta N° 65 del 2 de abril del 2014.
Procedimiento de elaboración de estados financieros	Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de una entidad: (a) activos; (b) pasivos; (c) patrimonio; (d) ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas; (e) aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales; y (f) flujos de efectivo. Esta información, junto con la contenida en las notas, ayuda a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros de la entidad y, en particular, su distribución temporal y su grado de certidumbre.
Procedimiento de tomas físicas de inventario	Entre los inventarios también se incluyen los bienes comprados y almacenados para su reventa, entre los que se encuentran, por ejemplo, las mercaderías adquiridas por un minorista para su reventa a sus clientes, y también los terrenos u otras propiedades de inversión que se tienen para ser vendidos a terceros. También son inventarios los productos terminados o en curso de fabricación mantenidos por la entidad, así como los materiales y suministros para ser usados en el proceso productivo. Los costos incurridos para cumplir un contrato con un cliente que no dan lugar a inventarios.
Procedimiento de compras	En todo proceso mercantil de compraventa se han de seguir unas pautas concretas que garanticen la firmeza y seguridad de cada uno de los pasos que se van dando, desde la elección del proveedor hasta que el producto se queda en la empresa que lo adquiere; y del control de este proceso, dependerá el éxito o el fracaso de las relaciones comerciales.
Solicitud de compra	La solicitud se envía a las empresas o proveedores que ofrecen el servicio o producto y que se comprometen a ponerse en contacto.

Orden de compra	Es un documento que acredita el vínculo entre un proveedor y el comerciante.
Registro de selección de proveedores	Contar con un archivo y registro de todos los proveedores, es totalmente necesario. Primero para tener constancia de las relaciones comerciales a lo largo del tiempo con los proveedores, la principal ventaja es llevar un registro y control de los proveedores.
Procedimiento de contratación de servicios contables	Su propósito es determinar los lineamientos de los servicios contables que se le brindan a los clientes. El Contador Privado Incorporado, deberá dedicarse con diligencia y denuedo a los asuntos de sus clientes y poner a su disposición plenamente sus esfuerzos y conocimientos, con estricto apego a las normas contables, legales y con ajuste a los dictados de la Ética.
Contrato de servicios profesionales	Previo a la suscripción de un contrato el Contador Privado Incorporado debe velar que no existan obligaciones contractuales del cliente con el contador anterior, deberá actuar con corrección, honestidad e integridad en el ejercicio de la profesión; ajustará su conducta a la ética, debiendo abstenerse de toda actuación impropia que desacredite su condición profesional o personal. Su comportamiento deberá estar ajustado siempre a la lealtad, a la veracidad y a la buena fe.
Procedimiento de control de calidad de servicios contables	Establecer los lineamientos para el manejo del control de calidad de los servicios contables. Abarca desde la recepción de la información del cliente, hasta el procesamiento y generación de documentación contable, para posteriormente ser entregada al cliente.
Registro de productos y servicios no conformes	Trata de definir los lineamientos para la documentación, y solución de no conformidades y acciones correctivas para la mejora continua en los procesos.

Fuente: elaboración propia. (2022, a partir de Cortés (2018), López (2020), Estupiñán (2021), Delgado (2017), Ministerio de Hacienda (2022), NIC 1, NIC 2, Pérez (2016))

Manuales

Miranda (2018), indica que los manuales son de suma importancia para las empresas. Estos contienen información que consta de parámetros a seguir al momento de ejecutar distintas funciones. Es un documento formal y de acatamiento obligatorio una vez que la empresa lo ha puesto en funcionamiento.

Son instrumentos que apoyan el funcionamiento de la organización ya que concentran información acerca de las bases jurídicas, atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, responsabilidad, funciones y actividades de la misma.

El manual como herramienta de comunicación

Uno de los fines por los cuales una organización pública o privada decide iniciar un proceso de elaboración de manuales de procedimientos, es porque este llega a ser una herramienta unificada para el uso de todo el personal de la entidad. Agilizando así la ejecución de cada función y llegando a ser una mejora en el adecuado control interno.

Naturaleza de los manuales

Los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño.

Tabla 14. Clasificación de los manuales.

Clasificación Manuales	Detalle de los manuales
Manual de organización.	El manual de organización es el documento en el cual son establecidas y precisadas las funciones del personal que conforma la estructura organizativa de una empresa. En este sentido, el manual de organización contiene una descripción clara y detallada de la estructura y de las unidades que integran una organización y todo lo relativo a sus responsabilidades, tareas, atribuciones, facultades y funciones. La finalidad del manual de organización es lograr que exista una adecuada correspondencia funcional entre los diferentes puestos de una estructura organizativa y sus tareas, responsabilidades y atribuciones.
Manual de procedimientos.	El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que una empresa debe seguir para llevar a cabo sus tareas generales y cumplir con sus funciones. En él se recogen de manera detallada y descriptiva aspectos que van desde el orden secuencial de las actividades, hasta la sucesión de labores necesarias para la realización de un trabajo. Del mismo modo, comprende aspectos de índole práctica, como el uso de recursos (materiales, tecnológicos, financieros), y metodológica, como la aplicación de métodos de trabajo y de control más eficaces y eficientes. Los manuales de procedimientos, además, ayudan en la inducción de personal nuevo, describen las actividades de cada puesto, explican la relación con otras áreas asociadas, permiten una apropiada coordinación de actividades entre diferentes departamentos, etc. En definitiva, proporcionan una visión general de la empresa, sus actividades y sus funciones.
Manual de calidad.	El manual de calidad es un documento donde las empresas realizan una exposición clara y precisa del conjunto de procedimientos a los cuales se ciñen para alcanzar ciertos estándares de calidad mediante la adopción de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). En él, son explicados los mecanismos

Manual de bienvenida.	<p>de control y los objetivos de calidad que, por norma, persigue la compañía. Los estándares de calidad, por su parte, deben estar en consonancia con los procedimientos y requisitos exigidos por la norma ISO 9001, elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización, que data de 2008, y que precisamente pretende regularizar este aspecto.</p> <p>El manual de bienvenida, también llamado manual de inducción, es el documento mediante el cual una empresa comunica a un trabajador toda la información relevante relacionada con la empresa: su historia, objetivo, valores, misión y visión, las características que la diferencian de otras empresas semejantes, los productos o servicios que produce o comercializa. Además, ofrece otros datos de importancia, como un organigrama de la empresa, las funciones de cada cargo y los contactos de otros departamentos. Debe estar escrito en un lenguaje simple, claro y explícito, pues toda la información allí vertida, como política laboral, prevención de riesgos y recomendaciones sobre la conducta, tiene un valor contractual.</p>
Manual de usuario.	<p>Como manual de usuario se conoce el libro o folleto que contiene un conjunto de informaciones, instrucciones y advertencias relacionado con el de uso de un determinado producto o servicio. Se vale de un lenguaje simple, y emplea textos, imágenes, diagramas y esquemas. En ellos son detalladas y explicadas las funciones y las opciones disponibles del aparato. Los manuales de usuario son comunes, sobre todo, en electrodomésticos o dispositivos electrónicos, como teléfonos celulares, tablets, microondas, televisores, etc.</p>

Fuente: elaboración propia. (2022, basado en las citas textuales)

Importancia de los manuales

Los manuales son un instrumento importante en la administración, pues persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de cualquier empresa, así como la de las unidades administrativas que lo constituyen. En esencia, los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración concernientes a políticas, organización y procedimientos.

Es importante que todos los colaboradores conozcan y entiendan la visión, misión y valores a los que se orienta la organización, así mismo, comprendan las funciones que su puesto requiere, objetivos, características, requisitos y responsabilidades y cuál es el alcance de estas funciones.

Manuales de procedimientos

"Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más

de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación". (Palma, 2010).

Elaboración del manual de procedimientos

La elaboración de un Procedimiento para que sea eficaz debe estar asociado a un Proceso. Es decir, previamente a elaborar el Procedimiento, se debe haber identificado claramente el Proceso al que corresponde y haber definido los siguientes elementos, dueño del proceso, cliente del proceso, inicio del proceso, fin del proceso, entradas y salidas del proceso. Una vez identificado o mapeado el proceso, se puede ya elaborar el procedimiento (Gilmar Torres 2019).

Objetivos de un manual de procedimientos

1. Presentar una visión de la organización.
2. Determinar las funciones asignadas a cada departamento de la organización.
3. Establecer la jerarquía de la organización.
4. Manual de procedimientos contables.

Importancia de los manuales de procedimientos

Según Huancani, (2018) el manual de procedimientos permite el mantenimiento de los recursos y controla sus actividades, mediante la emisión de lineamientos y políticas de las empresas con relación al giro propio de sus actividades, ya sea a la producción de bienes o de servicios, a través del desempeño y aporte cotidiano en el trabajo, permitirá el cumplimiento de objetivos y metas, así también, contribuyan al mejoramiento y desarrollo de la empresa.

Es un instrumento de trabajo que emite un conjunto de normas y tareas que deben realizar todos quienes conforman la empresa y que desarrollan actividades específicas, en su elaboración debe estar basado de acuerdo a los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.

“El método se refiere al proceso global o unitario que se sigue para hacer algo, es decir, es una serie de pasos o fases que un investigador realiza durante el desarrollo de su trabajo de investigación”. (Huaire, Marquina, Horna, Llanos, Herrera, Rodríguez y Villamar. 2022. p. 63).

Según la definición anterior y dado que en el marco metodológico se siguen una serie de pasos para desarrollar la investigación, los autores mencionados indica que en este marco metodológico se debe incluir apartados como el enfoque, el tipo de investigación, métodos de investigación, diseño, sujetos y fuentes de información, así como los instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de datos. Cada uno de los elementos citados se desarrollan a continuación.

Definición del enfoque metodológico

En relación con los enfoques de investigación, Huaire, Marquina, Horna, Llanos, Herrera, Rodríguez y Villamar (2022) mencionan tres, el enfoque cuantitativo, el enfoque cualitativo y el enfoque mixto. Los cuales se resumen en la tabla 8.

Tabla 15. Enfoques de la Investigación.

Enfoque	Descripción general
Cuantitativo	Está sustentado bajo el paradigma pospositivista y neopositivista. Utiliza una metodología de ciencias exactas y naturales. Involucra análisis de los hechos reales y una descripción objetiva.
Cualitativa	Está sustentado bajo el paradigma de la epistemología crítica, constituida por posiciones fenomenológicas, constructivistas e interpretaciones. Se basa en significados y no en datos. Da prioridad a la comprensión y al sentido.
Mixto	Está sustentado bajo el paradigma pragmático. Se basa en analizar información cuantitativa y cualitativa.

Fuente: elaboración propia (2022, a partir de Huaire, Marquina, Horna, Llanos, Herrera, Rodríguez y Villamar).

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo “se caracteriza por utilizar métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico”. (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018. p. 140). este enfoque es utilizado generalmente para recolectar datos y analizarlos, tal como indican estos autores, también destaca el uso de variables e instrumentos de investigación.

Enfoque cualitativo

En cuanto al método cualitativo, Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) citan en este sentido a Wilhem Dilthey concordando con este en que para la investigación de fenómenos sociales se debe considerar que estos son “cambiantes, elusivos, complejos y no siempre observables”. (p. 141). otro aspecto de este enfoque que se debe tomar en cuenta es que “hace referencia a caracteres, atributos, esencia, totalidad o propiedades no cuantificables”. (p.141). Con esto último, lo que estos autores establecen es que el método implica la recolección de datos y su respectivo análisis, se utiliza la observación y la descripción, no obstante, todo esto se hace desde un punto de vista en el que no se le da tanta importancia a la medición o a lo cuantificable.

Según la descripción anterior y siempre en la línea de lo que indican los autores en cuestión, al utilizar el método cualitativo lo que se pretende es reconstruir la realidad, descubrir e interpretar.

Enfoque mixto

Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), indican que sí es posible la utilización de ambos métodos (cuantitativo y cualitativo) al momento de realizar una investigación, además, mencionan que no solamente es posible, sino que al utilizar ambos métodos se puede conseguir una calidad total en la investigación.

Según el párrafo anterior, para este trabajo de investigación, por el índole del tema, es una investigación con enfoque mixto ya que en la parte cualitativa se realiza un análisis de los

procedimientos con los que trabaja la empresa y qué mejoras puede tener para una mejor funcionalidad, y en la parte cuantitativa se analizan las perspectivas de los clientes y trabajadores de cuántos están a gusto o cuántos consideran que debe de mejorar aún más estos procedimientos de funcionamiento laboral.

Tipos de investigación

En la tabla 9, se resumen los tipos de investigación, ya que otro aspecto importante a tomar en cuenta en el desarrollo de un proyecto investigativo es el tipo de investigación que realizaremos. (Aguado, 2018. p. 44).

Dado lo anterior, es necesario conocer los diferentes tipos de investigación que se pueden realizar y así determinar cuál es la que mejor se ajusta al tipo de investigación que se va a realizar. Este autor, menciona tres tipos de investigación, la descriptiva, exploratoria y explicativa.

Tabla 16. Tipos de investigación.

Estrategia o tipo de investigación	Descripción de las estrategias
Descriptiva	Se recoge información sobre algunos de los aspectos del fenómeno estudiando para describir su funcionamiento, pero no se pretende establecer ningún tipo de relación entre ellos.
Exploratoria	Se pretende describir de manera más completa (atendiendo a las posibles relaciones que existen entre el objeto de estudio y otras variables) un fenómeno del que tenemos poco conocimiento acerca de su funcionamiento.
Explicativa	Se trata de obtener conocimiento que permita confirmar o falsar determinadas relaciones de causalidad derivadas de modelos y/o investigaciones teóricas previas.

Fuente: Aguado (2018).

Según lo que indica Aguado (2018), mostrado en la tabla anterior, para entender los tipos de investigación es necesario conocer el control que se ejerce sobre el fenómeno a estudiar.

Además de los tres tipos de investigación mencionados por Aguado (2018), está el tipo de investigación correlacional, que Escobar y Bilbao (2020) indican “las investigaciones de tipo correlacionales buscan medir el grado de relación y la forma cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos”. (p. 59).

El proyecto sobre el cual se está trabajando actualmente, se basa en la elaboración de los manuales de procedimientos contables para la empresa LCG Service, S.A, para lo cual es necesario investigar y analizar la situación actual de la empresa, se requiere detallar sus funciones y la manera en qué se están realizando, de este modo, el tipo de investigación que se está realizando es descriptiva, que en palabras de Escobar y Bilbao (2020) “describe los hechos como son observados”. (p. 56).

Asimismo, estos autores mencionan que lo que el investigador realiza con un tipo de investigación descriptiva, es tomar los conceptos o las variables, procede a medir cada una y es independiente de las otras, para de esta manera proceder a describirlas. Asimismo, se aplica la investigación explicativa, que, como bien se indicó, permite obtener datos debido a que se cuenta con poca información, además, se consigue una idea general y ayuda a lograr un objetivo. En esta línea, lo que se busca con este proyecto es especificar las propiedades importantes de la empresa, con la información que se proporciona en la siguiente tabla se puede obtener un concepto más detallado de este tipo de investigación y el por qué es el desarrollado en este proyecto.

Tabla 17. Características de la investigación descriptiva.

Propósito	Descripción de los propósitos
Establece	Las características demográficas de las unidades investigadas (número de población, distribución por edades, nivel de educación, otros).
Identifica	Formas de conducta, actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación.
Identifica	Características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigativo, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.
Describe	Fenómenos y procesos

Fuente: Escobar y Bilbao (2020)

Cabe mencionar, que las técnicas utilizadas en este tipo de investigación son la observación, las entrevistas y las encuestas, las cuales serán aplicadas en este trabajo.

Método de investigación

Según Rodríguez y Pérez (2017), se puede decir que el método de investigación se refiere a las maneras en que el investigador va a tratar los elementos que está investigando. Entre los distintos métodos que él menciona, se encuentran los tres que a continuación se detallan:

Método analítico

“El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes”. (Rodríguez y Pérez, 2017. p. 9).

Este método, como lo indica Rodríguez y Pérez (2017), le da al investigador la oportunidad de analizar los elementos de una manera separada.

Método Deductivo

Según Rodríguez y Pérez (2017), otro de los procedimientos para adquirir conocimientos, es este método. Indican que se va de lo general a la particularidad y que parte de bases lógicas. Al utilizar este método lo que se consigue es la organización de la información y se formulan conclusiones. Los autores en cuestión mencionan a (Dávila, 2006) con el siguiente ejemplo para comprender el método deductivo: “todos los seres vivos son mortales (premisa mayor), los corales son seres vivos (premisa menor), por lo tanto, los corales mueren (conclusión)”. (p.11).

Método histórico

Por otra parte, se encuentra el método de investigación denominado histórico o sintético, que básicamente es “*el estudio del objeto en su trayectoria real a través de su historia*”. (Rodríguez y Pérez, 2017. P. 13).

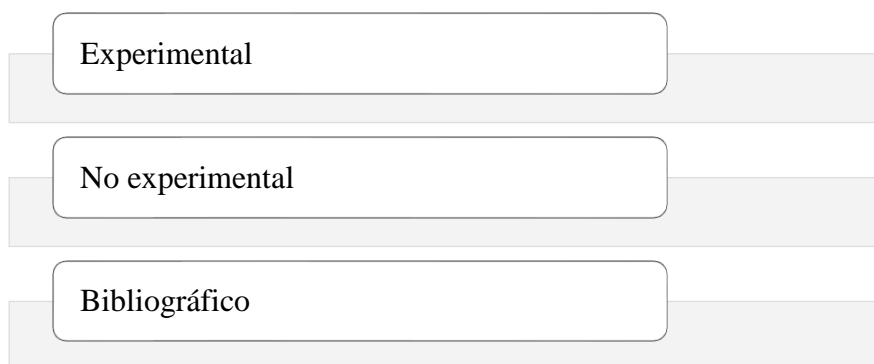
Con este método se debe utilizar también la lógica, ya que es necesario que, con el estudio de aspectos sociales, económicos, entre otros, se interprete la historia y se llegue a conclusiones.

Para efectos de este trabajo, el tipo de investigación que se desarrolla es analítica, se recoge información mediante las diferentes herramientas disponibles, la cual se analiza para determinar los requerimientos de la empresa en cuanto al contenido de sus manuales de procedimientos contables.

Diseño de la investigación

Según Valdés (2019), en esta etapa es en la cual se diseña la forma en que se va a comprobar la idea de hipótesis que se ha formulado. Se plantea la idea de cómo se va a recolectar la información que va a responder la hipótesis. Y señala que existen tres diseños de investigación que se muestran en la siguiente figura:

Figura 3. Diseños de la investigación.



Fuente: Elaboración propia. (2022, a partir de Valdés, 2019)

En este sentido, se definirán en qué consiste los métodos experimental y no experimental. En cuanto al primero, Sáenz (2017), indican que “suelen utilizar metodologías cuantitativas con un énfasis en la objetividad”. A partir de esta definición y con lo que explica este autor en cuanto a que se manipulan algunas variables con el fin de verificar el efecto que puede ocurrir en otras variables, es que este trabajo no se basa en este tipo de diseño, sino más bien en el no experimental.

El diseño de este proyecto es no experimental, esto en cuanto Sáenz (2017), indica que “el diseño no experimental hace referencia al proceso de indagación en el que se recogen datos sin intentar inducir ningún cambio”. Además, en este tipo de diseño ya ha ocurrido todo y lo que se hace es estudiar los elementos en su contexto. Por otra parte, este diseño se subdivide en diseños transeccionales (transversales) y longitudinales, para efecto de este proyecto se utiliza el diseño transversal.

Sáenz (2017), explica que “en la investigación con diseño no experimental a través de diseños transaccionales el estudio se centra en un momento determinado”. De esta manera, este trabajo se ocupa de estudiar la situación actual de la empresa SCG Service, S.A, recolectar información para analizar cuáles son las necesidades actuales en cuanto a la ejecución de sus funciones diarias, y poder redactar una serie de pasos (procedimientos) que seguirán todos los empleados de manera general.

Sujetos de información

Valverde (2017) menciona a Ferrer (2009), que define los sujetos de información como “personas o grupos de personas que brindan información”. (p.47).

Población de interés

Para este proyecto, la población de interés que se tomó fue toda aquella persona que desempeña funciones en el área de contabilidad de la empresa LCG Service S, A.

Tipo de muestreo

“El muestreo consiste en el proceso de selección de la muestra”. (Sáenz, 2017). Desde el punto de vista de este autor, es imposible que en una investigación se tenga acceso a todos los sujetos de información. Por ello, existen tipos de muestreo para así obtener una muestra de la población de interés.

Hernández, A. (2019), indica que existen dos grandes grupos en la clasificación del muestreo: el probabilísticos y el no probabilísticos. A continuación, se describe brevemente cada uno de los tipos de muestreo según las categorías citadas.

Tabla 18. Tipos de muestreo.

Categoría	Tipo de Muestreo	Descripción
Probabilística ((busca que todos los sujetos de una población tengan la misma probabilidad).	Muestreo aleatorio simple	Se deben conocer todos los elementos de la población. Con método al azar se va seleccionando cada sujeto hasta completar la muestra.
	Aleatorio sistemático	Igualmente, se deben enumerar todos los elementos de la muestra. La primera unidad es al azar y la siguientes se seleccionan de manera sistemática.
	Muestreo aleatorio estratificado	Se divide la población en estratos o grupos con una variable de interés en común. Dentro de cada estrato se puede realizar un muestreo.
	Muestreo aleatorio por conglomeraciones Muestreo polietápico	Cuando la población es muy grande y dispersa. Agruparlos, por ejemplo, en pacientes, médicos, enfermeras. Se considera una variante del muestreo por conglomerados. Consiste en la selección de sus muestras de cada etapa o grupo seleccionado
Muestreo no probabilístico	Muestreo por cuotas	Se forman grupos o estratos según alguna característica en común (edad, sexo). Se fija la cuota que se considera pueden representar a la población.
	Muestreo intencional o de conveniencia	Muestra representativa cualitativamente. Sujetos que cumplen con características de interés. Se seleccionan intencionalmente.
	Muestreo casual o incidental	Para fenómenos raros mientras el evento o sujeto está presente.
	Muestreo por redes (bola de nieve). Muestreo por juicio	Grupos de difícil acceso y encontrar un individuo de esta población. Se elige la muestra sobre la base del conocimiento y el juicio del investigador.

Fuente: Elaboración propia. (2022, basado en Hernández, 2019).

Según la información anterior, la muestra o la población en este proyecto, se ha seleccionado por medio de un tipo de muestreo no probabilístico por juicio. Ya que se considera que toda la población del área contable es representativa y es relevante al momento de recoger la información para la elaboración de los procedimientos contables.

Tamaño de la muestra

Se va a trabajar con toda la población de interés. Esto debido a que se puede acceder a todos los sujetos de la población, ya que la cantidad es muy reducida.

Selección y distribución de la muestra

La población se distribuye de la siguiente manera:

- a) Gerente comercial administrativo. Es la persona encargada de la auditoría.
- b) Asistente comercial: es la persona que se encarga de las compras de la empresa.
- c) Asistente administrativo: persona que se encarga del trámite de planillas ante la CCSS y el INS.
- d) Mensajero: persona encargada de las encomiendas de la empresa con sus clientes
- e) Coordinadores de contabilidad: personas encargadas de la supervisión.
- f) Auxiliares de contabilidad: personas encargadas de diferentes funciones de la contabilidad.

Fuentes de información

En cuanto a las fuentes de información, Hernández (2019), menciona a Ferrer (2009), e indica que son “todos aquellos instrumentos que nos ayudan a buscar, localizar e identificar la información que necesitamos”. (p.48).

Fuentes primarias

Son las fuentes de información que proporcionan información que es original. Para este proyecto las fuentes utilizadas fueron las siguientes:

- a) Libros electrónicos
- b) Artículos de revistas científicas
- c) Tesis académicas
- d) Testimonio de las personas entrevistadas

Fuentes secundarias

Hernández (2019), indica que este tipo de fuente es “toda aquella que no cuenta con un contenido terminado sino más bien, además del contenido propio, brindan información obtenida de fuentes primarias”. (p. 49).

En este trabajo las fuentes secundarias utilizadas fueron las siguientes:

- a) Sitios web con información sobre administración, análisis administrativo, auditoría, anuales de procedimientos.
- b) Repositorio del SIBDI, UCR
- c) Repositorio Kerwá del SIBDI, UCR
- d) Repositorio SUWA de la Universidad San Marcos

Fuentes terciarias.

La fuente terciaria se conoce como la información que se pudo ser extraída de un documento original, o de otro que hace referencia al mismo. En el caso del presente proyecto de investigación este tipo fuentes no se utilizaron.

Instrumentos y técnicas de recolección de datos

Sáenz (2017), menciona, al referirse al instrumento, como una herramienta que le permite al investigador el registro de datos y se relacionan directamente con las variables se investigan. (p.79). entre las principales técnicas de recolección de datos que este autor menciona, se encuentra la encuesta, la entrevista, análisis documental, observación de campo no experimental, observación experimental, entre otros.

Para esta investigación, se partirá, primeramente, de una matriz de identificación de procesos, esto para contar con la información exacta y necesaria para elaborar el manual de procedimientos que requiere la empresa. También se aplicará un cuestionario, se realizarán los flujogramas de las funciones y se realizará una entrevista a las personas del área de contabilidad.

1. *Cuestionario*: Con el fin de obtener la información respecto a las funciones que se realizan cada día y la forma en que se ejecutan, es necesario aplicar un cuestionario a los jefes del área de contabilidad para determinar si tienen conocimiento de que existen procesos y cuáles son estos.
2. *Entrevista*: En necesario realizar una entrevista a las personas trabajadoras del área de contabilidad para determinar la firmar en que desempeñan sus funciones, si consideran que actualmente el desempeño es eficiente o si es necesario implementar mejoras en los procedimientos.
3. *Flujogramas*: Uno de los instrumentos utilizados para ordenar y estructurar los procedimientos son los flujogramas, esto a partir de la información obtenida mediante el cuestionario y entrevistas aplicadas a los empleados del área contable de LCG Services. Guerrero (2017), indica que los diagramas de flujo o flujogramas “son representaciones gráficas de una serie de actividades de un proceso, que proporcionan el detalle y la identificación de las diferentes fases de un procedimiento”. De esta manera se contará con información base para la elaboración de los manuales de procedimientos.
4. *Matriz de procesos*: para el análisis que se requiere en la elaboración de manuales de procedimientos contables, es necesario realizar una matriz de procesos en la cual se reflejen

cada uno de los procesos realizados en el área contable, así como las personas involucradas y el perfil que tiene cada persona dentro de la realización de una función contable.

Variables de investigación

Rodríguez, Breña y Esenarro (2021), indican que “las variables son una forma de aislar rasgos o atributos importantes que cambian entre las unidades de muestra de la población de interés”. (p.53). para el siguiente trabajo se identificaron las siguientes variables de interés:

Variable 1. Funciones de la empresa.

1. *Definición conceptual:* Todas las funciones que se ejecutan en la empresa para cumplir con la totalidad de los servicios que brindan.
2. *Definición operativa:* Enumerar cada una de las funciones que se realizan en la empresa.
3. *Definición instrumental:* Matriz de identificación de procesos y cuestionario a los empleados del departamento de contabilidad.

Variable 2. Desempeño de las funciones.

1. Definición conceptual: cómo se desempeñan los empleados de la empresa. Su percepción acerca de la manera en que se están ejecutando los servicios contables actualmente.
2. Definición operacional: diagnosticar la forma en que desempeñan los empleados sus funciones. Si la forma en que ejecutan los servicios actualmente cumple con los mejores estándares de calidad contable y con la calidad óptima.
3. Definición instrumental: entrevista a asistentes contables y realización de flujogramas.

Variable 3. Procedimientos de las funciones contables.

1. Definición conceptual: cada función realizada en la empresa LCG Services en el área contable, así como los pasos para ejecutar cada una de estas funciones.

2. Definición operacional: redacción de los procedimientos en cada una de las funciones que se realizan
3. Definición instrumental: documento redactado de los procedimientos.

Tabla 19. Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación.

Objetivo específico	VARIABLES DE ESTUDIO	Definición conceptual	Indicadores	Definición instrumental
Establecer un análisis de las funciones actuales de la empresa en función de los mejores estándares y la normativa aplicable.	Funciones de la empresa	Procesos que llevan a cabo las personas para cumplir con los servicios que brindan.	Cantidad y calidad de las funciones en el área de contabilidad.	a) Matriz de identificación de procesos. (Véase anexo 1.) b) Cuestionario a jefes del ámbito contable de la empresa, para ver su conocimiento sobre procesos (Véase anexo 2.)
Realizar un diagnóstico actual respecto a la forma en que la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada desempeña sus actividades contables	Desempeño de actividades	Forma en que están realizando las funciones diariamente.	Calidad del desempeño en las funciones.	a) Entrevista asistentes contables sobre trabajo que realizan. (Véase anexo 3.) b) Realización de flujogramas con respecto a manual de procesos. (Véase anexo 5.)
Elaborar los procedimientos de cada una de las funciones de índole contable que realiza la empresa LCG Services CR, sociedad de Responsabilidad Limitada.	Procedimientos de las funciones contables	Proceder a hacer manuales de procedimientos para una mejor organización de las funciones de cada trabajador y para un mayor orden		Propuesta de procedimientos contables, documentos sobre la organización y clasificación de las funciones contables (Véase anexo 4.)

Fuente: elaboración propia (2022).

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Una vez aplicados los instrumentos definidos en el capítulo anterior para la recolección de los datos necesarios para el desarrollo de esta investigación, se procedió a ordenar la información de manera tal que se lograra interpretar esta y obtener resultados con el fin de analizarlos y, de esta manera, proponer la solución que se planteó en los objetivos del proyecto, que para este caso es analizar el desempeño de las funciones y proponer los manuales de procedimientos contables para la empresa LCG Service, Sociedad de Responsabilidad Limitada.

Según lo anterior, en este capítulo se presentan los resultados de cada instrumento aplicado, se tabula la información respecto a los procesos que realiza la empresa mediante una matriz de procesos. Para la información concerniente al cuestionario y la encuesta aplicada se decidió presentar la información mediante gráficos y tablas con el fin de visualizar mejor los resultados y poder determinar la mejor solución.

Análisis de las funciones actuales de la empresa en función de los mejores estándares y la normativa aplicable

Con este objetivo lo que se buscó fue el identificar los procesos que se llevan a cabo en la empresa LCG Service, Sociedad de Responsabilidad Limitada, además, conocer la manera en que están realizando los servicios contables que ejecutan diariamente como lo es el flujo de autorizaciones y cuáles perfiles de puesto son los que están involucrados en cada uno de los procesos. Para esto, se entrevistó al encargado del control de calidad quien fue la persona que brindó toda la información descrita en la matriz presenta en la tabla 13, además, proporcionó información sobre la manera en que estos flujos de autorizaciones se ejecutan.

A partir de esta matriz de procesos se realizó el análisis sobre el desempeño actual en las funciones, con lo cual se busca ofrecer mejoras a la administración del área contable y que la información sirva de base para la propuesta de los manuales de procedimientos para el área contable de la empresa.

Tabla 20. Matriz de encargados de procesos.

Procedimiento	Función									
		Gerente Comercial	Gerente Administrativo	Asistente Comercial	Asistente Administrativo	Gestor de calidad	Coordinador de Contabilidad	Coordinar de Recursos Humanos	Supervisor Contabilidad	Auxiliares Contables
Procedimiento de auditorías internas	Responsable de cumplir el procedimiento									X
	Responsable de aprobar el documento								X	
	Responsable de revisar el documento	X								
Procedimiento para el manejo de riesgos	Responsable de la aprobación del procedimiento	X								
	Encargado de Revisión y actualización		X							
	Responsable de que se cumplan y hacer cumplir los lineamientos				X	X				
Procedimiento de quejas y satisfacción de clientes	Encargado de enviar y recibir formularios				X					
	Encargado de Revisión de los formularios		X							
Procedimiento general de servicios contables	Responsable de velar por el cumplimiento de las actividades asignadas									X
	El responsable de la revisión del trabajo realizado el Auxiliar Contable								X	
	El responsable de designar el Auxiliar Contable al cliente						X			
Procedimiento de conciliaciones bancarias	Responsable de realizar el documento									X
	Responsable de revisar el documento								X	
	Responsable de aprobar el documento	X								
Procedimiento de facturación electrónica	Responsable de dar la orden de realizar la factura.	X								
	Encargado de realizar la factura			X						
	Responsable de aprobar el documento	X								
Procedimiento de preparación y presentación de planillas ante el INS	Responsable de revisar el documento		X							
	Responsable de inscribir y presentar las planillas ante CCSS e INS			X						
	Responsable de aprobar el documento	X					X			
Procedimiento de manejo de impuestos	Responsable de verificar y realizar el cálculo de los impuestos									X
	Responsable de revisar el documento						X			

	Responsable de aprobar el documento	X			
Procedimiento de elaboración de estados financieros	Responsable de realizar el documento				X
	Responsable de aprobar el documento	X			
Procedimiento de tomas físicas de inventario	Responsable de revisar el documento		X		
	Responsable de coordinar fecha de toma de inventario		X		
Procedimiento de compras	Responsable de la toma de inventario				X
	Responsable de la aprobación del pedido	X			
Procedimiento de control de calidad de servicios contables	Encargado de Revisión de pedido		X		
	Responsable de hacer pedidos			X	
	Responsable de revisar los puntos de control del proceso			X	
	Responsable de proceder con los subprocesos de la generación de documentos contables				X
	Responsable de verificar y aprobar los documentos contables antes del envío a clientes				X

Fuente: Elaboración propia (2022)

Según se muestra en esta matriz, todos los procesos deben ser elaborados, revisados y autorizados y para esto se ocupan las labores de mínimo tres trabajadores de la empresa. Para el proceso de auditoría, debe de ser realizado por un auxiliar contable capacitado para la realización de auditorías junto con el contador o auditor, aprobado por el supervisor y revisado por el gerente comercial.

En el caso del manejo de riesgos debe de ser realizado por el asistente administrativo y por el gestor de calidad, revisado por el gerente administrativo y aprobado por el gerente comercial, para el proceso de quejas y satisfacción de clientes se debe de enviar periódicamente una encuesta a los clientes para saber su satisfacción, el encargado de este proceso es el asistente administrativo, mientras que el gerente administrativo debe de revisar estos formularios.

Los procedimientos de servicios contables, estos servicios son brindados al cliente primeramente por parte del coordinador contable, quien es el que designa que ejecutivo será el responsable de brindar todos los servicios que indica en el contrato al cliente, una vez realizados estos procesos deben ser revisados por el supervisor. En el caso de los procedimientos de

conciliaciones bancarias, los encargados de realizar estos servicios son los auxiliares contables y una vez terminado este trabajo se procede a su revisión, quien está a cargo de este proceso es el supervisor y debe de ser aprobado por el gerente comercial.

Las facturas electrónicas en el caso de las ventas de la empresa, debe de ser realizadas por el asistente administrativo, revisadas por el gerente administrativo y aprobada por el gerente comercial, así mismo el gerente comercial debe de solicitar estas facturas antes de ser procesadas. Los procedimientos para la presentación de las planillas del INS y CCSS seria primeramente quien realiza dicha presentación es el asistente administrativo, una vez subido o presentado, debe ser revisado por coordinador de contabilidad y aprobado por el gerente comercial.

El manejo de impuestos es realizado por los auxiliares contables, ellos son los encargados de calcular y presentar todos los impuestos que solicita el gobierno, y deben de ser revisados por el coordinador contable, así como aprobados por el gerente comercial. La elaboración de los estados financieros está a cargo de los auxiliares contables, quien les revisa estos estados es el gerente administrativo y aprobados para entrega al cliente por el gerente comercial.

La toma física de los inventarios está a cargo del auxiliar contable y quien coordina fecha para este trabajo es el asistente comercial. Las compras de la empresa tanto de servicios como de suministros se están a cargo de asistente administrativo, quien debe de revisarlo es el asistente administrativo y quien aprueba estas compras es el asistente comercial.

Por último, el procedimiento del control de calidad de servicios contables está a cargo de los auxiliares contables, quien es responsable de verificar y aprobar los documentos antes de ser enviados al cliente es el supervisor contable y el gestor de calidad debe de dar fe que todos estos procesos sean cumplidos.

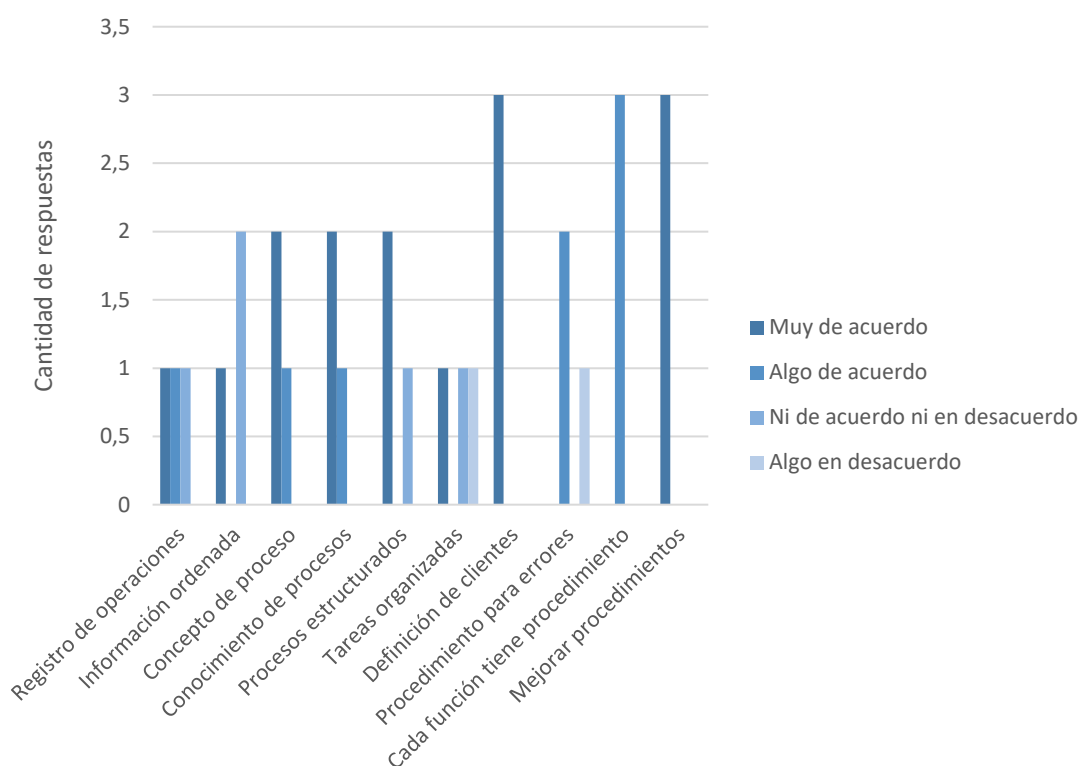
Tabla 21. Cuestionario a jefes en ámbito contable.

N° de Pregunta	Nombre jefe	Jefe 1	Jefe 2	Jefe 3
	Fecha	11/4/2022	7/4/2022	13/4/2022
	Pregunta	Respuesta	Respuesta	Respuesta
1	¿Se registran en el departamento contable todas las operaciones de la empresa?	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Muy de acuerdo
2	¿Se presenta la información financiera de la empresa de una manera ordenada? (Balance general, estados financieros, estado de pérdidas y ganancias, otros.)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Muy de acuerdo
3	¿Conoce usted qué es un proceso?	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
4	¿Conoce usted cuáles procesos se llevan a cabo en el departamento de contabilidad?	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
5	En el departamento contable ¿Se determinan los pasos a seguir para cumplir con las obligaciones que van otorgando los clientes?	Muy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Muy de acuerdo
6	Entre los procedimientos establecidos en el área contable, ¿Se encuentra la organización del tiempo para las diferentes tareas?	Muy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo
7	¿La empresa tiene definida una cartera de clientes?	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo
8	¿Se cuenta con un procedimiento establecido para mitigar posibles errores en la realización de los servicios brindados?	Algo de acuerdo	Algo de acuerdo	Algo en desacuerdo
9	¿Cada función que se realiza en el Departamento de contabilidad tiene un procedimiento establecido?	Algo de acuerdo	Algo de acuerdo	Algo de acuerdo
10	¿Considera usted necesario mejorar los procedimientos de los servicios contables que realiza la empresa?	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo

Fuente: Elaboración propia (2022)

En el siguiente gráfico, se resumen, por pregunta, las respuestas brindadas por los jefes del área contable.

Figura 4. Conocimiento sobre procesos por parte de los jefes del área contable.



Fuente: Elaboración propia (2022)

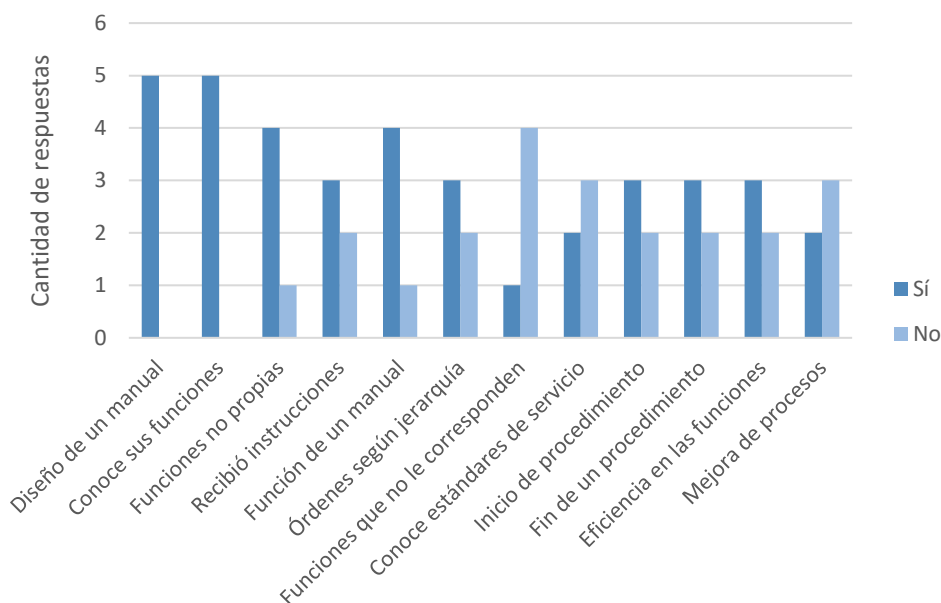
Según la tabla 14 en la cual se resumen las respuestas brindadas por los jefes del área contable, así como la figura 4, se puede apreciar la importancia que tienen los procesos contables, tanto para trabajadores como para patronos. Según se puede deducir de las respuestas del cuestionario, no hay un orden perfecto para la presentación de información a clientes ni un conocimiento exacto de todos los procesos que pueden haber dentro de la empresa, así como también no se tiene estipulado un tiempo exacto en el que se puede llevar haciendo las funciones de determinados clientes.

Cabe mencionar que todos los jefes están de acuerdo en la cartera de clientes a quienes quieren darle o a quienes se les da los servicios contables, esto quiere decir que todos están conscientes a cuáles personas o empresas ofrecerle los servicios y cómo ofrecerlos. Se precisa tener un

1	¿Considera necesario el diseño de un manual de funciones?	SI	SI	SI	SI	SI	5	0
2	¿Conoce usted cuáles son sus funciones como auxiliar contable?	SI	SI	SI	SI	SI	5	0
3	¿Alguna vez ha realizado funciones que usted considera no corresponden a su cargo?	SI	SI	SI	SI	NO	4	1
4	Cuando fue contratado por la empresa, ¿Se le dieron instrucciones específicas acerca de cuáles serían sus funciones?	SI	SI	SI	NO	NO	3	2
5	¿Conoce para qué sirve un manual de procedimientos?	SI	SI	NO	SI	SI	4	1
6	¿Las instrucciones en el departamento se giran según un orden jerárquico o por funcionalidad?	NO	SI	SI	SI	NO	3	2
7	¿Le han correspondido tareas de otros trabajadores (sobre carga laboral), implicando que incumpla con las funciones propias de su puesto?	NO	NO	SI	NO	NO	1	4
8	¿Conoce los estándares de servicio al cliente establecidos por la empresa?	SI	NO	NO	NO	SI	2	3
9	¿Tiene una forma definida de iniciar con un procedimiento?	SI	SI	SI	NO	NO	3	2
10	¿Existe un paso definido para concluir un procedimiento?	SI	SI	SI	NO	NO	3	2
11	¿Considera eficiente la forma en que realiza sus funciones actualmente?	SI	SI	NO	SI	NO	3	2
12	¿Considera necesario implementar mejoras en los procedimientos de las funciones? ¿cómo cuáles?	SI	NO	NO	SI	NO	2	3

Fuente: Elaboración propia (2022)

Figura 5. Consulta sobre procedimientos contables específicos.



Fuente: Elaboración propia (2022)

Según el resultado de esta encuesta se evidencia la necesidad y la importancia de un manual de procesos en la empresa LCG Services, a pesar de que cada colaborador tiene consiente sus funciones como auxiliar contable y cuál es el trabajo que tiene que cumplir con cada cliente siempre se tienen funciones adicionales, funciones que incluso pueden ser de un puesto mayor al que se tiene, por lo que es importante ordenar cada función que se tiene en la empresa.

Con esta entrevista también resalta la importancia de que cada vez que se contrate un colaborador se le indique de inmediato las funciones que tendrá a cargo para que no empiece a trabajar sin conocer sus funciones, cabe destacar que en su gran mayoría de colaboradores tienen conocimiento de qué es o para qué funciona un manual de procesos por lo que su implementación en esta empresa puede ser de gran utilidad y de fácil implementación, así se podría tener la oportunidad de guiar las funciones de cada persona y de quién debe ir cada orden o solicitud de trabajo.

Un tema de gran importancia, es que a pesar de que no hay un manual de procesos, la mayoría de colaboradores cumplen con sus función y no le corresponde además de hacer su trabajo, hacer el de algún otro compañero, se recomienda a esta empresa poder hacer mayores capacitaciones para que los colaboradores tengan un mayor conocimiento de que se le quiere ofrecer al cliente cuáles son sus estándares de atención, además de esto con los procesos que se están implementando en esta investigación se les dará un mejor orden para que cada colaborador logre tener un mayor orden y el saber el cómo iniciar cada trabajo o cada proceso.

Así también con un orden de procesos, cada colaborador podrá lograr el saber cómo iniciar y cómo culminar con cada trabajo que se le solicita, de esta manera se podrá tener un mayor orden en cada función. En su mayoría están de acuerdo con la eficiencia con la que trabaja y cumple sus funciones y también en su mayoría están satisfechos en la forma como trabaja la empresa.

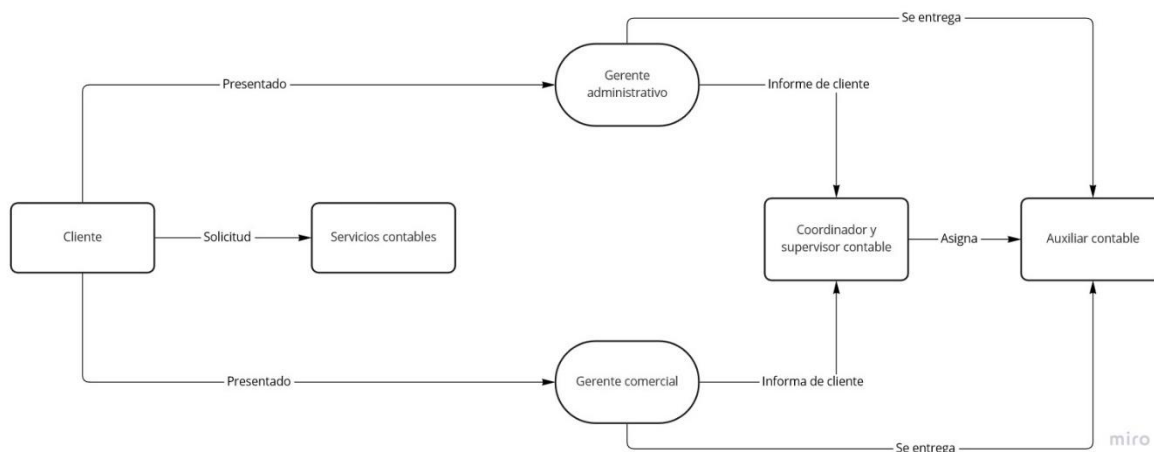
Tabla 23. Respuesta y recomendaciones brindadas por los empleados del área contable.

Pregunta	Respuestas y recomendaciones
¿Considera necesario el diseño de un manual de funciones?	<ul style="list-style-type: none"> - Considero que sería de gran ayuda para el personal nuevo. - Con el objetivo de que cuando ingrese un nuevo empleado tenga una guía a seguir y sepa qué debe realizar en su puesto - Claro, me parece fundamental, creo que de esta manera las personas al ingresar a su trabajo leyendo sus funciones estarán más ubicados de lo que les corresponde hacer.
¿Alguna vez ha realizado funciones que usted considera no corresponden a su cargo?	- Nuestro despacho brinda un servicio, integral donde se acompaña al cliente hasta en su más pequeña duda, que va desde los temas contables hasta los legales que gracias a las alianzas estratégicas del despacho estas dudas se esclarecen para el cliente.
Cuándo fue contratado por la empresa, ¿Se le dieron instrucciones específicas acerca de cuáles serían sus funciones?	- No, realmente no se dieron instrucciones específicas acerca de las funciones, pero de acuerdo con el puesto y experiencia se hacen las funciones como auxiliar,
¿Conoce para qué sirve un manual de procedimientos?	<ul style="list-style-type: none"> - Es una guía para establecer una secuencia de pasos para la compañía - Considero que es una herramienta que nos va a facilitar para saber cómo hacer las cosas.

- ¿Le han correspondido tareas de otros trabajadores (sobre carga laboral), implicando que incumpla con las funciones propias de su puesto?
- En varias ocasiones ayudar, por ende, genera atrasos en mi trabajo.
- Solo cuando algún compañero ya no laboraba para la empresa y en ese caso se divide el trabajo de él.
- ¿Conoce los estándares de servicio al cliente establecidos por la empresa?
- Realmente no sé si existe algún manual o algo donde los especifique.
- ¿Tiene una forma definida de iniciar con un procedimiento?
- Primero, establezco con que prioridad ocupan los trabajos y siguiente tengo una lista de pasos a seguir para que no quede nada sin concluir.
- No, realmente los realizo según mi conocimiento o lo que crea mejor o más conveniente de hacer en el momento.
- ¿Considera necesario implementar mejoras en los procedimientos de las funciones? ¿cómo cuáles?
- Consideraría que se debería, realizar capacitaciones constantes donde se asegure que el nivel de cada ejecutivo sea el mismo, en cuanto atención al cliente y conocimiento, se debería capacitar al personal en habilidades blandas ya que algunos las tienen más desarrolladas que otros, esto respecto a quejas de clientes con ejecutivos nuevos dentro del despacho.
- Realmente no conozco que haya algún procedimiento de funciones, y en caso de que haya tendría que leerlo para de esta manera determinar si habría alguna mejora a implementar.

Elaboración propia (2022)

Figura 6. Flujograma de los procesos contables de la empresa LCG Services



Fuente: Elaboración propia (2022)

El proceso de trabajo dentro de esta empresa, LCG Services SRL, según esta investigación, inicia desde el momento que llega un cliente, en ese momento los gerentes le ofrecen todos los servicios que brinda la empresa, una vez el cliente acepta, el gerentes asigna un auxiliar contable, quien se encargara de procesar toda la información que brinde el cliente y de hacer todos los servicios que se le brindan al mismo, dentro de estos servicios esta la presentación de impuestos que se calculan una vez registrado todo en sistemas contables, cuando se tiene registrado se bajan reportes y se monta un excel para el cálculo por pagar de impuestos, este cálculo es presentado en las plataformas correspondientes de las diferentes entidades y una vez presentado se prosigue a realizar conciliaciones bancarias y por ultimo a realizar estados financieros, una vez realizados todos los servicios, el auxiliar contable se los envía al gerente, supervisores o coordinares de las contabilidades para que ellos se los presenten en una reunión previa a los clientes, cuando estos soliciten la información o la reunión.

Cuando los encargados explican los estados o la utilidad de la empresa a los clientes, estos ven todas las consultas que tienen los mismos y si es el caso también ven quejas o satisfacciones que van teniendo con la presentación que se les da de la información a lo largo del mes o del tiempo que duraron sin reunirse en reuniones.

Procedimientos de cada una de las funciones de índole contable que realiza la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada

En la actualidad la empresa LCG Services CR no cuenta con un procedimiento exacto para cada función de sus colaboradores, por lo que con este trabajo de investigación se pretende mejorar este ambiente y poder lograr que todo se encuentre bajo un reglamento o procedimiento estable, de esta forma todos tendrán un formato igual para trabajar o una forma mejor de realizar sus funciones y de comprender el trabajo de todos al mismo tiempo.

Para cumplir con lo anterior, se aplicó la siguiente encuesta a los trabajadores del área contable de la empresa, con el fin de obtener información respecto al procedimiento que se ejecuta en cada función que realizan, y de esta manera poder enumerar o detallar los procedimientos de

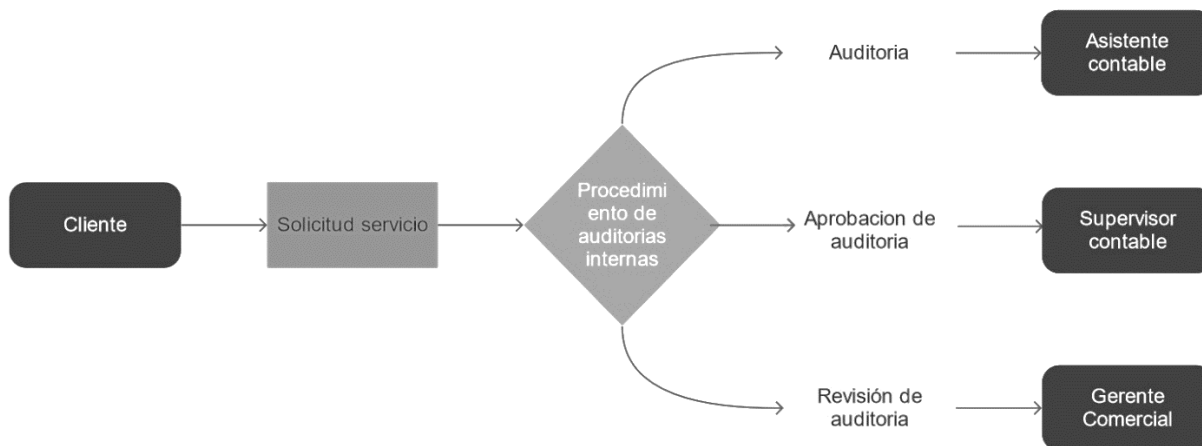
cada función con el fin de analizar si los mismos son suficientes a criterio de los empleados y aportando el criterio en conocimiento contable propio.

Procedimiento de auditorías internas

Para este procedimiento en la actualidad se tiene como base la solicitud del cliente si quisiera hacer una auditoría interna o bien una externa que sea solicitada por algún ente financiero, en la mayoría de estos casos se contrata personal externo para la realización de estos servicios ya que como contadores de las empresas no están autorizados para la realización de dichos procesos.

Una vez realizada la auditoria se procede a revisar la información en caso de haber alguna anomalía se envía un informe y se procede a consultar con los encargados lo que amerite de lo contrario se presenta el informe al cliente o al ente que lo solicito en reuniones programadas, son servicios de extremo cuidado tanto para quien se contrate como para la firma.

Figura 7. Flujograma del procedimiento de auditorías internas.



Fuente: elaboración propia (2022).

Procedimiento de conciliaciones bancarias

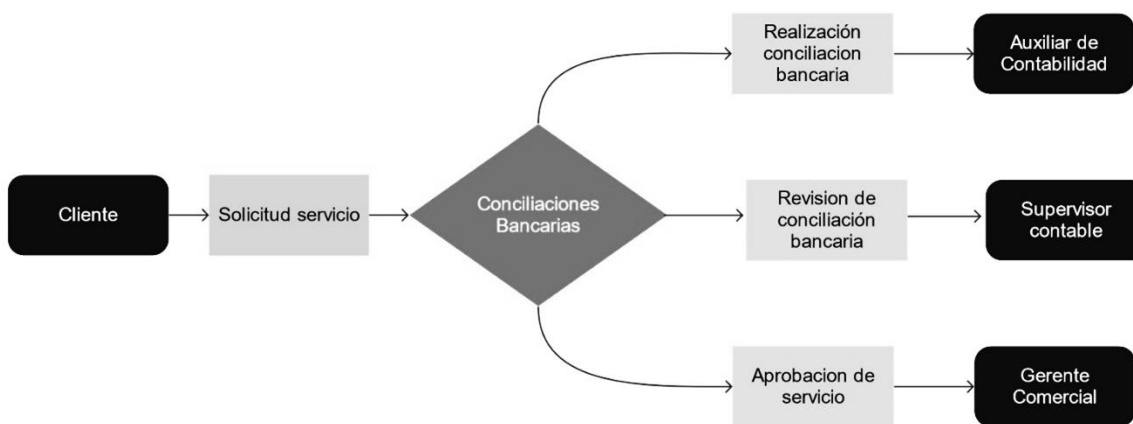
Toda conciliación bancaria es necesario contar con la información que entrega el banco así como la que se tiene del cliente, por lo que para este proceso según lo investigado se procede

primeramente a la solicitud de la información a ambas partes o bien solo al cliente si no se tiene acceso a las cuentas bancarias.

Una vez obtenida la información se registra en el sistema pertinente la documentación entregada por el cliente, al finalizar este registro se debe de conciliar los movimientos registrados en sistema con los adquiridos del banco, si ambas partes, es decir los montos finales del banco y de libros terminan con el mismo monto se procede a entregar el documento excel con las cuentas cuadradas de lo contrario se debe de proceder a una revisión exhaustiva.

Todo este proceso de registro y revisión es realizado por el auxiliar contable, y una vez obtenido los montos cuadrados se puede proceder a cuadrar o hacer asientos de ajustes si así lo amerita para proceder con la realización de los estados financieros.

Figura 8. Flujograma del procedimiento de conciliaciones bancarias.



Fuente: elaboración propia (2022)

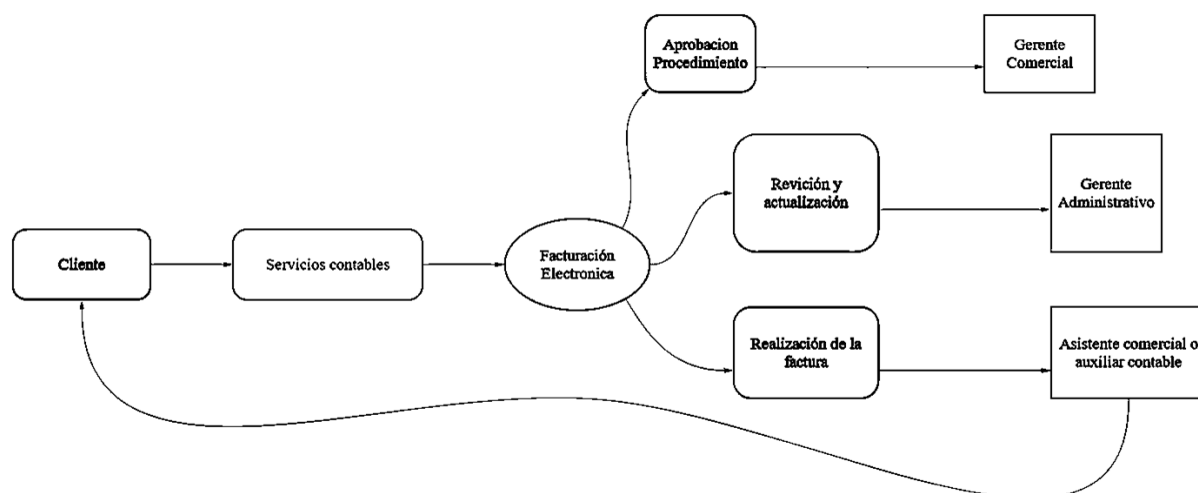
Procedimiento de facturación electrónica

Toda facturación electrónica por los servicios brindados dentro de la empresa es realizada por una única persona que es la asistente comercial, esta persona procede con la lista de clientes y hace las facturas una por una todos los meses para su respectivo cobro de servicios.

También se tiene la facturación de ventas de los servicios que brinda los diferentes clientes para este proceso la persona encargada es el auxiliar contable o encargado de cada contabilidad o cliente, para este procedimiento se debe tener la solicitud primeramente del cliente con los datos de que se debe de facturar y el nombre a quien va dirigido.

Una vez realizada la factura, es enviada a la persona a la quien se emite para su respectivo cobro por servicio o informe de que ya se le brindo el servicio y que se espera el pronto pago de este.

Figura 9. Flujograma del procedimiento de facturación electrónica.



Fuente: elaboración propia (2022)

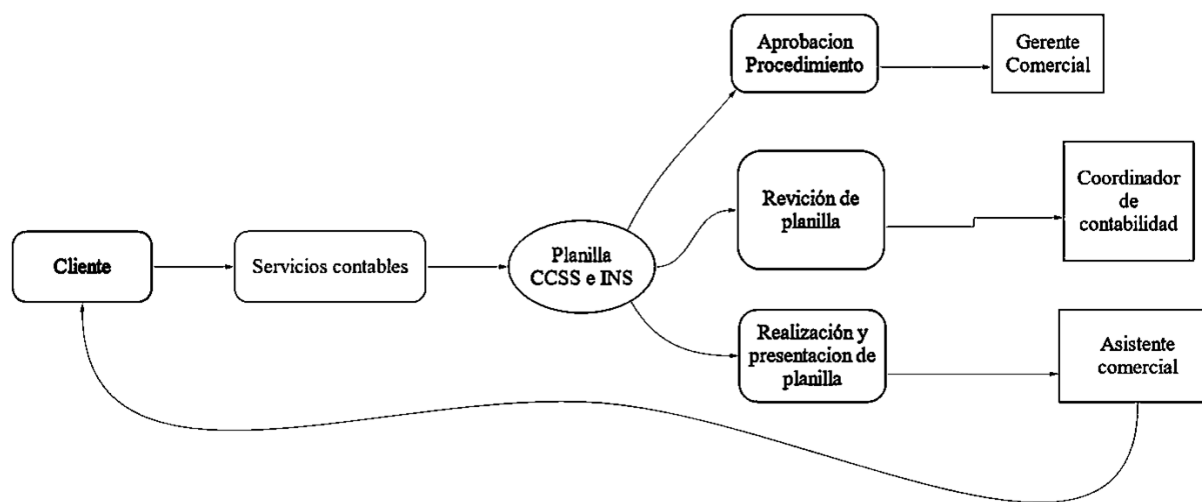
Procedimiento de preparación y presentación de planillas ante el INS

Para todos estos procesos se debe de tener un usuario y contraseña por cada cliente y para ello el auxiliar contable lo solicita al mismo, una vez obtenido esta información se le envía al asistente comercial para que proceda con la presentación.

Cabe destacar que para la presentación de estas planillas se necesita por parte del cliente o calcular de planillas la información pertinente, de cuantas personas trabajan, el nombre y cedula de ellas, así como el salario a reportar, sin dicha información no se puede proceder.

Al cliente se le informa que si no se presenta en el tiempo estipulado por las entidades regidoras se puede incurrir a multas monetarias bastante grandes, por lo que la solicitud pertinente por parte del auxiliar y la entrega de la información por parte del cliente es de vital importancia.

Figura 10. Flujograma del procedimiento de preparación y presentación de planillas ante el INS



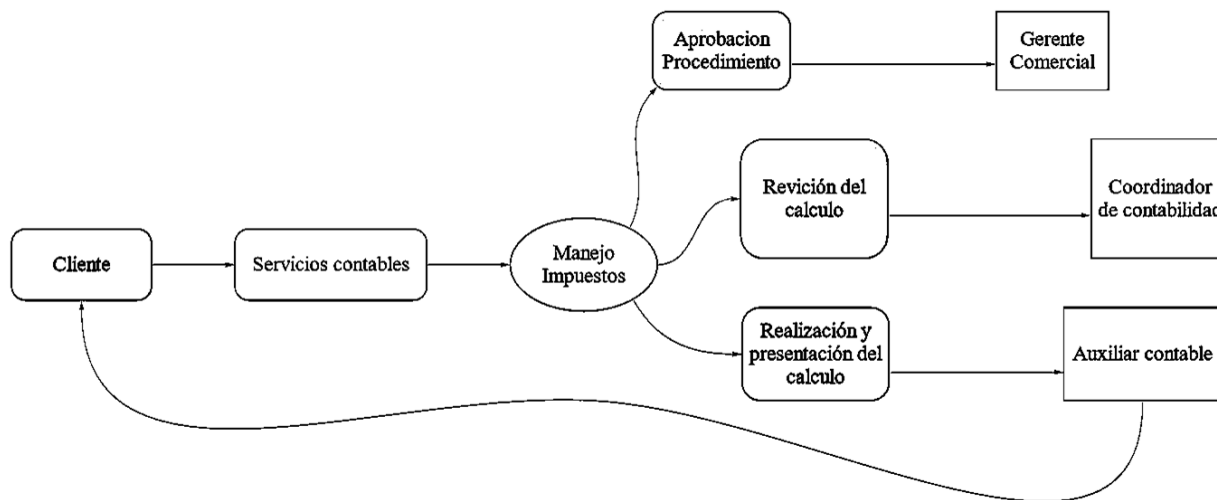
Fuente: elaboración propia (2022)

Procedimiento de manejo de impuestos

El responsable de todos los manejos de impuestos de los diferentes clientes que cuenta la firma, son los auxiliares contables, estos son los encargados de solicitar la información a los clientes para el registro en sistemas contables respectivos, una vez registrada toda la información proceden con los cálculos y la presentación de estos.

Una vez revisado y aprobado los cálculos por los encargados se debe informar al cliente para que el mismo proceda con el pago ante los entes recaudadores, antes de la fecha límite, por lo que es importante hacer todos estos procesos y entregas con tiempo.

Figura 11. Flujograma del procedimiento de manejo de impuestos



Fuente: elaboración propia (2022)

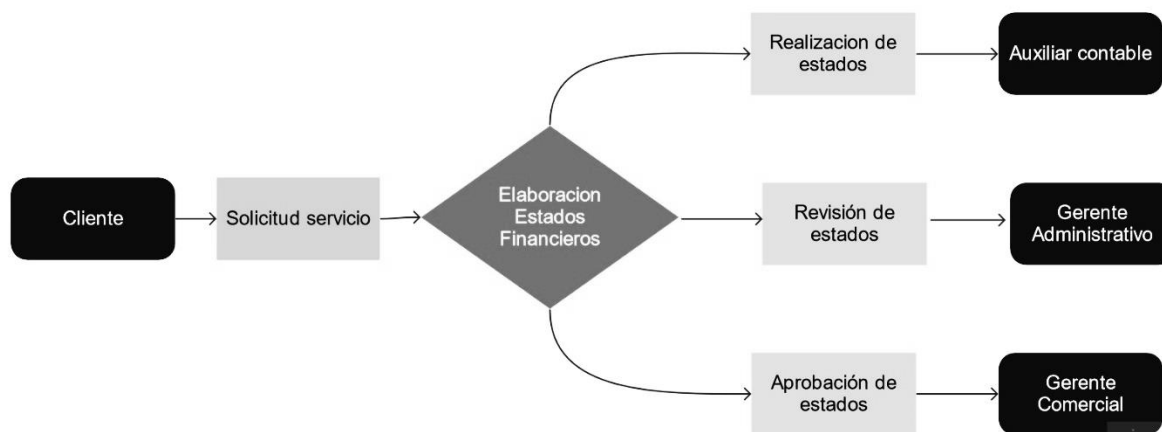
Procedimiento de elaboración de estados financieros

Para la realización de estados financieros el encargado es el auxiliar contable, este proceso es el último de los procesos que se hace en toda contabilidad mensualmente, trimestralmente o incluso anualmente, para la mayoría de los clientes de la LCG Services, este proceso se presenta al cliente mensualmente.

Para poder tener estados financieros contables se debe primero haber aprobado los procesos anteriores, es decir se debe tener registrada toda la información recibida por los clientes en los sistemas contables respectivos, tener los bancos cuadrados según conciliaciones bancarias, y calculados los impuestos, una vez se tenga todas las cuentas contables ajustadas o cuadradas, se procede a la realización o cálculo de los estados financieros.

Estos estados financieros son entregados al cliente mensualmente o cada que ellos así lo soliciten, son cálculos realizados en excel revisados y autorizados por los supervisores coordinadores y entregados por los gerentes de la empresa a los clientes en formato apto para su entrega.

Figura 12. Flujograma del procedimiento de elaboración de Estados Financieros



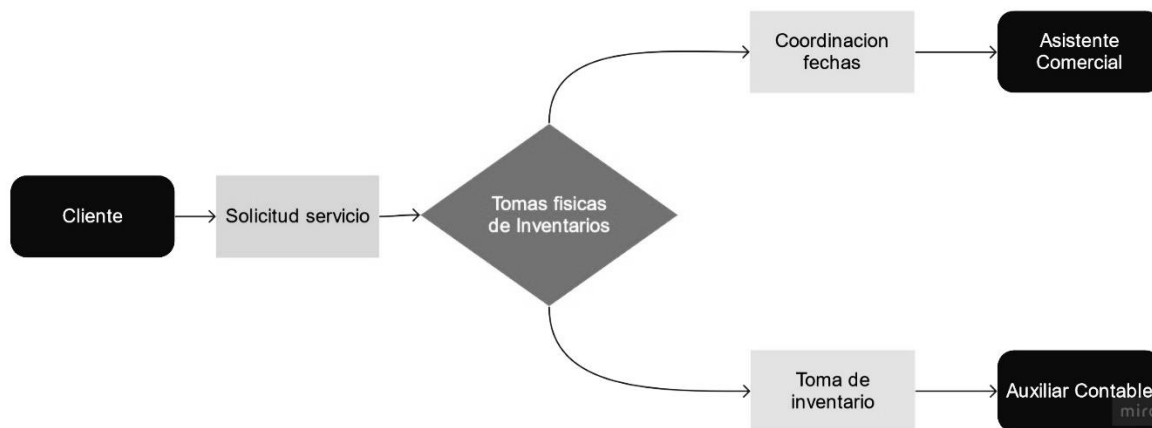
Fuente: elaboración propia (2022)

Procedimiento de tomas físicas de inventario

La toma física de inventarios en su actualidad es responsabilidad de los auxiliares contables, estos coordinan fecha de la toma y hacen todo el trabajo respectivo. Al coordinar fecha también se coordina con la persona autorizada en el lugar para la toma de inventario.

Una vez realizada la toma de inventario donde el cliente se le envía el informe final al cliente o el inventario actualizado para que estos procedan con la actualización en los sistemas que corresponda. Este es un proceso que la firma realiza cada que el cliente lo solicite.

Figura 13. Flujograma del procedimiento de toma física de inventario



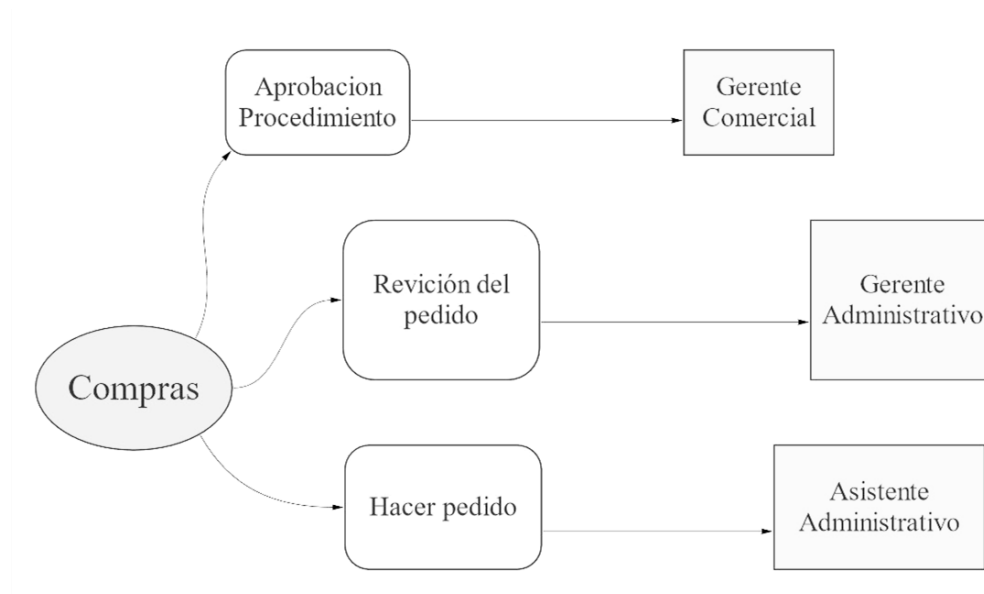
Fuente: elaboración propia (2022)

Procedimiento de compras

Las compras realizadas en la empresa son tanto de suministros como de servicios profesionales a diferentes personas, para estas compras se debe tener un proceso ordenado, en el caso de los suministros el orden debe ser muy cuidadoso ya que la empresa no puede quedarse sin suministros, pero tampoco puede gastar de más en compras excesivas que puede no se gasten.

En compra de servicios es cada que se necesite un servicio especial, que se hace este tipo de compras, como lo son los casos de auditorías, se debe de contratar un auditor externo o incluso algún servicio que el cliente necesite y que se ocupe del servicio de un abogado.

Figura 14. Flujograma del procedimiento de compras.



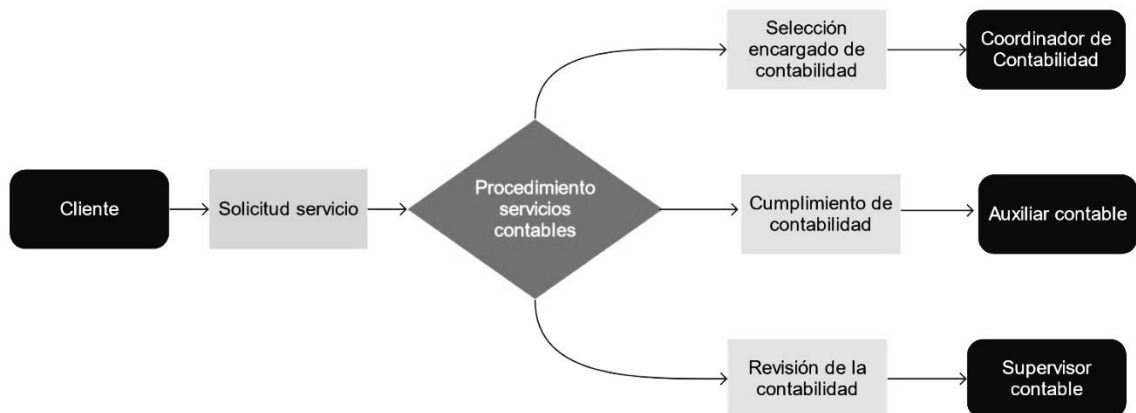
Fuente: elaboración propia (2022)

Procedimiento general de servicios contables

Son varios los procedimientos que brinda la empresa LCG Services a sus clientes, entre los que se pueden destacar están la entrega de estados financieros, la presentación de los múltiples impuestos que se presentan ante el Ministerio de Hacienda, ante las Municipalidades o presentaciones ante la Caja Costarricense del Seguro Social y ante el Instituto Nacional de Seguros.

Para cada proceso de servicios es necesario tener la información brindada por los clientes debidamente registrada en servidores contables, esto nos da más facilidad para poder hacer los cálculos respectivos. Este proceso inicia desde el momento que se contacta con el cliente hasta el momento que se le entregan todos los servicios sea impuestos o estados financieros.

Figura 15. Flujograma del procedimiento general de servicios contables



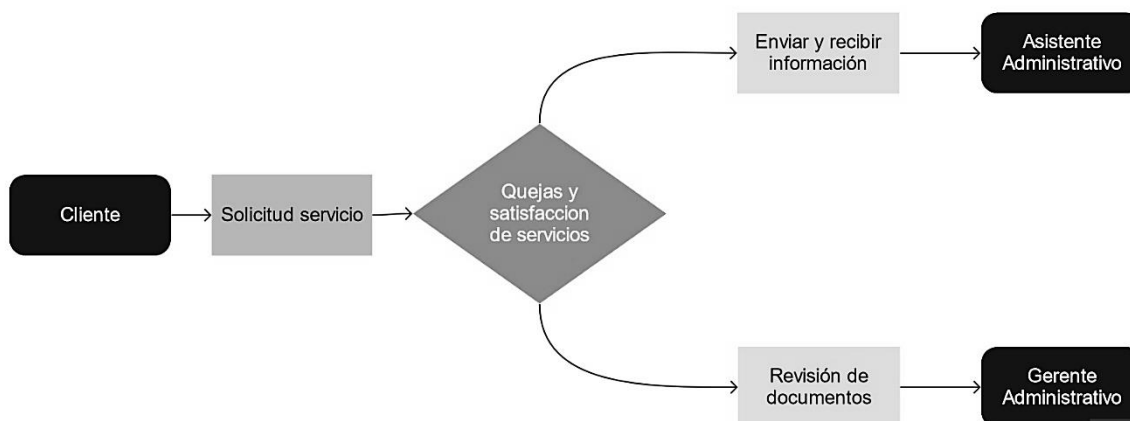
Fuente: elaboración propia (2022)

Procedimiento de quejas y satisfacción de clientes

Como se es sabido la satisfacción de los clientes es lo primordial para cualquier empresa, por lo que para esta entidad que el cliente este feliz con el servicio contable brindado por todas las personas que en ella trabajan es de suma importancia.

Este procedimiento es de vital importancia en esta empresa para darle seguimiento a las expectativas del cliente, cuando se recibe una queja poder resolverlo de la mejor manera, por lo que es importante corregir los pequeños o grandes errores que se pueda cometer con el servicio dado al cliente.

Figura 16. Flujograma del procedimiento de quejas y satisfacción del cliente.



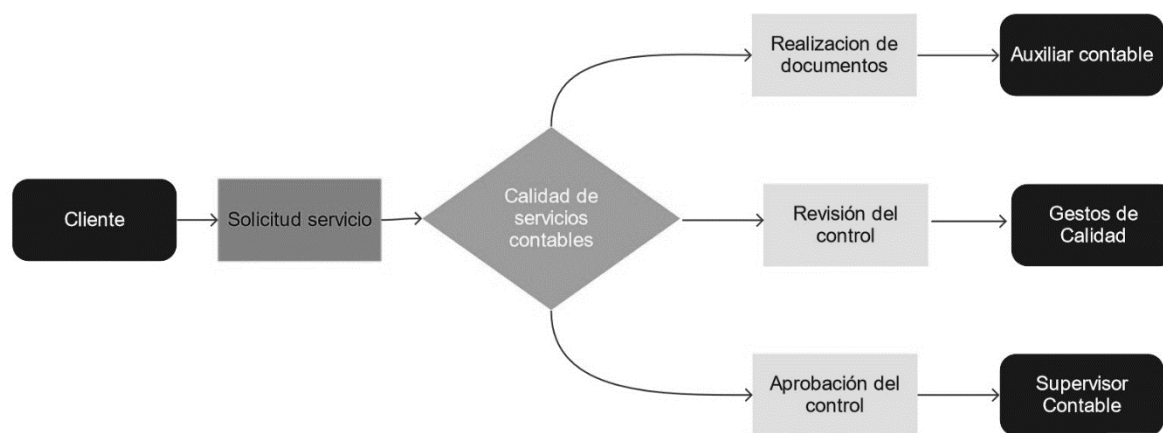
Fuente: elaboración propia (2022)

Procedimiento de control de calidad de servicios contables

Tener un control de calidad perfecto para la atención al cliente es importante, por lo que tener un manual para este servicio es primordial. Dar una buena calidad de información al cliente es uno de los objetivos de la empresa, esto quiere decir que se busca dar un servicio impecable, desde la forma en que se archiva la información o la presentación de los estados financieros hasta el cómo se le explica al cliente la utilidad de su empresa

Esta empresa cuenta con especialistas en todas sus áreas que son responsables a la hora de entregar la información y cumplir con los tiempos estipulados para con el cliente, esto dará una buena imagen de la empresa y el cliente por lo tanto se sentirá satisfecho con todos los servicios recibidos.

Figura 17. Flujograma del procedimiento de control de calidad de servicios contables.



Fuente: elaboración propia (2022)

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Una vez que se han identificado las funciones que se realizan en el área contable de la empresa LCG Services, Sociedad de Responsabilidad Limitada, y se ha obtenido una descripción de estas, así como un análisis sobre la manera en que estas se desarrollan, se han obtenido las siguientes conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones

1. Elaborar un manual de procedimientos contables para la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada en función de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) aplicable con el fin de contribuir con un control interno más eficiente.
2. La empresa LCG Services, Sociedad de Responsabilidad Limitada, cuenta con una estructura que le ha permitido emerger en el negocio de servicios contables, aun así y por su filosofía de negocio, han reconocido que existen puntos de mejora, uno de los cuales se encuentra en el área contable. Una vez realizado el estudio, se llegó a la conclusión que, efectivamente, LCG Services requiere de la elaboración de los manuales de procedimientos específicos para los procesos contables que se llevan a cabo. Esto, ya que, por el conocimiento y experiencia propia, se determinó que es necesario dar un orden a la manera en que trabajan diariamente. Esto ya que se encontraron algunos vacíos en los pasos ejecutados en las funciones.
3. Mediante los resultados obtenidos con las entrevistas, los cuestionarios y las diferentes herramientas de recolección de información mostradas en los anexos, se evidenció que, además de ser necesario, los empleados y los jefes comparten el deseo de formalizar y estructurar las funciones que realizan diariamente.
4. Además de lo anterior, se determinó que los perfiles de cada puesto y la función que les corresponde en cuanto a los servicios contables que realiza la empresa, se encuentran un poco desordenados. Desde el proceso de realización de una auditoría hasta el procedimiento de quejas y satisfacción al cliente tienen asignadas las personas que deben revisar, supervisar o autorizar el proceso, no obstante, según el conocimiento y

experiencia propio, se requieren mejoras en la estructuración de los procedimientos y en la documentación de estos para que exista un respaldo en la ejecución de las funciones y que cada persona realice las funciones según la responsabilidad atribuida.

5. Establecer un análisis de las funciones actuales de la empresa en función de los mejores estándares la normativa aplicable.
6. Si bien los empleados conocen cuáles son las funciones que le corresponde según el puesto que ocupan en el área contable de la empresa, no se identificaron procedimientos estándar documentados con los cuales se guiaran futuros empleados u otro empleado que por alguna razón debiera asumir de manera temporal el puesto. Además, las funciones de un puesto son en ocasiones asumidas por otros perfiles de puestos sin un orden jerárquico definido.
7. Los servicios contables que LCG Service, Sociedad de Responsabilidad Limitada ofrece a sus clientes se ejecutan de manera tal que se cumplen con los objetivos en cuanto a la realización de las tareas respectivas, no obstante, se detectaron ciertos procedimientos o pasos dentro de algunas funciones que no se están realizando, y que de aplicarse en algunas de las funciones se lograría una mayor transparencia y control al realizarlas, no solo por el personal actual de la empresa, sino para futuros empleados.
8. Los servicios contables ofrecidos son complejos y al no existir manuales de procedimientos contables estructurados y documentados, se presenta una debilidad que afecta a todos los usuarios, desde los empleados, proveedores y clientes. No se les está brindando un respaldo que les garantice una estandarización de procesos.
9. Realizar un diagnóstico actual respecto a la forma en que la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada desempeña sus actividades contables.
10. Existe cierta diferencia de opiniones en cuanto a la implementación de procedimientos contables en el área de contabilidad, si bien un jefe indica que en la empresa existe buena distribución del tiempo de las tareas, otro de los jefes indica que no existen y otro que un poco. Esto evidencia la falta de un documento oficial que respalde las afirmaciones que las personas brindan.
11. Se detectó que hay empleados que no se encuentran satisfechos con el orden actual de los procedimientos contables, dentro de sus respuestas en el cuestionario proporcionado,

indicaron realizar tareas que no les corresponde, que se les recargan las funciones y se atrasan con sus propias tareas, aun cuando el trabajo siempre se lleve a buen término.

12. Elaborar los procedimientos de cada una de las funciones de índole contable que realiza la empresa LCG Services CR, sociedad de Responsabilidad Limitada.
13. Una vez aplicada la entrevista respectiva, se recopiló la información concerniente a los procedimientos que realizan en la empresa LCG Services en la ejecución de cada una de sus funciones. Por el conocimiento en esta materia y la información recopilada, se determinó que los pasos realizados son necesarios, pero que se requiere la formalización y estructuración para un mejor orden, un mejor control interno y darles la funcionalidad de permitirle a la empresa una certificación ISO. Además, hay pasos faltantes para un procedimiento más completo.
14. Según la investigación de este trabajo, se establece la importancia de la realización e implantación de manuales de procesos para las diferentes funciones laborales de los colaboradores de esta empresa, así como una mejor coordinación entre los funcionarios, una mejor capacitación y mejoramiento en las responsabilidades de los diferentes trabajadores. Así lo expresaron, tanto jefes como empleados

Recomendaciones

1. Elaborar un manual de procedimientos contables para la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada en función de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) aplicable con el fin de contribuir con un control interno más eficiente.
2. Documentar de manera estructurada los procedimientos contables que se realizan en el área de contabilidad para brinda un respaldo a los usuarios de que la empresa ejecuta sus servicios bajo los mejores estándares de calidad según la normativa contable.
3. Capacitar a los empleados en cuanto al uso e implementación de los manuales de procedimientos contables con el fin de dar conocer su importancia, uso y obligación de seguimiento en la ejecución de las funciones que realizan diariamente dentro de la empresa LCG Services.

4. Acatar y aplicar la secuencia de procedimientos que se brindan en este trabajo de investigación para solventar el vacío que se detectó al momento de verificar los pasos que se realizan cuando se ofrecen los servicios contables.
5. Establecer un análisis de las funciones actuales de la empresa en función de los mejores estándares y la normativa aplicable.
6. Independientemente de la antigüedad que tienen los empleados en el área de contabilidad, es necesario brindarles la información, y si es necesaria también la capacitación aquí sugerida para que cuenten formalmente con los procedimientos contables secuenciados y oficiales que deben realizar cuando ejecutan los servicios de contabilidad que brindan.
7. Aplicar en su totalidad los manuales de procedimientos contables que se brindan en la propuesta de mejora de este proyecto, ya que se incluyen pasos que no estaban contemplados al momento de que se ejecutaban los servicios contables.
8. Realizar un diagnóstico actual respecto a la forma en que la empresa LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada desempeña sus actividades contables.
9. Respalda mediante la documentación concerniente cada servicio contable brindado para generar confianza en todos los usuarios de LCG Services, de que se cuenta con un procedimiento formal para atender cualquier duda o contrariedad en los servicios contables recibidos.
10. Integrar a todo el personal docente en la implementación de los manuales de procedimientos contables, desde los jefes hasta cada uno de los colaboradores, que sea aplicable de manera imparcial para que todos cuenten con la misma información a brindar.
11. Es necesario que los jefes del área contable se reúnan e intercambien opiniones respecto a aspectos relevantes del funcionamiento de dicho departamento, principalmente en lo referente a la implementación de procedimientos. Llegar a un acuerdo de si conocen con exactitud los pasos que se realizan en la empresa y si de verdad se aplican.
12. Elaborar los procedimientos de cada una de las funciones de índole contable que realiza la empresa LCG Services CR, sociedad de Responsabilidad Limitada.
13. Para esta investigación una de las principales recomendaciones según encuestas y cuestionarios, es la capacitación a trabajadores tanto en términos de manuales de

procedimientos propuestos así como de las funciones que elaboran día con día, ya que todas estas funciones se actualizan cada cierto tiempo, como lo son la presentación de impuestos, el Ministerio de Hacienda actualiza cada cierto tiempo estas declaraciones por lo que es importante tener un funcionario que pueda explicar todos estos procesos.

14. También es importante a la hora de contratación de personal explicar procedimientos de trabajos para que tengan una mayor facilidad a la hora de iniciar sus labores como asistentes contables, si la persona no está bien capacitada para el puesto, pero es eficiente en su tiempo de prueba se puede dar una mayor enseñanza para su mejor labor.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.

Según el trabajo de investigación realizado, se logró determinar la forma de trabajar de la empresa LCG Services, todas sus formas de resolver los servicios que se le brindan al cliente, el paso a paso desde que llega el cliente a solicitar el servicio hasta que este se le brinda. Para la siguiente propuesta se sugiere implementar los manuales de procedimientos contables para un mayor orden de entrega de servicios al cliente, así como una mayor funcionalidad para el trabajo de todos como equipo.

Todo servicio contable ofrecido al cliente debe de contar con una base de inicio y final para su realización, por lo que es importante tener procedimientos para una ejecución de la mejor manera y con un mayor orden. De esta forma todo su personal trabajará sobre una misma línea de trabajo y todos los que trabajen en esta empresa podrán comprender lo que su compañero también está montando.

Esto ayuda a que el gerente y jefes en general puedan revisar el trabajo de la misma manera a todos y se les sea más fácil para su revisión comprensión y entrega al cliente, esto permite una disminución en el tiempo invertido para revisiones y comprensión de trabajos, así como también para cuando se vaya un auxiliar de la oficina, el que quede a cargo de su trabajo ya sepa como seguirlo, porque todos trabajaran de la misma forma.

Según nuestra investigación los manuales de procedimientos para la empresa LCG Services será de gran utilidad para poder mantener un mejor orden en las funciones laborales de todo servicio contable, así como también para dar una mejor atención al cliente y poder tener los trabajos al día y cumplir con tiempos establecidos tanto para entidades financieras como para el cliente.

La presentación de impuestos es uno de los servicios principales brindados al cliente, por lo que el procedimiento para la presentación de estos, así como el cumplimiento de los tiempos de presentación es fundamental en esta empresa.

Objetivo General.

Mejorar el orden de las funciones laborales como equipo de trabajo con el fin de optimizar la atención a clientes en la entrega de los servicios brindados.

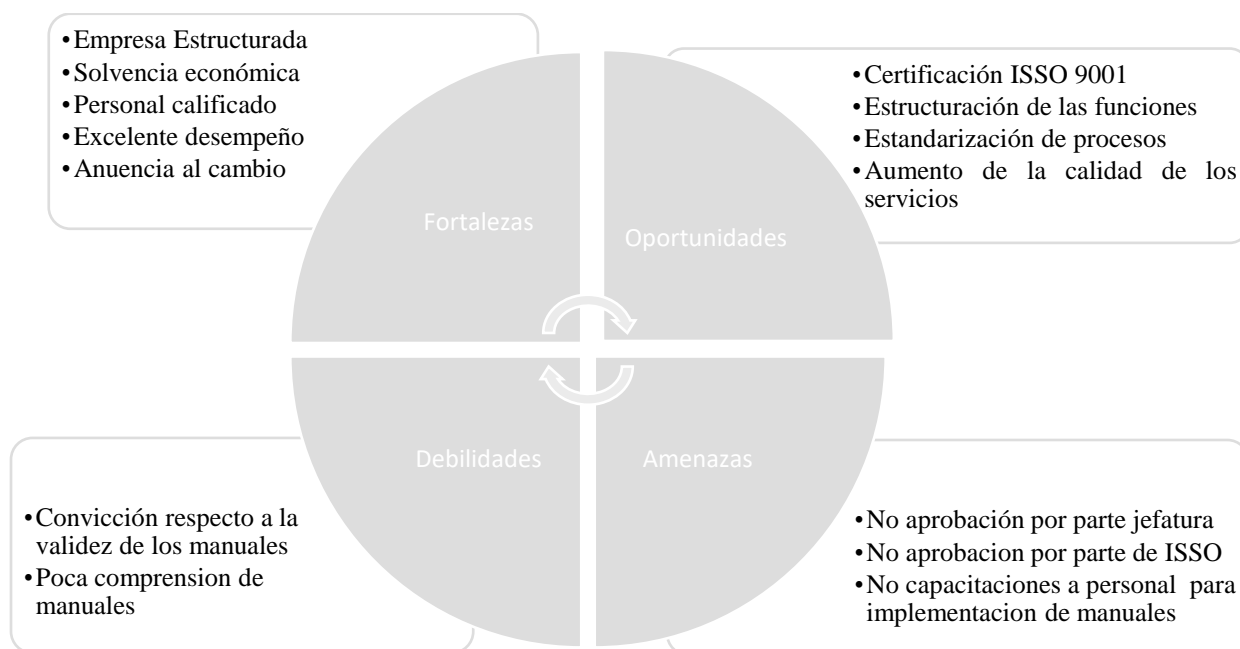
Objetivos Específicos

1. Elaborar un flujograma de funciones para una mejor estructuración de los procesos dentro del equipo de trabajo de la empresa LCG Services, con el fin de tener una mayor y mejor revisión de trabajos por entregar
2. Elaborar Manuales de procesos de los diferentes servicios brindados al cliente en la empresa LCG Services para que sean implementados en la realización de sus funciones.
3. Documentar los procedimientos y que de esta manera se cuente con un respaldo general acerca de los pasos que se deben seguir al ejecutar las funciones.
4. Servir como guía a los empleados al momento de ejecutar las funciones que les corresponde.
5. Respaldo las directrices dadas a los empleados recién contratados o en las respectivas capacitaciones para el puesto.
6. Estructurar los procedimientos contables que se realizan en cada función de manera tal que cada empleado emplee los mismos pasos al realizar sus tareas.

Análisis FODA de la implementación de los manuales de procedimientos propuestos

En la figura 6, se presenta el análisis FODA de la implementación de los manuales de procedimientos contables propuestos. Este análisis se ha podido realizar una vez que se ha estudiado y analizado a la empresa LCG Services y, por lo tanto, se maneja la información de esta empresa.

Figura 18. Análisis FODA de la implementación de los manuales de procedimientos contables.



Fuente: elaboración propia (2022).

Acciones concretas.

Aprobación e implementación de los manuales de procedimientos contables propuestos en este capítulo en la empresa LCG Services, así como comunicar y brindar las capacitaciones a los empleados del área contable acerca de estos manuales.

Envío de informe con manuales e investigación realizada para implementación en la empresa y aprobación tanto a nivel interno de esta empresa como a nivel de ISSO 9001.

Recursos por utilizar.

Capacitaciones al personal de personas especialistas en manuales de procesos para la explicación de un mayor orden en todos los ámbitos contables y de trabajo dentro de la empresa, así como capacitaciones a personal nuevo contratado en todos los ámbitos contables e incluso en sistemas contables diversos que se usan con los distintos clientes.

Cronograma.

Para que la propuesta de manuales de procedimientos se ejecute en la empresa con éxito, es necesario que se lleve a cabo un proceso de formalización de implementación en la empresa LCG Services, así como capacitaciones a los empleados con el fin de informales de la existencia de los manuales de procedimientos contables, así como de indicarles la forma en que se van a utilizar. De esta manera, a continuación, se presenta el cronograma para la implementación de la propuesta presentada.

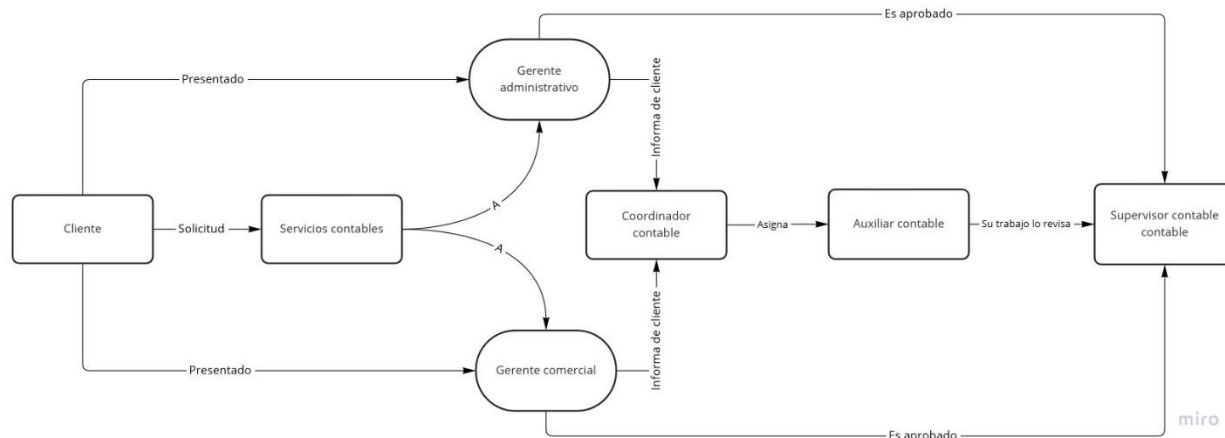
Tabla 24. Cronograma para la implementación del plan de mejora.

N°	Actividad	Semanas												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Aceptación de la gerencia	■												
2	Presentación y aprobación ante control de calidad		■											
3	Comunicación a los empleados			■										
4	Capacitación a los empleados				■									
5	Implementación de los manuales					■								

Fuente: Elaboración propia (2022)

Propuesta de mejoramiento para las funciones contables ejecutadas en el área de contabilidad de la Empresa LCG Services

Figura 19. Flujograma del proceso general contable.



Fuente: elaboración propia (2022)

El proceso de trabajo dentro de esta empresa, LCG Services SRL, según nuestra propuesta, debería de ser, en el momento que inicia desde que llega un cliente y acepta los servicios que brinda la empresa, se le dé un contrato para su aprobación de servicios, cuando este contrato está firmado los gerentes le indican al coordinador contable para que este asigne un auxiliar contable, quien se encargara de procesar toda la información que brinde el cliente y de hacer todos los servicios que se le brindan al mismo, estos procesos que hacen los auxiliares serán revisados por el supervisor contable una vez aprobados se presentaran a las entidades pertinentes y en caso de los estados entregados directamente al cliente se le envíe todo lo pertinente a los gerentes, ellos le den el visto bueno final y le indican al asistente que coordine una reunión con el cliente para la explicación de la funcionalidad de su empresa.

Cuando se hace la reunión con el cliente se anota todas las quejas o incertidumbres que el cliente tenga para cuando esta culmine indicarle al auxiliar contable encargado de ese cliente, en caso de tener incertidumbre sobre su contabilidad hacer ajustes o cambios según el cliente tenga sus razones, un ejemplo de esto podría ser cuando no envían algún estado de cuenta o alguna información que no nos brindan en el momento, de ser quejas por el servicio o la atención al cliente

tomar medidas con el auxiliar para mejorar este servicios, hacer una reunión gerente-auxiliar y ver el porqué de las quejas del cliente y del porque su insatisfacción del servicio dado.



LCG Services C.R., Sociedad de Responsabilidad Limitada

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES

Departamento de Contabilidad

2022



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES

Empresa: LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada,

Código

Fecha

LCG

Mayo 2022

Asunto: Introducción

Versión

1

Introducción

El siguiente manual tiene como objetivo principal guiar a los empleados del área contable en la realización de sus funciones diarias.

Cada función que se realiza en el área contable se encuentra formalmente estructurada y consta de una serie de procedimientos, en su mayoría secuenciales, mediante los cuales cada empleado se va a guiar al momento ejecutar un servicio contable.

Es, a su vez, una herramienta de apoyo para la gerencia y la jefatura del área contable para la supervisión de la forma en que se están realizando los servicios de este departamento.

Es importante señalar, que todos los empleados deben apegarse a lo que establece este Manual de Procedimientos para la realización de sus funciones.

Elaborado por: Ana Yansy Solano Cervantes y Karla Vargas Vargas



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍAS INTERNAS

Empresa: LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada,

Código

Fecha

GC-P-01

Mayo 2022

Versión

Responsable

1

Gerente
Comercial

Objetivo: Establecer los lineamientos para la realización de las auditorías internas.

Alcance: Incluye los lineamientos desde la planificación hasta la ejecución y cierre de las auditorías internas.

Responsable

- a. El auxiliar contable es el responsable de cumplir este procedimiento.
- b. El supervisor contable es el responsable de aprobar este procedimiento
- c. El gerente comercial es el responsable de revisar y actualizar este documento.

Elaborado por: Ana Yansy Solano Cervantes y Karla Vargas Vargas

Descripción del documento.

1. LCG Services lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas y para asegurar que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Esto lo realiza por medio del Programa de auditorías GC-R-P01-1.
2. El programa de auditorías considera la importancia de los procesos, frecuencia con que se audite y estado de implementación de los procesos.
3. En este programa, todo proceso es auditado al menos una vez al año.
4. El responsable para cada auditoría asigna un auditor líder o lo subcontrata para que elabore el Plan de auditoría detallando:
 - a. Objetivo y alcance de la auditoría
 - b. Criterios de auditoría,
 - c. Frecuencia de la auditoría,
 - d. Metodología,
 - e. Miembros del equipo auditor,
 - f. Responsabilidades y autoridades de los miembros del equipo auditor.
5. La subcontratación del Auditor líder debe tener como mínimo el cumplimiento de los requisitos siguientes:
 - a. Auditor interno y líder en ISO 9001 versión vigente.
 - b. Experiencia mínimo 10 años en auditorías de ISO 9001 fungiendo como auditor líder.
 - c. Formación técnica en:
 - a. Documentación de un SGC.
 - b. Interpretación de la Norma ISO 9001.
6. Este Plan de auditoría es comunicado a los responsables para realizar cualquier cambio o ajuste.
7. Una vez que el Plan de auditoría se ha aprobado, el Auditor Líder, coordina con los miembros del equipo auditor para definir la metodología que se aplicará en la auditoría.
8. El auditor líder dirige una reunión de apertura en la que se da lectura al Plan de auditoría y se tome cualquier acuerdo logístico.

9. Cualquier auditor debe verificar cumplimiento de: objetivos, indicadores y metas, grado de implementación de los documentos, así como acciones correctivas y/o no conformidades en proceso o por cerrar.
10. En caso de encontrar un hallazgo, cada auditor debe documentar los hallazgos y enviarlos al auditor líder para documentar el Informe de auditoría.
11. Tomando en consideración el criterio de auditoría y la evidencia objetiva que la respalda.
12. Cuando se cumpla el Plan de auditoria en fechas y objetivo, el auditor líder, elabora el Informe de auditoría.
13. El auditor líder convoca a la reunión de clausura, dando lectura al Informe de auditoría
14. Posterior a que se cierre la auditoria, coordinará con los responsables de cada área para el seguimiento de los hallazgos encontrados con el documento Acciones correctivas y no conformidades.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Empresa: LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada,

Código

Fecha

GC-P-05

Mayo 2022

Versión

Responsable

1

Gerente
Comercial

Objetivo: Describir los lineamientos para realizar una gestión de riesgos.

Alcance: Este documento aplica para todos los riesgos que se abordan en los procesos del alcance del SGC.

Responsables.

- a. El responsable de revisar y actualizar este documento es el Gerente Administrativo.
- b. El responsable de aprobar este documento es el Gerente Comercial.
- c. El Asistente Administrativo es responsable de hacer que se cumplan los lineamientos establecidos en este documento.
- d. Todo colaborador de la empresa es responsable por cumplir los lineamientos mencionados en este documento.
- e. El Gestor de Calidad es responsable de hacer cumplir este documento.

Elaborado por: Ana Yansy Solano Cervantes y Karla Vargas Vargas

Descripción del documento

1. Gestión de Riesgos: El modelo de riesgos está implementado por procesos.
2. Para gestionar los riesgos se documenta la Matriz de riesgos y oportunidades.
3. El modelo de gestión de riesgos consiste en que el Gestor de Calidad identifique los riesgos en coordinación con los dueños de proceso a los que se encuentran expuestos los distintos procesos de la organización
4. Las fuentes posibles para determinar los riesgos provienen de:
 - a. Reunión con los encargados de los distintos procesos.
 - b. Producto de acciones correctivas y no conformidades.
 - c. Resultados de auditorías externas, internas y de clientes
 - d. Análisis de contexto
 - e. Análisis de partes interesadas
 - f. Actividades de valor de los procesos
 - g. Cambios estratégicos
 - h. Objetivos estratégicos
 - i. Contexto de la organización.
 - j. Partes interesadas.
 - k. Continuidad del negocio.
5. Valoración de los riesgos: Una vez identificados, el Gestor de Calidad en coordinación con los dueños de proceso deben realizar un análisis cualitativo de evaluación considerando los siguientes aspectos:
6. Impacto: De acuerdo con las siguientes definiciones:

Tabla 25. Valoración del impacto del riesgo.

Impacto	Significado	Valor
Alto	Se detectan riesgos que generan consecuencias significativas (impacto económico alto superior a 1000\$, impacto legal, impacto con el cliente de manera directa, afectación a la salud de un colaborador, daño en un sistema, información del cliente, papelería y-o equipo crítico) y las acciones correctivas son nulas o no existen	3
Medio	Se generan riesgos con consecuencias importantes, la empresa cuenta con medidas preventivas y/o correctivas con una eficacia baja, tiene impacto económico inferior a 1000\$ y hasta 100\$	2

Bajo	Se detectan riesgos con consecuencias poco significativas o de bajo impacto para la organización o las medidas preventivas tomadas, su eficacia es moderada, tiene impacto económico inferior a 100\$	1
------	---	---

Fuente: elaboración propia (2022)

7. Probabilidad de ocurrencia: De acuerdo con las siguientes definiciones:

Tabla 26. Definiciones para la probabilidad de ocurrencia.

Probabilidad	Significado	Valor
Alta	La materialización del riesgo ocurre con frecuencia, de 2 a 3 o más veces por mes. O puede presentarse en un periodo de 6 meses con una frecuencia superior a 3	3
Media	La materialización del riesgo es posible que suceda al menos una vez en un periodo superior a 8 meses	2
Baja	La materialización del riesgo es posible que suceda al menos una vez al año	1

Fuente: elaboración propia (2022)

8. Análisis de los riesgos: Una vez valorados, y en función del apetito de riesgo de la empresa (cuánto riesgo ha considerado la empresa asumir), los riesgos se clasifican de acuerdo con los siguientes criterios:

Tabla 27. Criterios para el análisis de los riesgos.

Nivel de riesgo Probabilidad	Impacto			
	1	2	3	
3	3 (Riesgo medio)	6 (Riesgo crítico)	9 (Riesgo crítico)	
2	2 (Riesgo bajo)	4 (Riesgo medio)	6 (Riesgo crítico)	
1	1 (Riesgo bajo)	2 (Riesgo bajo)	3 (Riesgo medio)	
Nivel de riesgo Probabilidad	Impacto			
	1	2	3	
	3	Nivel de riesgo III	Nivel de riesgo I	Nivel de riesgo I
	2	Nivel de riesgo IV	Nivel de riesgo III	Nivel de riesgo II
1	Nivel de riesgo IV	Nivel de riesgo IV	Nivel de riesgo III	

Fuente: elaboración propia (2022)

9. Una vez que se tiene clasificado el riesgo es importante el tratamiento que se le dé a cada uno, por lo que el Gestor de Calidad en coordinación con los responsables del proceso definen:
10. Controles implementados en el SGC: controles y acciones que se han implementado y que son prácticas constantes dentro del SGC.
11. Plan de acción: El conjunto de actividades con fechas y responsables de liderar el riesgo, que se definen para el tratamiento de los riesgos críticos únicamente.
12. Mecanismos de seguimiento y control y evidencias del seguimiento.
13. Monitoreos periódicos: Los riesgos, las actividades de control y los planes de acción necesitan ser revisadas para asegurar que las circunstancias cambiantes no alteren la clasificación de los riesgos evaluados, las actividades de control y la efectividad de las acciones.
14. El Gestor de Calidad en coordinación con los procesos, deben mantener constantemente actualizada la matriz e incluir el riesgo que competa ya sea nuevo o con una valoración cambiada.
15. Adicional, el Gestor de Calidad, anualmente coordinará con los Encargados de cada proceso la actualización de la Gestión de Riesgos, incorporando nuevos riesgos, reevaluando el nivel de riesgos, definiendo nuevas actividades de control y determinando nuevos planes de acción, si corresponde.
16. Gestión de Oportunidades.
17. Las oportunidades son todas aquellas opciones que la empresa puede implementar y que se pueden considerar de beneficio provenientes de diversas fuentes tales como:
 - a. Análisis de contexto
 - b. Análisis de partes interesadas
 - c. Auditorías internas y –o externas
 - d. Auditorías de clientes
 - e. Acciones correctivas y o no conformidades.
18. La forma de abordar las oportunidades se describe a continuación para que sea documentado por el Gestor de Calidad en la Matriz de riesgos y oportunidades.

19. Criterios de Valoración:

Tabla 28. Criterios de valoración para las oportunidades.

Criterios	Magnitud	Gravedad	Capacidad	Beneficio
Definición	Cuántos procesos y personas incluyen la oportunidad	Tiene un impacto en la organización en cuanto a requisitos del cliente y del producto	Tiene la empresa la capacidad para poder hacer frente a la oportunidad con los recursos actuales	Cuánto beneficio le da a la organización aprovechar esa oportunidad
Oportunidad	De 1 a 3	De 1 a 3	De 1 a 3	De 1 a 3
	3: alto	3: alto	3: alto	3: alto
Escala	2: medio	2: medio	2: medio	2: medio
	1: bajo	1: bajo	1: bajo	1: bajo

Fuente: elaboración propia (2022)

20. La valoración permite priorizar las oportunidades para darle seguimiento según las siguientes escalas:

Tabla 29. Escala de seguimiento para priorizar las oportunidades.

	54-81 aborda oportunidad en 2019	Oportunidad prioritaria
Clasificación	36-53 aborda oportunidad en 2020	Oportunidad a mediano plazo
	Inferior a 36 revisión en la próxima rev por la dirección	Oportunidad por revalorar

Fuente: elaboración propia

21. Monitoreo: El propósito de esta etapa, es que el Gestor de Calidad monitoree las oportunidades evaluadas y dar seguimiento a los planes de acción establecidos a las oportunidades prioritarias, posterior a las de mediano plazo y finalmente revalorar en revisión por la dirección las inferiores considerando los recursos que se requieren para implementarlas.

22. De igual manera en el SGC se tendrán controles implementados y mecanismos de seguimiento y control.

23. Cada vez que se registre una oportunidad detectada por las diversas fuentes, se aborda con este mismo mecanismo como método de orden y sistematización.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Empresa: LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada,	Código VT-P-01	Fecha Mayo 2022
	Versión 1	Responsable Gerente Administrativo

Objetivo: Establecer los lineamientos a seguir para atender las sugerencias y quejas formuladas por los clientes, así como también verificar su nivel de satisfacción ante un servicio brindado por Landergren Consulting Group S.A.

Alcance: Abarca desde el envío y recepción de los formularios “base de datos de acciones correctivas y no conformidades y registro de satisfacción del cliente” hasta la elaboración del “informe de satisfacción del cliente” y el seguimiento de las acciones a tomar.

Responsabilidades.

- a. El Asistente Administrativo es el encargado de enviar y recibir los formularios de cada cliente que Landergren Consulting Group le brinda servicios profesionales.
- b. El Gerente Administrativo será el encargado de revisar cada formulario, generar el informe de satisfacción del cliente y tomar las acciones pertinentes.

Elaborado por: Ana Yansy Solano Cervantes y Karla Vargas Vargas

Descripción del documento

Lineamientos para el envío y recepción de formularios.

1. Los días 25 de los meses de noviembre, febrero, mayo y agosto, el Asistente Administrativo se encargará de enviar a cada cliente vía correo electrónico los formularios “base de datos de acciones correctivas y no conformidades y registro de satisfacción del cliente”.
2. En caso de que el día 25 de los meses anteriormente mencionados sea un día no hábil, el Asistente Administrativo deberá enviarlo el día hábil anterior.
3. El Asistente Administrativo deberá velar que la recepción de los formularios sea dentro un plazo no mayor a 5 días hábiles, para lo cual deberá hacer un recordatorio a todos aquellos clientes que no han enviado los formularios el tercer día hábil.
4. En caso no obtener el formulario o alguna respuesta por parte del cliente, se da por un hecho que el cliente se encuentra satisfecho.
5. Una vez recopilados los formularios, el Asistente Administrativo deberá de transferirlos al Gerente Administrativo.

Lineamientos para la elaboración del “informe de satisfacción del cliente

1. Una vez que el Gerente Administrativo haya recibido los formularios, deberá revisar cada uno.
2. El Gerente Administrativo deberá realizar una lista de los clientes cuyo nivel de satisfacción sea inferior de 8.5 con el fin de contactarlos vía teléfono.
3. El Gerente Administrativo cuando entre en contacto con el cliente, deberá consultarle al mismo cuáles factores son los causantes de su nivel de satisfacción.
4. El Gerente Administrativo deberá anotar todos aquellos factores que influenciaron en la calificación del cliente hacia Landergren Consulting Group.
5. El caso que el Gerente Comercial no consiga comunicarse vía telefónica con el cliente, el mismo deberá enviarle un correo electrónico indicándole sobre el intento de comunicación vía telefónica así mismo deberá consultar si es posible realizar una llamada para efectos de retroalimentación y que de ser positiva la respuesta que por favor indique una hora para

contactarlo. De no recibir respuesta alguna, el Gerente Administrativo enviará como máximo un tercer correo electrónico.

Lineamientos para la revisión de los servicios ofrecidos

1. Con el fin de obtener una mejora continua, el Asistente Comercial enviará trimestralmente al cliente (vía correo electrónico) el formulario “Registro de Calidad” que consta de una encuesta sobre los servicios ofrecidos en los últimos 3 meses. En dicho formulario el cliente puede calificar la calidad de los servicios que ha obtenido, así como también indicar los puntos que desea que mejore los servicios.
2. El Asistente Comercial hará una recopilación de todos los formularios recibidos y coordinará una reunión interna, misma a la que deben de asistir los siguientes miembros en la medida que sea posible:
 - a. Gerente Comercial.
 - b. Gerente Administrativo.
 - c. Gestor de Calidad.
 - d. Asistente Comercial
 - e. Asistente Administrativo.
 - f. Coordinador de Contabilidad.
 - g. Coordinador de Recursos Humanos.
3. En la reunión, se verán todas las evaluaciones que han realizado los clientes y se tomará minuta de reuniones y en caso de que aplica se tomarán acciones correctivas y/o correcciones a las no conformidades encontradas y se documentarán en la Base de datos de acciones correctivas y no conformidades.
4. En caso de que el cliente manifieste una queja se sigue lo establecido en el documento Procedimiento de quejas y satisfacción del cliente.

Lineamientos para la implementación de mejoras en los servicios ofrecidos:

1. Una vez efectuada la reunión del personal interno de Landergren Consulting Group, se dará un plazo de 5 días hábiles a cada uno de los integrantes, con el fin de que realicen una

propuesta para mejorar en los aspectos en que se vieron desfavorecidos en el formulario “Registro de Calidad”.

2. Cuando se incumplan ciertos requisitos del cliente se debe documentar mejoras de acuerdo con lo indicado en el “Procedimiento de control de producto y servicios no conformes” y “Procedimiento de acciones correctivas y no conformidades”.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GENERALES DE SERVICIOS CONTABLES

Empresa: LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada,

Código

Fecha

SC-P-02

Mayo 2022

Versión

Responsable

1

Gerente

Objetivo: Determinar los lineamientos de los servicios contables que se le brindan a los clientes.

Alcance: Abarca desde que el cliente es registrado en la base de datos de la empresa hasta la entrega de los servicios contables que éste requiera.

Responsabilidades del proceso.

- a. El responsable de velar por el cumplimiento de las actividades asignadas al Auxiliar de Contabilidad es el Gestor de Calidad.
- b. El responsable de la revisión del trabajo realizado el Auxiliar Contable es el Supervisor de Contabilidad.
- c. El responsable de designar el Auxiliar Contable al cliente es el Coordinador de Contabilidad.

Elaborado por: Ana Yansy Solano Cervantes y Karla Vargas Vargas

Descripción del documento

Lineamientos para la asignación del ejecutivo a cargo

1. Una vez que el cliente haya aceptado la propuesta de servicios y haya firmado el “Contrato”, el Coordinador de Contabilidad mediante su experiencia adquirida, asigna el Auxiliar Contable que llevará la contabilidad del cliente.
2. La designación del cliente al Auxiliar Contable se notificará mediante un correo electrónico al mismo. Dentro de los destinatarios del correo deberá estar incluida la dirección electrónica del Gestor de Calidad, con el fin de que el mismo actualice el “Registro Control de Contabilidades” y el sistema de Asana.

Lineamientos para notificación de servicios al cliente

1. Mediante una llamada telefónica y el correo electrónico de news@lcgcr.com, el Gestor de Calidad notificará al cliente quién será el Auxiliar Contable a cargo de la contabilidad y brindará el contacto del mismo (número de la empresa con su respectiva extensión, número de celular y correo electrónico).

Lineamientos para la solicitud mensual de información contable al cliente

1. El Auxiliar Contable será responsable de solicitar al cliente, mediante correo electrónico o mensaje de texto, la información contable. Cabe mencionar que dicha información deberá ser solicitada en un plazo no mayor a 5 días naturales a partir del primer día del mes.
2. Dentro de la información contable que debe proporcionar el cliente al Auxiliar Contable se destaca:
 - a. Facturas de ingresos.
 - b. Recibos de dinero, depósitos, cierres de datáfono y transferencias.
 - c. Estados de cuenta bancarios.
 - d. Planillas administrativas.
 - e. Planillas de CCSS presentadas en el mes o información de lo mismo para presentar.

- f. Planilla de INS presentadas en el mes.
 - g. Facturas de proveedores de crédito y contado.
 - h. Estados de cuenta de préstamos bancarios.
 - i. Estados de cuenta de tarjetas de crédito.
 - j. Informe de importaciones.
 - k. Reporte de ventas.
 - l. Reporte de compras.
 - m. Reporte de cuentas por pagar.
 - n. Reporte de cuentas por cobrar.
 - o. Reporte de inventarios.
 - p. Notas de crédito.
 - q. Notas de débito.
 - r. Liquidación de cajas chicas.
3. Del punto anterior, no todos los clientes deberán aportar la totalidad de dicha información, ya que dependiendo del mercado en que se encuentran operando no es necesario algunos de los puntos mencionados.
 4. En caso de que el cliente no aporte la información solicitada o no responda el correo electrónico habiendo transcurrido un plazo no mayor a 3 días hábiles, el Auxiliar Contable tendrá la obligación de enviar nuevamente la solicitud de información, éste último deberá ir con copia al Gestor de Calidad y Coordinador de Contabilidad. Lo anterior con el propósito de tener un respaldo en caso de un futuro reclamo.
 5. Se revisa la documentación con la Tabla de Cotejo, la cual es responsabilidad de cada auxiliar contable. Si la información está incompleta se le solicita al cliente y se coordina nuevamente la ruta

Lineamientos para la presentación del Impuesto del Valor Agregado (IVA)

1. La presentación del IVA tiene como fecha máxima el día 15 de cada mes, en caso que el mismo sea feriado, sábado o domingo, la fecha prorrogará para el siguiente día hábil.
2. Cada Auxiliar Contable, cuenta con una lista de clientes a los cuáles se les realiza la declaración del IVA. Dicha lista se encuentra en la plataforma Drive, y es visualizada en

tiempo real por el Coordinador de Contabilidad y Gestor de Calidad con el fin de llevar un control de las declaraciones presentadas.

3. Una vez que el cliente haya enviado la información contable al Auxiliar Contable, el mismo deberá realizar los cálculos de respectivos del IVA.
4. Realizado el punto anterior, el Auxiliar Contable, envía mediante correo electrónico el cálculo del IVA al Supervisor de Contabilidad. Éste último revisa el cálculo y será responsable de aprobar o desaprobar dicho cálculo, su notificación al Auxiliar Contable será por el mismo medio en el que recibió el cálculo (correo electrónico). En caso que haya una desaprobarción deberá indicar el motivo y las correcciones por realizar, cuando éstas hayan sido corregidas se deberán enviar nuevamente al Supervisor de Contabilidad para su revisión.
5. Cuando haya aprobación del cálculo del IVA, el Auxiliar Contable deberá realizar la presentación en la plataforma ATV, descargará los “Acuse” y “Detalle” los cuáles se guardarán en el servidor de la empresa y posteriormente enviados al cliente mediante un correo electrónico y con copia al correo iva@lccr.com.
6. Cabe mencionar que la presentación de cada IVA, se debe realizar antes de la fecha máxima para su presentación. Dichas presentaciones se realizarán de acuerdo al Auxiliar Contable reciba la información.
7. En caso de que no se tenga la información a la fecha máxima para la presentación, se le notificará al cliente que la declaración se estará realizando en “0” y que se queda a la espera de recibir la información contable del cliente.
8. En caso de que haber un error en el cálculo del impuesto a pagar del IVA, el Auxiliar Contable debe hacer una rectificación en el sistema del ATV.
9. En caso de que la información contable sea aportada por parte del cliente, pero la declaración del IVA sea presentada después de la fecha máxima, el Gerente Comercial y/o Administrativo notificará al cliente de lo sucedido y hará mención que Landergren Consulting Group S.A., se hará responsable de las multas que dicho proceso, y quedará evidencia en el “Registro de productos y servicios no conformes”.

Lineamientos para la presentación de EEFF

1. De acuerdo con lo estipulado en el registro “Contrato”, entre las partes (la empresa – cliente) se acordó una fecha para la presentación de los EEFF, misma que es de conocimiento del Auxiliar Contable, Gestor de Calidad y Coordinador de Contabilidad.
2. El Gestor de Calidad velará por el cumplimiento de las fechas establecidas, para lo cual cuenta con el “Registro Control de Contabilidades”, en el mismo contiene la información sobre el avance de cada contabilidad, así como también el Auxiliar Contable a cargo.
3. Todo EEFF deberá contar con la revisión del Supervisor de Contabilidad, para lo cual el Auxiliar Contable debe enviarlo vía correo electrónico.
4. El Supervisor de Contabilidad aprueba y desaprueba los EEFF, lo cual lo hará mediante correo electrónico, en caso de haber una desaprobación no lo notificará por el mismo medio e indicará las correcciones que se le deben realizar para recibirlo de vuelta y poder dar el visto bueno.
5. El Auxiliar Contable una vez que tenga el visto bueno, deberá enviar los EEFF al Gerente a cargo del cliente, para que éste analice revise el documento antes de reunirse con el cliente.

Lineamientos para realizar Certificaciones de Ingresos

1. Como requisito para la elaboración de Certificaciones de Ingresos, es necesario que el cliente entregue los siguientes documentos al Gerente Comercial o Administrativo:
 - a. Declaración de renta del periodo fiscal anterior.
 - b. Estados de cuenta bancarios de los últimos 12 meses.
 - c. Facturas de ingresos y gastos
2. En caso de que el cliente no cuente con algunos de los requisitos del punto anterior, el Gerente Comercial o Administrativo deberá informarle que no procederá con la realización de dicha certificación, lo anterior de acuerdo a lo establecido en la circular 16-2015 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
3. Una vez que el Gerente cuenta con los documentos necesarios para la elaboración de la Certificación de Ingresos, deberá realizar la “Carta de Compromiso” misma que indica los

alcances de la certificación y compromiso de la empresa Landergren Consulting Group S.A. con el cliente.

4. Realizado el punto anterior, el Gerente debe seguir lo estipulado en la circular 16-2015 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, misma que detalla el formato que debe tener la Certificación de Ingresos para ser válida.
5. Una vez que se haya realizado la Certificación de Ingresos, el Gerente Comercial o Administrativo deberá de informarlo a la Asistente Comercial, con el fin de que ésta última coordine la entrega de dicha certificación al cliente, de acuerdo con el “Procedimiento de Servicio de Mensajería”.

Lineamientos para la presentación de Renta.

1. La presentación del impuesto de Renta tiene como fecha máxima el día 15 de marzo, en caso que el mismo sea feriado, sábado o domingo, la fecha prorrogará para el siguiente día hábil.
2. Cada Auxiliar Contable, cuenta con una lista de clientes a los cuáles se les realiza la declaración. Dicha lista se encuentra en la plataforma Drive, y es visualizada en tiempo real por el Coordinador de Contabilidad y Gestor de Calidad con el fin de llevar un control de las declaraciones presentadas.
3. Una vez que el cliente haya enviado la información contable al Auxiliar Contable, el mismo deberá realizar los estados financieros anuales comparados con la renta presentada del periodo anterior y con un detalle de los IVA presentados durante el año.
4. Realizado el punto anterior, el Auxiliar Contable, envía mediante correo electrónico el cálculo de la renta al Supervisor de Contabilidad. Éste último revisa el cálculo y será responsable de aprobar o desaprobar dicho cálculo, su notificación al Auxiliar Contable será por el mismo medio en el que recibió el cálculo (correo electrónico). En caso que haya una desaprobación deberá indicar el motivo y las correcciones por realizar, cuando éstas hayan sido corregidas se deberán enviara a los Gerentes para su aprobación final.
5. Cuando haya aprobación del cálculo de la Renta, el Auxiliar Contable deberá realizar la presentación en la plataforma ATV, descargará los “Acuse” y “Detalle” los cuáles se

guardarán en el servidor de la empresa y posteriormente enviados al cliente mediante un correo electrónico y con copia al correo iva@lcgcr.com.

6. Cabe mencionar que la presentación de cada Renta, se debe realizar antes de la fecha máxima para su presentación. Dichas presentaciones se realizarán de acuerdo al Auxiliar Contable reciba la información.
7. En caso que no se tenga la información a la fecha máxima para la presentación, se le notificará al cliente que la declaración se estará realizando en “0” y que se queda a la espera de recibir la información contable del cliente.
8. En caso que haber un error en el cálculo del impuesto a pagar de Renta, el Auxiliar Contable debe hacer una rectificación en el sistema del ATV.
9. En caso que la información contable sea aportada por parte del cliente, pero la declaración del Renta sea presentada después de la fecha máxima, el Gerente Comercial y/o Administrativo notificará al cliente de lo sucedido y hará mención que Landergren Consulting Group S.A., se hará responsable de las multas que dicho proceso, y quedará evidencia en el “Registro de productos y servicios no conformes”.

Lineamientos para la presentación de la Declaración Informativa.

1. La presentación de la D-151 tiene como fecha máxima el día 28 de febrero, en caso que el mismo sea feriado, sábado o domingo, la fecha prorrogará para el siguiente día hábil.
2. Cada Auxiliar Contable, cuenta con una lista de clientes a los cuáles se les realiza la declaración. Dicha lista se encuentra en la plataforma Drive, y es visualizada en tiempo real por el Coordinador de Contabilidad y Gestor de Calidad con el fin de llevar un control de las declaraciones presentadas.
3. Una vez que el cliente haya enviado la información contable al Auxiliar Contable, el mismo deberá realizar los cálculos de respectivo, donde se hace una exportar del histórico de las facturas de Compras, Gastos realizadas por el cliente en el Periodo Fiscal vigente a sociedades simplificadas.
4. Una vez la información esta revisada y verificada por el Auxiliar Contable este procede a solicitar al Coordinador contable el usuario y contraseña para entrar al servidor donde está

el sistema Declar@, se llena el Formulario D-151 Declaración Anual Resumen de Clientes, Proveedores y Gastos Específicos,

5. Realizado el punto anterior se debe descargar y guardar los documentos respectivos en la carpeta designada en el servidor para estas declaraciones y se procede a la presentación del archivo DEC ante el ministerio de Hacienda, vía Web, los documentos a descargar y guardar serían los siguientes:
 - a. Comprobante de Declaración del D-151.
 - b. D-151 + Nombre de la compañía.
 - c. Declaración D-151 (PDF).
 - d. Declaración D-151 (Excel).
 - e. Declaración D-151 (Archivo DEC).
 - f. Acuse de presentación
6. El Auxiliar Contable deberá realizar la presentación en la plataforma de Hacienda, descargará el “Acuse” y lo guardará en el servidor de la empresa y posteriormente enviados al cliente mediante un correo electrónico y con copia al correo iva@lcgcr.com.
7. Cabe mencionar que la presentación de cada D-151, se debe realizar antes de la fecha máxima para su presentación.
8. En caso que haber un error en el cálculo del impuesto a presentar, el Auxiliar Contable debe hacer una rectificación en el sistema.
9. En caso que la información contable sea aportada por parte del cliente, pero la declaración D-151 sea presentada después de la fecha máxima, el Gerente Comercial y/o Administrativo notificará al cliente de lo sucedido y hará mención que Landergren Consulting Group S.A., se hará responsable de las multas que dicho proceso, y quedará evidencia en el Registro de productos y servicios no conformes.

Lineamientos para la presentación de la Declaración de la Retención a la Fuente.

1. La presentación de la retención al salario tiene como fecha máxima el 15 de cada mes, en caso que el mismo sea feriado, sábado o domingo, la fecha prorrogará para el siguiente día hábil.

2. El Auxiliar debe revisar en las planillas reportadas a la CCSS si algún colaborador de la planilla presenta un monto igual o superior al tramo de Retenciones en la Fuente, se realiza el cálculo en el Excel “Cálculo de Retención en la Fuente”,
3. Una vez se tenga el calculo del punto anterior se procede a su presentación en el portal ATV con el formulario D-103-1: Declaración Jurada de Retenciones en la Fuente por Salarios, Jubilaciones y otros pagos laborales.
4. El Auxiliar Contable deberá realizar la presentación en la plataforma de Hacienda, descargará el “Acuse” y lo guardará en el servidor de la empresa y posteriormente enviados al cliente mediante un correo electrónico y con copia al correo iva@lcgcr.com.
5. Cabe mencionar que la presentación de cada retención de la fuente, se debe realizar antes de la fecha máxima para su presentación.
6. En caso que haber un error en el cálculo del impuesto a presentar, el Auxiliar Contable debe hacer una rectificación en el sistema.
7. En caso que la información contable sea aportada por parte del cliente, pero la declaración sea presentada después de la fecha máxima, el Gerente Comercial y/o Administrativo notificará al cliente de lo sucedido y hará mención que Landergren Consulting Group S.A., se hará responsable de las multas que dicho proceso, y quedará evidencia en el “Registro de productos y servicios no conformes.

Lineamientos para la presentación del Régimen Simplificado.

1. La presentación del IVA tiene como fecha máxima el día 15 de cada tres meses, en caso que el mismo sea feriado, sábado o domingo, la fecha prorrogará para el siguiente día hábil.
2. Cada Auxiliar Contable, cuenta con una lista de clientes a los cuáles se les realiza la declaración. Dicha lista se encuentra en la plataforma Drive, y es visualizada en tiempo real por el Coordinador de Contabilidad y Gestor de Calidad con el fin de llevar un control de las declaraciones presentadas.
3. Una vez que el cliente haya enviado la información contable al Auxiliar Contable, el mismo deberá realizar los cálculos de respectivos.
4. Realizado el punto anterior, el Auxiliar Contable, envía mediante correo electrónico el cálculo del IVA y la renta al Supervisor de Contabilidad. Éste último revisa el cálculo y

será responsable de aprobar o desaprobar dicho cálculo, su notificación al Auxiliar Contable será por el mismo medio en el que recibió el cálculo (correo electrónico). En caso que haya una desaprobaración deberá indicar el motivo y las correcciones por realizar, cuando éstas hayan sido corregidas se deberán enviar nuevamente al Supervisor de Contabilidad para su revisión.

5. Cuando haya aprobación del cálculo, el Auxiliar Contable deberá realizar la presentación en la plataforma ATV, descargará los “Acuse” y “Detalle” los cuáles se guardarán en el servidor de la empresa y posteriormente enviados al cliente mediante un correo electrónico y con copia al correo iva@lccr.com.
6. Cabe mencionar que la presentación de cada IVA, se debe realizar antes de la fecha máxima para su presentación. Dichas presentaciones se realizarán de acuerdo al Auxiliar Contable reciba la información.
7. En caso que no se tenga la información a la fecha máxima para la presentación, se le notificará al cliente que la declaración se estará realizando en “0” y que se queda a la espera de recibir la información contable del cliente.
8. En caso que haber un error en el cálculo del impuesto a pagar, el Auxiliar Contable debe hacer una rectificación en el sistema del ATV.
9. En caso que la información contable sea aportada por parte del cliente, pero la declaración del IVA y la renta sea presentada después de la fecha máxima, el Gerente Comercial y/o Administrativo notificará al cliente de lo sucedido y hará mención que Landergren Consulting Group S.A., se hará responsable de las multas que dicho proceso, y quedará evidencia en el “Registro de productos y servicios no conformes”.

Lineamientos para la presentación de Patente.

1. La presentación de la patente se hace una vez al año y una vez presentada la renta después del 15 de Marzo de cada año.
2. Cada Auxiliar Contable, cuenta con una lista de clientes a los cuáles se les realiza la declaración. Dicha lista se encuentra en la plataforma Drive y en el sistema Asana, y es visualizada en tiempo real por el Coordinador de Contabilidad y Gestor de Calidad con el fin de llevar un control de las declaraciones presentadas.

3. Una vez que el cliente haya enviado la información contable y las patentes vigentes de cada negocio al Auxiliar Contable, el mismo deberá realizar los cálculos respectivos y las presentaciones del impuesto de renta para poder llenar los formularios de patentes.
4. Cuando se haya llenado los formularios con los cálculos, el Auxiliar Contable deberá coordinar una ruta de mensajería para entregar dichos formularios ante la Municipalidad correspondiente.
5. Cabe mencionar que la presentación de cada Patente, se debe realizar antes de la fecha máxima para su presentación. Dichas presentaciones se realizarán de acuerdo al Auxiliar Contable reciba la información.
6. En caso que la información contable sea aportada por parte del cliente, pero la declaración sea presentada después de la fecha máxima, el Gerente Comercial y/o Administrativo notificará al cliente de lo sucedido y hará mención que Landergren Consulting Group S.A., se hará responsable de las multas que dicho proceso, y quedará evidencia en el “Registro de productos y servicios no conformes”.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIONES BANCARIAS

Empresa: LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada,

Código

Fecha

SC-P-04

Mayo 2022

Versión

Responsable

1

Gerente
Comercial

Objetivo: Elaborar la conciliación entre el registro de las transacciones y estado de cuentas bancarias del cliente.

Alcance: El procedimiento abarca desde el registro de transacciones que se realiza en el sistema Enlace, hasta la conciliación de los mismos con el estado de las cuentas bancarias del cliente.

Definiciones:

- a. Sistema Enlace: Software empresarial para registros de contables.
- b. Conciliación bancaria: Es un proceso de control entre los registros contables de la empresa y los movimientos de la cuenta bancaria.
- c. Estado de cuenta bancaria: Es un documento que el banco prepara para cada uno de sus clientes, cuyo propósito fundamental es servir como prueba autorizada y confirmada de sus ingresos y movimientos bancarios.
- d. Asiento de contabilidad: Conjunto de anotaciones o apuntes contables que se hacen en el libro diario de contabilidad, que se realizan con la finalidad de registrar un hecho económico que provoca una modificación cuantitativa o cualitativa en la composición del patrimonio de una empresa y por tanto un movimiento en las cuentas de una empresa

Responsabilidades

- a. El responsable de realizar el documento es el Auxiliar de Contabilidad.
- b. El responsable de revisar el documento es el Supervisor de Contabilidad.
- c. El responsable de aprobar el documento es el Gerente Comercial

Elaborado por: Ana Yansy Solano Cervantes y Karla Vargas Vargas

Descripción del documento.

Lineamientos para el registro de transacciones:

1. El Auxiliar Contable se asegura de tener toda la información necesaria, la misma será:
 - a. Estados financieros anteriores.
 - b. Conciliaciones bancarias anteriores.
 - c. Estados de cuenta anteriores y actuales
2. En caso de que falte alguno de los documentos anteriores, el auxiliar contable debe comunicarse con el cliente de la contabilidad para solicitar dicha información. Si el cliente indica que la información faltante no puede enviarla vía correo electrónico solo física, el Auxiliar de Contabilidad deberá indicarle que coordinará una ruta de mensajería de acuerdo con lo establecido en el documento, Procedimiento de servicio de mensajería.
3. El Auxiliar Contable ingresa al sistema Enlace con su debido nombre de usuario y contraseña.
4. En caso de no recordar la contraseña solicita soporte al Coordinador Contable, para que el mismo regenere el usuario.
5. Una vez que el Auxiliar Contable se encuentre dentro del sistema Enlace, deberá seleccionar las siguientes pestañas en el siguiente orden: “reportes” y “libro de bancos”. Realizado lo anterior completa la información requerida por el sistema (fecha, banco que desea conciliar y el tipo de moneda).

Lineamientos para conciliación de cuentas bancarias

1. El Auxiliar Contable registra todas las transferencias facilitadas por el cliente, una vez hechos los registros se consulta el saldo en libros del sistema y se verifica que cuadre con el saldo de los estados de cuenta bancaria del cliente, El mismo debe verificar que los saldos del documento excel llamado conciliación dé como resultado cero, para luego transferir el documento mediante un correo electrónico al Supervisor de Contabilidad
2. En caso de que el saldo ajustado no dé como resultado cero, el Auxiliar Contable se procede a exportar en excel los movimientos registrados en sistema del mes para conciliar dichas transacciones con los estados de cuenta bancaria del cliente y deberá realizar las correcciones correspondientes.
3. El Supervisor de Contabilidad debe revisar el documento y verificar que el mismo no posea errores, de poseerlos deberá indicárselo al Auxiliar Contable para que éste último lo corrija, así como también deberá anotar en el formulario “Registro y revisión de estados financieros” los errores en que incurrió el Auxiliar Contable. Cabe mencionar que dicho formulario, se estará tomando en cuenta para el procedimiento “elaboración de estados financieros”, (en dicho procedimiento se detallará más a fondo la función del mismo).
4. Si la conciliación bancaria no posee errores, el Supervisor de Contabilidad deberá dar el aval al Auxiliar Contable para que proceda a guardar el documento en el servidor en la siguiente ubicación: contabilidad, clientes (selecciona el nombre del cliente), conciliaciones.
5. Landergren Consulting Group tiene un compromiso con la calidad, y se asegura de llevar un buen control en la contabilidad de los clientes, por tal razón las conciliaciones bancarias se realizan mes a mes y se incorpora dentro de los estados financieros por entregar al cliente de acuerdo con el procedimiento “elaboración de estos financieros”.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN ELECTRONICA

Empresa: LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada,

Código

Fecha

SC-P-05

Mayo 2022

Versión

Responsable

1

Gerente
Comercial

Objetivo: Realizar la facturación electrónica por medio del Sistema Odoo y generar las cuentas por cobrar de Landergren Consulting Group.

Alcance: Abarca desde el registro de un cliente nuevo en Odoo, hasta realizar la factura electrónica por los servicios ofrecidos, así como los lineamientos para el control de la facturación.

Definiciones:

- a. Sistema Odoo: software empresarial todo en uno que incluye CRM, sitio web y comercio electrónico, facturación, contabilidad, fabricación, gestión de almacenes y proyectos, e inventario entre otros.
- b. Factura: Documento legal que constituye y autentifica que se ha prestado o recibido un servicio o se ha comprado o vendido un producto

Responsabilidades.

- a. El Gerente comercial es el responsable de dar la orden de realizar la factura.
- b. El Asistente Comercial es responsable de elaborar la factura.
- c. El responsable de aprobar el documento es el Gerente Comercial.
- d. El responsable de revisar este documento es el Gerente Administrativo.

Elaborado por: Ana Yansy Solano Cervantes y Karla Vargas Vargas

Descripción del documento.

Lineamientos para realizar cobros:

1. Con el fin de continuar con la actividad de la empresa, es necesario cobrar todos aquellos servicios que fueron brindados a los clientes mediante una factura. La misma la realizará el Asistente comercial los días 24 de cada mes.
2. En caso que el día 24 sea un día no laboral (sábado, domingo o día feriado), la labor se trasladará para el siguiente día hábil.
3. Para los clientes que no posean un Contrato con Landergren Consulting Group, se les facturará el mismo día que se les entregan los servicios. La orden la dará el Gerente comercial al asistente comercial mediante un correo electrónico.

Lineamientos para realizar la facturación electrónica.

1. El Asistente comercial, mediante un navegador de su preferencia, ingresa a la página web de Odoo; <http://45.33.94.252:8069/web/login>.
2. Posteriormente, dentro de la página selecciona la pestaña “Database”, luego debe seleccionar la cuenta “Landergren” de la lista desplegable.
3. Una vez seleccionada la opción, el software solicitará el nombre del “usuario” y “contraseña”, los cuales deben ser ingresados. Realizado lo anterior, el usuario (asistente comercial) se encuentra dentro de la plataforma Odoo.
4. Realización de la factura para cliente existente: Para realizar la factura, a un cliente registrado en Odoo, el Asistente comercial debe seleccionar la pestaña “contabilidad”, luego selecciona la pestaña “factura cliente”, hace click en “crear factura” y escoge el cliente al que desea realizar la factura.
5. Antes de proceder, debe revisar el documento “Contrato”, ya que el mismo contiene información que debe ser colocada en los espacios del Sistema Odoo.
6. Una vez ingresada la información, debe dar click en “añadir un elemento”. Posteriormente debe anotar la descripción del servicio ofrecido por el cual se está realizando la factura,

- efectuado lo anterior, debe verificar la información seleccionada y completada sea correcta, selecciona la opción “guardar” luego la pestaña “validar” y por último la pestaña “enviar”.
7. Realización de la factura para cliente no existente en Sistema Odoo: En caso que el cliente no es registrado en Odoo, antes de realizar el punto anterior, debe dar click en la pestaña “clientes” y selecciona la opción “compañía”.
 8. Debe insertar el nombre de la empresa o cliente a registrar, posterior debe completar los espacios utilizando la información contenida en el documento “contrato cliente” y selecciona la pestaña “guardar”. Efectuado lo anterior puede proceder con el punto anterior.
 9. En caso de que haya un error en la elaboración de la factura, el Asistente comercial debe a proceder a la anulación de la factura. Para anular la factura el usuario (asistente comercial) debe seleccionar la factura que desea cancelar y clicar las siguientes opciones de forma consecutiva: “factura rectificativa”, “cancelar: crea la factura rectificada y concilia”, “anular documento de referencia” y “crear factura rectificativa”.
 10. Al realizar lo anteriormente mencionado, el Sistema de Odoo notifica mediante un correo electrónico al cliente y al usuario (asistente comercial) que dicha factura fue anulada.
 11. Existen ocasiones en las que el sistema Odoo notifica al usuario (asistente comercial) que la factura no pudo ser enviada al cliente ya que ocurre un error en el sistema. Ante dicha falla, el Asistente comercial debe proceder a la anulación de la factura (procedimiento mencionado en el punto anterior) y realizar una nueva factura al cliente.

Control de la facturación.

1. El responsable de llevar el control de las facturas efectuadas y pagadas es el Asistente comercial, dicho control lo realizará todos los días dentro del sistema Odoo.
2. Para lo anterior, solicitará los estados de cuenta de Landergren Consulting Group S.A al asistente administrativo con el fin de ver los depósitos y transferencias acreditadas a dicha cuenta.
3. Dentro del Contrato se indica al cliente que cada pago realizado por medio de transferencia o depósito debe llevar como concepto el número de factura que está cancelando.
4. El Asistente comercial al ver reflejado el monto depositado reflejado y el número de factura en el estado de cuenta, procede a notificarlo dentro del Sistema Odoo de la siguiente forma:

- a. Selecciona la factura que desea registrar como pagada.
 - b. Selecciona la pestaña “registrar pago”.
 - c. Inmediatamente aparecerá un recuadro solicitando “fecha de pago” y “cantidad a pagar”. Ambas informaciones deben ser completadas
 - d. Click en validar.
5. En caso de que el cliente no haya realizado el depósito completo, el Asistente comercial debe insertar el monto por el cuál pagó en el espacio “cantidad a pagar”. El Sistema Odoo hará el cálculo del monto que el cliente está debiendo.
6. Mensualmente, el Asistente comercial hará un recuento de todos aquellos clientes que presenten facturar sin pagar. Dicho recuento lo hará clicando las siguientes opciones de forma consecutiva: “clientes”, “filtros”, “por no pago”, “organizar por”, “empresas”
7. Realizando lo anterior el Asistente comercial obtendrá una lista de clientes que no han realizado el pago respectivo de la factura, la misma está organizada por nombre de los clientes lo cual permitirá ver la cantidad de facturas adeudadas a Landergren Consulting Group S.A.
8. Para todos aquellos clientes que presenten facturas sin pagar, después de un mes de ser enviadas, el Asistente comercial les enviará por correo electrónico un recordatorio de pago. El mismo debe contener el número de factura pendiente por pagar, monto adeudado y número de cuentas bancarias (ya contenidas en el “Contrato”).
9. Para todos aquellos clientes que posean más de 3 facturas sin pagar y con más de dos meses de ser enviadas, el Asistente comercial los agregará a la Lista de morosos. Dicha lista será enviada al Gerente comercial, con el fin de que éste se comuniqué vía telefónica con los clientes y consulte el motivo por el cual no está realizando los pagos de las facturas.
10. En caso de que el cliente no responda la llamada telefónica, el Gerente comercial enviará un correo electrónico, en el cual consultará el motivo por el cual no está realizando los pagos de las facturas.
11. Si el cliente no responde por ninguno de los medios anteriores en un lapso de 10 días hábiles, el Gerente comercial dará la orden al Coordinador de contabilidad que archive toda documentación física del cliente en cajas y toda información digital en el servidor. Así mismo dará la orden de suspender todo servicio que se brinda al cliente moroso, hasta que el mismo se comuniqué con la Gerencia comercial.

12. Si el cliente moroso se comunica con la Gerencia comercial e indica que morosidad es por causa de incapacidad de pago, el Gerente comercial deberá entrar en negociación con el mismo y acordar un arreglo de pago mediante el documento llamado “Acuerdo de pago”, con el fin de no suspender los servicios que se le brindan al mismo.
13. El Asistente comercial realizar seguimiento de los Acuerdo de pago de manera mensual.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PLANILLAS ANTE EL LA CCSS E INS

Empresa: LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada,	Código SC-P-06	Fecha Mayo 2022
	Versión 1	Responsable Gerente Comercial

Objetivo: Establecer los lineamientos para la presentación de planillas de los clientes en los servicios de la Caja Costarricense del Seguro Social e Instituto Nacional de Seguros.

Alcance: Abarca desde que el cliente brinda la información para ingresar a los sistemas de CCSS e INS hasta la presentación de las planillas por parte del Asistente Comercial en dichos sistemas.

Definiciones:

- a. INS: Instituto Nacional de Seguros.
- b. CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social.
- c. Servidor: Es un ordenador u otro tipo de equipo informático que se ocupa de almacenar información. Los datos que puede almacenar son variados y múltiples, desde programas informáticos, bases de datos, archivos de texto, etc.
- d. Captura de pantalla: imagen tomada por una computadora que muestra los elementos vistos en la pantalla del monitor.
- e. Salario bruto: Cantidad total referente al pago por el trabajo realizado antes de aplicarle impuestos o deducciones.
- f. Planilla: Documento mediante el cual los patronos reportan los sueldos y salarios de los trabajadores activos, así como los cambios en dichas remuneraciones con respecto a períodos anteriores.
- g. Documento TXT: TXT representa "textfile" (archivo de texto), este archivo informático estructura series de líneas de texto.
- h. SICERE: Sistema Centralizado de Recaudación de la Caja Costarricense del Seguro Social.

Responsabilidades.

- a. El responsable de inscribir y presentar las planillas ante CCSS e INS es el Asistente Comercial.
- b. El responsable de revisar las planillas es el Coordinador de Contabilidad.
- c. El responsable de aprobar la presentación de planillas es el Gerente Comercial.

Elaborado por: Ana Yansy Solano Cervantes y Karla Vargas Vargas

Descripción del documento.***Lineamientos para el ingreso del sistema de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS):***

1. El Asistente Comercial ingresa al archivo Claves de clientes CCSS – INS. En dicho archivo contiene el nombre de usuario y contraseña de cada cliente para ingresar al sistema de CCSS.
2. El Asistente Comercial debe ingresar a la página de SICERE, y deberá completar los espacios de “usuario” y “contraseña”, de acuerdo con la información del archivo Excel mencionado en el punto anterior y dará clic en la pestaña “ingresar”.
3. En caso que el Asistente Comercial haya completado la información solicitada y no consiga ingresar, deberá notificarlo al cliente mediante un correo electrónico en el cual deberá adjuntar una captura de pantalla del mensaje de error. Lo anterior servirá de respaldo ante el cliente que la presentación no se ha realizado por causas ajenas a LCG Services SRL.
4. El cliente tendrá la obligación de informar a LCG Services SRL cada vez que realice un cambio en la contraseña.

Lineamientos para la presentación de las planillas en sistema de CCSS.

1. El Asistente Comercial deberá tener a mano la planilla del cliente, en el mismo debe verificar lo siguiente:
 - a. Si hay trabajadores nuevos.
 - b. Si el salario de los trabajadores cambió con respecto a la del mes pasado.
 - c. Si hay algún trabajador al que debe excluir.

- d. Si hay alguna incapacidad del trabajador.
2. Si hay algún trabajador que sea nuevo dentro de la empresa, el Asistente Comercial deberá seleccionar la opción “agregar trabajador”, posteriormente deberá completar el formulario que se desplegará en el mismo debe indicar la siguiente información:
 - a. Nombre.
 - b. Primer apellido.
 - c. Segundo apellido.
 - d. Fecha de ingreso.
 - e. Salario (bruto).
 - f. Clase seguro.
 - g. Tipo de jornada laboral.
 - h. Ocupación.
 - i. En caso de que sea extranjero, se deberá ingresar el número de Seguro Social que le fue brindado por la CCSS.
3. Si hay algún trabajador que debe ser excluido, el Asistente Comercial dentro del sistema de la CCSS deberá seleccionar la opción “movimientos”, y posteriormente se dirigirá a la ventana de “exclusión” donde deberá llenar los datos.
4. Si hay algún trabajador al cual el salario se le debe modificar, el Asistente Comercial deberá ingresar el monto del salario bruto que éste recibe en la casilla “salario”. Posteriormente deberá verificar en la sección de “Observaciones” que el cambio se haya realizado.
5. En caso de que algún trabajador se incapacite, deberá ser reportado en la opción “Incapacidades” donde se deberá completar el formulario de inicio y final de incapacidad, así como el motivo (enfermedad, maternidad o incapacidad brindada por el INS).
6. Una vez que el Asistente Comercial haya revisado que todos los trabajadores se encuentran dentro del sistema, proceder a verificar el monto total a reportar, el mismo debe coincidir con el monto que se encuentra en la planilla aportada por el cliente o los auxiliares contables.
7. En caso que los montos mencionados en el punto anterior no coincidan, el Asistente Comercial deberá revisar nuevamente.
8. Cuando la planilla a presentar a la CCSS haya pasado las revisiones y no presente ningún error, el asistente dará clic en la opción “facturar planilla”.

9. El Asistente Comercial es responsable de guardar el comprobante brindado por la CCSS en el servidor, dentro de la carpeta de cada cliente donde se mostrarán las siguientes carpetas que debe abrir en el siguiente orden: contabilidad, documentos, CCSS, Nombre de la empresa, carpeta con año respectivo.
10. El Asistente Comercial deberá introducir el comprobante en el año respectivo con el mes en el que se realizó el pago.
11. El Asistente Comercial deberá volver a la página de la CCSS y cerrar sesión.
12. En caso de que se haya presentado una planilla errónea, el Asistente Comercial deberá notificarlo al Gerente Comercial e inmediatamente deberá entrar en contacto con el cliente para realizar la rectificación. Para dicha rectificación el Asistente Comercial deberá reunir los siguientes documentos:
 - a. Personería jurídica.
 - b. Copia de la cédula de identidad del representante legal.
 - c. Formulario “solicitud de ajuste de planilla” completado y debidamente firmado por el representante legal.
13. Una vez reunidos los documentos mencionados anteriormente, el Asistente Comercial deberá enviarlos al ayudapat@ccss.sa.cr y esperar respuesta del mismo en un máximo de 48 horas, en caso de que no tenga dicha respuesta deberá ponerse en contacto vía telefónica.

Lineamientos para el ingreso del sistema del Instituto Nacional de Seguros (INS):

1. El Asistente Comercial ingresa al servidor y posteriormente al archivo Claves de clientes CCSS – INS. En dicho documento se encuentra un archivo Excel en el cual contiene el nombre de usuario y contraseña de cada cliente para ingresar al sistema de INS en la respectiva pestaña.
2. El Asistente Comercial ingresará al sitio Web “INS en línea-RT virtual”, y deberá completar los espacios de “usuario” y “contraseña”, de acuerdo con la información del archivo Excel mencionado en el punto anterior y dará clic en la pestaña “ingresar”.
3. En caso de que el Asistente Comercial haya completado la información solicitada y no consiga ingresar, deberá notificarlo al cliente mediante un correo electrónico en el cual deberá adjuntar una captura de pantalla del mensaje de error. Lo anterior servirá de respaldo

ante el cliente que la presentación no se ha realizado por causas ajenas a LCG Services SRL.

4. El cliente tendrá la obligación de informar a LCG Services SRL cada vez que realice un cambio en la contraseña.

Lineamientos para la presentación de las planillas en sistema del INS.

1. El Asistente Comercial deberá tener a mano la planilla del cliente.
2. En la página del INS, el Asistente Comercial deberá dirigirse donde se lee “planillas”.
3. Posteriormente deberá dar clic en presentación de planillas y descargar la planilla del mes anterior para compararla con la del mes actual y determinar si es necesario realizar alguna modificación.
4. Cuando la planilla a presentar al INS haya pasado las revisiones y no presente ningún error, el asistente dará clic en la opción “Aplicación para crear planilla”, que brinda el INS, donde se copiará y pegará la planilla revisada.
5. De ser necesario el Asistente Comercial guarda la planilla editada como un documento TXT para posteriormente subir este archivo a la página del INS.
6. El Asistente Comercial deberá volver a la página del INS y cerrar sesión.
7. En caso de que se haya presentado una planilla errónea, el Asistente Comercial deberá anular la planilla presentada y volverla a enviar corregida.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MANEJO DE IMPUESTOS

Empresa: LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada,

Código

Fecha

SC-P-07

Mayo 2022

Versión

Responsable

1

Gerente
Administrativo

Objetivo: Determinar los lineamientos para realizar el manejo de los impuestos.

Alcance: Abarca desde que el Auxiliar Contable registra diariamente las facturas de compras, ventas y gastos del cliente en el sistema en el Sistema Enlace hasta la presentación del formulario “Declaración Informativa Anual de Clientes, Proveedores y Gastos Específicos” (conocido como formulario D-151), “Declaración de Renta” (conocida también como D-101), “Régimen Simplificado” (conocido como formulario D-105), “Retenciones en la Fuente” (conocido como D-103) e “Impuestos al Valor Agregado” (conocido como formulario D-104), “Declaración anual resumen de retenciones impuestos únicos y definitivos”(conocido como formulario D-152) en la plataforma del Ministerio de Hacienda (www.hacienda.go.cr/atv/login).

Definiciones:

- a. Declar@7: Página web del Ministerio de Hacienda de Costa Rica, donde se realiza “Declaración Informativa Anual de Clientes, Proveedores y Gastos Específicos” y Declaración anual resumen de retenciones impuestos únicos y definitivos
- b. Administración Tributaria Virtual: Página web del Ministerio de Hacienda, en donde se realiza la “Declaración de Renta” “Regimen Simplificado”, “Retenciones en la Fuente” e “Impuestos al Valor Agregado”.
- c. Reportados: Personas físicas o jurídicas, que se declaran ante el Ministerio de Hacienda con compras y gastos.

- d. Tarjeta Inteligente Virtual (TIV): conjunto de números ordenados por filas y columnas, mismos que son utilizados como método de seguridad para ingresar al sistema ATV.
- e. Declaración de renta: Es un documento en el que se consignan los ingresos, los egresos y las inversiones de toda aquella persona (física o jurídica) que se encuentre inscrita en el Ministerio de Hacienda.
- f. Régimen Simplificado: El Régimen de Tributación Simplificada constituye una opción de acceso voluntario para que los pequeños contribuyentes cumplan con los deberes tributarios, simplificando sus obligaciones y su contabilidad. La inscripción bajo este régimen es voluntaria, por lo que los contribuyentes que realicen las actividades comprendidas dentro de él, pueden elegir entre este o el régimen tradicional y si el contribuyente ya se encuentra inscrito en el simplificado, puede solicitar el cambio al régimen tradicional en el momento que desee.
- g. Impuesto de ventas: Es una cantidad de dinero calculada como un porcentaje que es añadido al costo de un producto o servicio cuando es comprado.
- h. Retenciones en la fuente: Es un mecanismo para recaudar impuestos anticipadamente. El efecto sobre los impuestos es que en el momento en el que se declara, estos valores podrán ser deducidos del valor total del impuesto. Para las personas no declarantes, la retención en la fuente será el impuesto.
- i. Declaración Informativa Anual de Clientes, Proveedores y Gastos Específicos: Información pertinente para efectos tributarios, deducida de sus relaciones económicas, financieras y profesionales con otras entidades

Responsabilidades

- a. El Auxiliar Contable es el responsable verificar realizar el cálculo de los impuestos.
- b. El Coordinador Contable es el responsable de revisar los cálculos realizados
- c. El Gerente Comercial y/o Administrativo aprobará el documento.

Elaborado por: Ana Yansy Solano Cervantes y Karla Vargas Vargas

Descripción del documento.

Lineamientos para el registro de facturas, compras, ventas y gastos:

1. El Auxiliar Contable se asegura de tener toda la información necesaria mediante la Lista de cotejo para estados financieros
2. En caso de que falte alguna información, el auxiliar contable debe de comunicarse con el cliente para solicitar dicha información. Si el cliente indica que la información faltante no puede enviarla, el Auxiliar de Contabilidad deberá indicarle que se coordinará una ruta de mensajería de acuerdo con lo establecido en el documento, procedimiento de servicio de mensajería.
3. El Auxiliar Contable ingresa al sistema Enlace con su debido nombre de usuario y contraseña.
4. En caso de no recordar la contraseña solicita soporte al Coordinador Contable, para que el mismo regenere el usuario
5. Una vez dentro del sistema Enlace, el Auxiliar Contable selecciona las pestañas “reportes” y “balance” de forma consecutiva, posterior deberá completar los siguientes espacios: nivel, saldo, fecha y moneda.

Lineamientos para la presentación del formulario “Declaración Informativa Anual de Clientes, Proveedores y Gastos Específicos” (formulario D-151).

1. El Auxiliar Contable, una vez conciliado con proveedores y con el registro montado con montos cuadrados y aprobado por el coordinados de contabilidad, debe ingresar en el servidor, una vez dentro del mismo busca el programa informático Declar@7 e ingresa. Posteriormente seleccionará las siguientes opciones de forma consecutiva: “declaraciones”, “D-151”, “crear declaración”, “cliente” (lo selecciona de acuerdo al número de cédula jurídica), “año” (selecciona el año correspondiente), “guardar”, “agregar detalles”, “importar Excel” (en éste último el archivo contiene información de los reportados).
2. Realizado los pasos del punto anterior, seleccionará la opción “archivos” y posteriormente las pestañas “Excel” y “PDF”. Lo anterior generará un informe en archivos de Excel y PDF, que serán entregados por medio de un correo electrónico al Coordinador de Contabilidad para su revisión.

3. El Coordinador de Contabilidad con su experiencia realiza una breve revisión del documento. En dicha revisión aprobará o desaprobará el documento.
4. En caso de que el documento no sea aprobado por el Coordinador de Contabilidad, el mismo deberá informar al Auxiliar Contable para que éste último realice las correcciones debidas.
5. Cuando el documento es aprobado por el Coordinador de Contabilidad, el Auxiliar deberá descargar el archivo “DEC” del sistema Declara y proceder a ingresar al sitio web www.hacienda.go.cr/declaraweb/, mismo en el cual rellenará los espacios en blanco que aparecerán, los mismos deben ser de Landergren Consulting Group S.A.
6. Luego de completar los espacios en blanco, en la pestaña “modelo” seleccionará la opción “151” y dará clic en la pestaña “seleccionar archivo” para adjuntar el documento DEC (ya antes guardado en el ordenador). Una vez realizado el punto anterior, se dará clic en la pestaña “presentar declaración”. Y se procede a descargar el acuse de presentación de dicha declaración para archivarla junto con el “Excel”, “PDF” y “DEC”, en la carpeta respectiva del servidor
7. El proceso para la Declaración Informativa Anual de Clientes, Proveedores y Gastos Específicos, se realiza una vez año y se debe presentar entre el primer día del mes de enero y el último del mes de febrero.
8. En caso que el Auxiliar Contable no presente la declaración en el lapso anteriormente estipulado el Ministerio de Hacienda realizará una multa al cliente por omisión, dicha multa será cancelada por Landergren Consulting Group S.A.

Lineamientos para la presentación del formulario “Declaración de Renta” (formulario D-101).

1. El encargado de realizar todo el proceso de la “Declaración de Renta”, es el auxiliar contable a cargo de cada contabilidad. El mismo ingresará al ATV, con el respectivo nombre de usuario y contraseña.
2. En caso de que no pueda ingresar, deberá seleccionar la opción “recuperar contraseña”, después de seleccionar dicha opción deberá ingresar los datos que solicitan en la página y crear una nueva contraseña.
3. Una vez dentro de la plataforma, el sistema solicitará ingresar el código “TIV”.

4. En caso de que el Auxiliar de Contabilidad haya extraviado el “TIV”, deberá ingresar a la plataforma de ATV y regenerar el “TIV”.
5. Dentro de la plataforma de ATV, el auxiliar de contabilidad buscará al cliente (por medio del nombre social o físico), una vez que lo haya encontrado deberá seleccionarlo y hará clic en la pestaña “presentar declaración”, posteriormente se desplegará una lista de opciones de las cuales deberá escoger la que indica “101”.
6. Realizado el punto anterior, procederá a llenar el formulario con los datos obtenidos en los estados financieros (SC-P-08 Procedimiento de elaboración de estos financieros).
7. El auxiliar de Contabilidad antes de presentar la declaración, verificará que el impuesto a pagar sea el mismo que se encuentra en los estados financieros, hecho esto clicará en la pestaña “presentar”.
8. En caso de haber un dato erróneo una vez presentada la declaración, el auxiliar de Contabilidad deberá presentar de nuevo la declaración, pero de manera “rectificativa” donde hará todos los pasos anteriores y dará la opción “presentar”.
9. El proceso para la Declaración de Renta se realiza una vez año y se debe presentar entre el primer día del mes de Enero y el décimo quinto día del mes de Marzo.
10. En caso de que el Auxiliar Contable no presente dicha declaración en el lapso anteriormente mencionado el Ministerio de Hacienda realizará una multa al cliente por omisión, dicha multa será cancelada por Landergren Consulting Group S.A.

Lineamientos para la presentación del formulario “Régimen Simplificado” (formulario D-105)

1. El encargado de realizar todo el proceso del “Régimen Simplificado”, es el Auxiliar de Contabilidad. El mismo ingresará al ATV, con el respectivo nombre de usuario y contraseña.
2. En caso de que no pueda ingresar, deberá seleccionar la opción “recuperar contraseña”, después de seleccionar dicha opción deberá ingresar los datos que solicitan en la página y crear una nueva contraseña.
3. Una vez dentro de la plataforma, el sistema solicitará ingresar el código “TIV”.
4. En caso de que el Auxiliar de Contabilidad haya extraviado el “TIV”, deberá ingresar a la plataforma de ATV y regenerar el “TIV”.

5. Dentro de la plataforma de ATV, el Auxiliar de Contabilidad buscará al cliente (por medio del nombre social o físico), una vez que lo haya encontrado deberá seleccionarlo y hará clic en la pestaña “presentar declaración”, posteriormente se desplegará una lista de opciones de las cuales deberá escoger la que indica “D-105” Declaración Jurada del Impuesto sobre la renta y Declaración Jurada del Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA)).
6. Realizado el punto anterior, procederá a llenar el formulario con la información del cliente y deberá colocar el monto total de compras, dicho dato se debe de exportar a un excel según el sistema que el cliente use se encuentra dentro de los estados financieros (Procedimiento de elaboración de estos financieros) y el sistema de ATV automáticamente realizará el cálculo del monto a pagar, para lo cual el Auxiliar Contable dará clic en “presentar”.
7. En caso de haber un dato erróneo una vez presentada la declaración, el auxiliar de Contabilidad deberá presentar de nuevo la declaración pero de manera “rectificativa” donde hará todos los pasos anteriores y dará la opción “presentar”.
8. El proceso para la presentación del “Régimen Simplificado”, se realizará cada 3 meses en un lapso máximo de 15 días (15 enero, 15 abril, 15 julio y 15 octubre).
9. En caso de que el Auxiliar Contable no presente dicha declaración en el lapso anteriormente mencionado el Ministerio de Hacienda realizará una multa al cliente por omisión, dicha multa será cancelada por Landergren Consulting Group S.A.

Lineamientos para la presentación del formulario “Retenciones en la Fuente” (formulario D-103).

1. El encargado de realizar todo el proceso de “Retenciones en la Fuente”, es el Auxiliar de Contabilidad. El mismo ingresará al ATV, con el respectivo nombre de usuario y contraseña.
2. En caso de que no pueda ingresar, deberá seleccionar la opción “recuperar contraseña”, después de seleccionar dicha opción deberá ingresar los datos que solicitan en la página del Ministerio de Hacienda y crear una nueva contraseña.
3. Una vez dentro de la plataforma, el sistema solicitará ingresar el código “TIV”.

4. En caso de que el Auxiliar de Contabilidad haya extraviado el “TIV”, deberá ingresar a la plataforma de ATV y regenerar el “TIV”.
5. Dentro de la plataforma de ATV, el Auxiliar de Contabilidad buscará al cliente (por medio del nombre social o físico), una vez que lo haya encontrado deberá seleccionarlo y hará clic en la pestaña “declaraciones - presentar declaración”, posteriormente se desplegará una lista de opciones de las cuales deberá escoger la que indica “D-103” Declaración Jurada de Retenciones en la Fuente por Salarios, Jubilaciones y otros pagos laborales.
6. Realizado lo anterior, procederá a llenar el formulario con la información del cliente.
7. En la parte inferior del formulario (en la casilla salarios, jubilaciones, pensiones y otros pagos laborales se deberá indicar el monto a pagar por concepto de “Retenciones en la Fuente”.
8. La presentación del formulario se debe realizar mensualmente en los primeros 15 días del mes siguiente a presentar.
9. En caso de haber un dato erróneo una vez presentada la declaración, el auxiliar de Contabilidad deberá presentar de nuevo la declaración pero de manera “rectificativa” donde hará todos los pasos anteriores y dará la opción “presentar”.

Lineamientos para la presentación del formulario “Impuestos de venta, ahora Impuesto al Valor Agregado” (formulario D-104).

1. El encargado de realizar todo el proceso del “Impuesto al Valor Agregado”, es el Auxiliar de Contabilidad. Una vez aprobado por el Coordinador de contabilidad. El mismo ingresará al ATV, con el respectivo nombre de usuario y contraseña.
2. En caso de que no pueda ingresar, deberá seleccionar la opción “recuperar contraseña”, después de seleccionar dicha opción deberá ingresar los datos que solicitan en la página y crear una nueva contraseña.
3. Una vez dentro de la plataforma, el sistema solicitará ingresar el código “TIV”.
4. En caso de que el Auxiliar de Contabilidad haya extraviado el “TIV”, deberá ingresar a la plataforma de ATV y regenerar el “TIV”.
5. Dentro de la plataforma de ATV, el Auxiliar de Contabilidad buscará al cliente (por medio del nombre social o físico), una vez que lo haya encontrado deberá seleccionarlo y hará clic en la pestaña “declaraciones - presentar declaración”, posteriormente se desplegará una lista de opciones de las cuales deberá escoger la que indica “D-103” Declaración Jurada de Retenciones en la Fuente por Salarios, Jubilaciones y otros pagos laborales.

clic en la pestaña “presentar declaración”, posteriormente se desplegará una lista de opciones de las cuales deberá escoger la que indica “D-104”.

6. Realizado el punto anterior, procederá a completar el formulario con la información Extraída a un excel de los sistemas contables donde se detallan las ventas, las compras, gastos y el impuesto de ventas respectivo en cada caso, dicho formulario solicita lo siguiente:
 - a. Ventas exentas
 - b. Ventas gravadas
 - c. Importación exenta
 - d. Importación gravada
 - e. Compras exentas
 - f. Compras gravadas
 - g. Retenciones
 - h. Saldos a favor
 - i. Impuesto a pagar
7. Realizado lo anterior, el sistema automáticamente hará el cálculo del monto a pagar, por lo que el Auxiliar Contable deberá revisar que dicho monto cuadre con el Excel montado anteriormente y si es así se procederá a dar clic en “presentar”. Posteriormente el sistema de ATV enviará automáticamente una notificación que indica que la declaración fue efectuada al correo del cliente, como respaldo el Auxiliar Contable deberá guardar la notificación dentro del servidor en la carpeta “IVA” y dentro ésta la carpeta con el nombre del cliente.
8. El Auxiliar Contable, enviará un correo electrónico al cliente y dentro del mismo adjuntará la notificación de la declaración. Lo anterior con fines de mantener al cliente informado sobre las obligaciones tributarias.
9. En caso de haber un dato erróneo una vez presentada la declaración, el auxiliar de Contabilidad deberá presentar de nuevo la declaración pero de manera “rectificativa” donde hará todos los pasos anteriores y dará la opción “presentar”.
10. El proceso para la presentación del “Impuesto al Valor Agregado”, se realizará mensualmente en un lapso máximo de 15 días posterior al mes que se presenta.

11. El Auxiliar contable recibirá por parte de la supervisión un documento llamado “Registro Constancia de Presentación de IVAS”, mismo en el cual deberá firmar. Dicho documento contendrá una matriz en la cual se enumeran todos los clientes y su estatus de presentación del impuesto. La finalidad de dicho documento es respaldar a la jefatura que se realizó las presentaciones del Impuesto al Valor Agregado de los clientes que le fueron designados, así como también notificar a los mismos.
12. Asimismo, deberá actualizar el Drive cotidianamente, indicando el estatus de la presentación de la declaración y notificación al cliente.
13. Cada comprobante emitido por el Ministerio de Hacienda, será guardado en la carpeta correspondiente en el servidor.
14. En caso de existir un cliente cuyo estatus es “Desinscrito”, se deberá imprimir el formulario D-140 y hacerlo llegar vía correo electrónico al Coordinador de Contabilidades, esto con el fin de comprobar que realmente se encuentra des inscrito.
15. La revisión de la documentación de respaldo se realizará los días 15 de cada mes y los responsables a cargo serán el Coordinador de Contabilidad y el Gestor de Calidad.
16. Las constancias de presentación de IVAS, serán archivadas por el Gestor de Calidad y la serán usadas en casos que lo ameriten.
17. En caso de existir una omisión en la presentación del IVA de algún cliente, se realizará el cobro respectivo de la multa al responsable, de acuerdo con los siguientes criterios:
18. Si el cliente se encontraba en la “Registro Constancia de Presentación de IVAS” y no fue presentada la declaración del impuesto, el Auxiliar contable a cargo es el responsable de pagar la totalidad de la multa y, se considerará un servicio no conforme de acuerdo y procederá a los lineamientos del “Procedimiento de control de producto y servicios no conformes”.
19. Si el cliente no se encontraba en la “Registro Constancia de Presentación de IVAS” y por ende no fue presentada la declaración del impuesto, tanto el Gestor de Calidad como el Coordinador de Contabilidad, serán los responsables de pagar la totalidad de la multa y, se considerará un servicio no conforme de acuerdo y procederá a los lineamientos del “Procedimiento de control de producto y servicios no conformes”.

20. De ocurrir lo anterior, el Asistente Comercial le notificará al cliente por medio de un correo electrónico lo ocurrido y explicará que el monto de la multa será cancelado con fondos de Landergren Consulting Group.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

Empresa: LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada,

Código

Fecha

SC-P-08

Mayo 2022

Versión

Responsable

1

Gerente

Comercial

Objetivo: Realizar los Estados Financieros de acuerdo con el formato requerido por los clientes y la información contenida en balance de comprobación

Alcance: El procedimiento abarca desde la realización del balance de comprobación y estados financieros, hasta la presentación de estos al cliente por parte del Gerente Comercial.

Definiciones:

- a. Balance de comprobación: Es un informe financiero que se registra cada fin de mes para comprobar que los saldos deudores sean iguales a los saldos acreedores.
- b. Asientos contables: Registros que se realizan sobre todas las actividades financieras que se producen en los negocios.
- c. Estado financiero: Son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.
- d. Servidor: Es un ordenador u otro tipo de equipo informático que se ocupa de almacenar información. Los datos que puede almacenar son variados y múltiples, desde programas informáticos, bases de datos, archivos de texto, imagen o vídeo, etc.
- e. Excel: Se trata de un software que permite realizar tareas contables y financieras.

- f. Zoom: Plataforma de servicio de videoconferencia basado en la nube que puede usar para reunirse virtualmente con otras personas, ya sea por video o solo audio o ambos, todo mientras realiza chats en vivo, y le permite grabar esas sesiones para verlas más tarde

Responsabilidades

- a. El responsable de realizar el documento es el Auxiliar de Contabilidad.
- b. El responsable de revisar el documento es el Supervisor de Contabilidad.
- c. El responsable de aprobar el documento es el Gerente Comercial.
- d. El responsable de revisar este documento es el Gerente Administrativo.

Elaborado por: Ana Yansy Solano Cervantes y Karla Vargas Vargas

Descripción del documento

Lineamientos para realizar los balances de comprobación:

1. El Auxiliar Contable se asegura de tener toda la información necesaria mediante una lista de cotejo, lista de cotejo para estados financieros.
2. En caso de que falte alguna información, el auxiliar contable debe de comunicarse con el cliente con el fin de solicitar la información. Si el cliente indica que la información faltante se puede enviar, se le deberá coordinar una ruta de mensajería de acuerdo con lo establecido en el documento Procedimiento de servicio de mensajería.
3. El Auxiliar Contable ingresa al sistema Enlace con su debido nombre de usuario y contraseña.
4. En caso de no recordar la contraseña solicita soporte al Coordinador Contable, para que el mismo regenere el usuario
5. Una vez dentro del sistema se procede a registrar los asientos o registros contables respectivos de cada mes
6. Una vez registrado todo en el sistema que el cliente elija, el Auxiliar Contable selecciona las pestañas “reportes” y “balance” de forma consecutiva, posterior deberá completar los siguientes espacios: nivel, saldo, fecha y moneda.

7. Completado el punto anterior, selecciona la pestaña “imprimir reporte” y utiliza el mismo con el fin de realizar los asientos de ajustes contables, los cuales organiza por: planilla, depreciación, amortización y diferencial cambiario.
8. Finalizado el punto anterior, exporta el archivo a un documento de Excel, el cual lo transferirá al Coordinador de Contabilidad mediante un correo electrónico.
9. El Coordinador de Contabilidad, revisará el documento y verificará que no posea errores. En caso de poseer alguno, lo notificará al Auxiliar Contable mediante el mismo correo y anotará los errores en los que incurrió.
10. Si el documento no posee ningún error, el Coordinador de Contabilidad dará el aval al Auxiliar Contable para que guarde el documento en el servidor. El mismo lo utilizará posteriormente para realizar los estados financieros y estará ubicado en el siguiente orden de carpetas: contabilidad, ejecutivo, clientes (selecciona el nombre del cliente, de no existir debe crear una con el nombre de este), estados financieros, periodos (crea una nueva carpeta con el nombre del periodo y procede a guardarlo).

Lineamientos para realizar los estados financieros:

1. El Auxiliar Contable debe ingresar servidor, luego buscará el archivo correspondiente a los estados financieros del periodo anterior ubicado de la siguiente forma: contabilidad, ejecutivo, clientes (selecciona el nombre del cliente), periodos, periodo anterior, estados financieros.
2. Una vez encontrado el archivo, se deberá copiar el mismo en una nueva carpeta llamada “periodo actual”, cuando el mismo se encuentre copiado y pegado se renombrará “estados financieros del periodo actual”.
3. Dentro del archivo de Excel renombrado, el Auxiliar Contable deberá realizar los estados financieros en Excel de acuerdo con la información del balance de comprobación y formato requerido. Cuando el mismo es finalizado, se transfiere mediante un correo electrónico al Coordinador de Contabilidad para su debida revisión.
4. En caso de que exista un error, el Coordinador de Contabilidad deberá informarlo al Auxiliar Contable por medio del mismo correo para su debida corrección y anotará, los errores en los que incurrió.

5. De no presentarse ningún error en el documento, el Auxiliar de Contabilidad reenviará el documento por correo electrónico al Gerente Comercial con el fin de que el mismo esté enterado de la situación económica del cliente y a su vez pueda verificar que el documento no presenta ningún error.
6. En caso de que el documento presente algún error, el Gerente comunicará al Coordinador de Contabilidad mediante el mismo correo la existencia de este y éste a su vez deberá de informarlo al Auxiliar Contable y anotar los errores en que incurrió.
7. El Coordinador de Contabilidad deberá de entregar una copia del formulario, Registro de revisión de estados financieros al Auxiliar Contable, con el propósito de que el mismo reconozca los fallos que tuvo al realizar los estados financieros para no volverlos a cometer. El documento original será colocado dentro un folder con el nombre del Auxiliar Contable y archivado en la sección de “retroalimentación”. Si el Auxiliar Contable cuenta con más de 3 formularios dentro del folder, será remitido al Gerente Comercial con el fin de conocer sus dificultades y tomar acciones ya sean correctivas o de capacitación (quedará a criterio de la gerencia comercial).

Lineamientos para la presentación de los estados financieros al cliente:

1. El Auxiliar Contable imprimirá los estados financieros junto con los balances de comprobación, ambos con papel membretado de Landergren Consulting Group y lo entregará al Gerente comercial.
2. El Gerente Comercial firmará el documento y los guardará dentro de un sobre de papel membretado de Landergren Consulting Group y solicitará al Asistente Comercial coordinar una reunión con el cliente, con el fin de hacer la entrega del documento.
3. El Asistente comercial realizará una llamada telefónica al cliente o representante de la empresa, en donde indicará su nombre, puesto que desempeña dentro de la empresa Landergren Consulting Group S.A y a su vez, consulta si es posible agendar la reunión en la próxima semana, la misma será convenir entre las partes (Cliente – Gerente Comercial).
4. Si la llamada no es atendida, el Asistente comercial debe enviar un correo electrónico al cliente o representante de la empresa, indicando que se intentó realizar una llamada telefónica con el fin de agendar una reunión con el Gerente comercial. Así mismo, dentro

del correo electrónico debe preguntar si es posible agendar la reunión la próxima la misma será convenir entre las partes (Cliente – Gerente Comercial).

5. En caso de que el cliente comunique al Asistente Comercial que no desea agendar una reunión, pero sí la entrega de la documentación, deberá coordinar una ruta de mensajería de acuerdo con lo indicado en el documento Procedimiento de servicio de mensajería.
6. En caso de que el cliente comunique al Asistente Comercial que no desea una reunión presencial, pero sí una reunión virtual, el Asistente Comercial deberá agendar dicha reunión a convenir entre las partes, mediante la plataforma de “Zoom”.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TOMAS FISICAS DE INVENTARIO

Empresa: LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada,	Código SC-P-09	Fecha Mayo 2022
	Versión 1	Responsable Gerente Comercial

Objetivo: Determinar la existencia física de los suministros, insumos, repuestos y otros bienes o materiales de propiedad del cliente que se encuentren almacenados.

Alcance: Abarca desde la coordinación de la fecha para la toma de inventario en el lugar de almacenamiento hasta la realización y registro del mismo.

Definiciones: N-A.

Responsabilidades.

- a. El Asistente Comercial es el responsable de coordinar la fecha de toma del inventario.
- b. El Auxiliar Contable es el responsable de realizar la toma de inventario.

Elaborado por: Ana Yansy Solano Cervantes y Karla Vargas Vargas

Descripción del procedimiento

Lineamientos para la coordinación de la fecha.

1. El Asistente Comercial recibirá por parte del cliente la solicitud de toma de inventario, posteriormente deberá notificar al Auxiliar Contable a cargo dicha solicitud.
2. El Auxiliar Contable deberá de indicar al Asistente Comercial, en un plazo no mayor a 1 día hábil, el día que estará disponible para la toma de inventario.
3. El plazo para la presentación del Auxiliar Contable en lugar de almacenamiento no deberá ser superior a los 5 días hábiles, después de haberse recibido la solicitud por parte del cliente.
4. En caso que el Auxiliar Contable no tenga disponibilidad para presentarse en el almacén en el plazo anteriormente estipulado, el asistente comercial deberá consultar la disponibilidad con los demás Auxiliares Contables y asignar a un responsable.
5. El Asistente Comercial deberá informar al cliente, mediante un correo electrónico, el día y hora que el Auxiliar Contable se estará presentando en sitio. Así mismo deberá indicar que para llevar a cabo la toma de inventario, se necesitará la presencia del personal a cargo del almacenaje.
6. En caso de no poder contar con la presencia del encargado de almacenaje, se postergará la toma de inventario hasta que se cuente con la presencia del mismo.

Lineamientos para la toma de inventario.

1. El Auxiliar Contable se presentará en sitio el día y hora estipulada, llevará consigo el documento “Registro de tomas físicas de inventario” y entrega una copia al encargado de almacenaje.
2. El proceso requerirá la ayuda del encargado de almacenaje, el mismo indicará al Auxiliar Contable el producto, código, unidad y cantidad, y éste a su vez lo anotará en el documento “Registro de tomas físicas de inventario”.
3. Una vez que se haya registrado todos los productos, el Auxiliar Contable solicitará al encargado de almacenaje la firma en el documento (antes mencionado) y le entregará la

copia respectiva. La firma hará constar que la toma de inventario se realizó de acuerdo con la información que facilitó el encargado de almacenaje.

4. El Auxiliar trasladará los datos obtenidos a una hoja de Excel, misma que guardará en el servidor en la siguiente ubicación: contabilidad, clientes (selecciona el nombre del cliente, de no existir debe crear una con el nombre de este), inventarios, mes (crea una nueva carpeta con el nombre del mes y procede a guardarlo).
5. Realizado el punto anterior, se procederá a guardar el documento “Registro de tomas físicas de inventario” en el archivero, en la sección “clientes”, dentro del folder que contiene el nombre del cliente.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS

Empresa: LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada,

Código

Fecha

SC-P-10

Mayo 2022

Versión

Responsable

1

Gerente
Comercial

Objetivo: Describir los lineamientos para realizar compras cumpliendo los requisitos de la organización.

Alcance: Este documento aplica para las compras que son de impacto directo para el servicio, contrataciones de personal técnico y otros servicios de cara al cliente. Incluye los lineamientos para la selección, evaluación, reevaluación, y compras.

Definiciones: N-A.

Responsabilidades.

- a. El responsable de revisar y actualizar este documento es el Gerente Administrativo.
- b. El responsable de aprobar este documento es el Gerente Comercial
- c. El Asistente Administrativo es responsable de hacer que se cumplan los lineamientos establecidos en este documento.
- d. Todo colaborador de la empresa es responsable por cumplir los lineamientos mencionados en este documento.

Elaborado por: Ana Yansy Solano Cervantes y Karla Vargas Vargas

Descripción del documento.

1. Selección de proveedores: Landergren tiene un compromiso con la calidad, y se asegura de tener proveedores que cumplen los requisitos de un servicio de calidad.
2. Al paso del tiempo hay proveedores que por criterio experto se consideran aprobados en una Lista de proveedores aprobados. Para estos proveedores, no se les aplican los registros de selección.
3. Los lineamientos de este documento aplican para compras que son de impacto directo al servicio y-o contrataciones de personal técnico y otros servicios de cara al cliente.
4. Cuando se requiera realizar este tipo de compras y-o contrataciones, de primer requisito el Asistente Administrativo debe realizar al menos la búsqueda de dos proveedores y aplicarles los requisitos que se establecen en el Registro de selección de proveedores.
5. En caso de que para ciertas compras y-o contrataciones de servicio no exista más que un proveedor por naturaleza, el Asistente Administrativo debe tener como respaldo la autorización ya sea por medio de correo electrónico o físico del Gerente Administrativo y-o del Gerente Comercial.
6. Pueden suceder casos de excepción que únicamente con autorización electrónica y-o física del Gerente Administrativo y-o Gerente Comercial se pueden incluir en la Lista de proveedores aprobados entre ellos: proveedores únicos, proveedores que no cumplan los requisitos del Registro de selección de proveedores.
7. Cada proveedor nuevo que existe a partir de que rija este documento en versión 1, será incluido a la Lista de proveedores aprobados bajo la responsabilidad del Asistente Administrativo y debe contar con el Registro de selección de proveedores como evidencia.
8. Evaluación de proveedores: Todos los proveedores de la Lista de proveedores aprobados serán evaluados por primera vez a partir de que rija esta versión 1 del documento por los responsables de utilizar el servicio.
9. El Asistente Administrativo debe asegurarse de que las evaluaciones de proveedores se realicen de acuerdo con lo que establece el Registro de evaluación de proveedores.
10. A partir de esta primera evaluación, el Asistente Administrativo, documenta el cronograma de evaluación de proveedores y establece una nota para cada proveedor.
11. Las escalas para clasificar los proveedores son las siguientes:

- a. Proveedor A: Nota superior a 90%: Será evaluado una vez al año.
 - b. Proveedor B: Nota entre 70-89%: Será evaluado cada 6 meses.
 - c. Proveedor C: Nota inferior a 70%: Será evaluado cada 3 meses y condicionado su servicio.
 - d. Proveedor D: No se evalúan, porque no impactan de manera directa el servicio.
12. Cuando exista un proveedor C, puede condicionarse su servicio en función de lo que establezca el Gerente Administrativo y-o Gerente Comercial. De manera inicial, se le solicitará un plan de acción y el Asistente Administrativo le dará seguimiento en función de las actividades planteadas y se le realizará una evaluación con una frecuencia mayor, es decir, cada 3 meses. Luego de los tres meses de continuar con la misma clasificación por nota, se puede suspender el servicio.
 13. Lineamientos para realizar compras: El Asistente Administrativo realiza las compras únicamente a proveedores aprobados.
 14. Cuando se requieran compras, cualquier colaborador puede solicitar una compra llenando el documento Solicitud de compra con la firma del Gerente Administrativo y-o Gerente General como medio de autorización.
 15. Sin esta firma el Asistente Administrativo no realizará ninguna compra.
 16. Cuando se tenga la Solicitud de compra, el Asistente Administrativo cotiza al menos con dos proveedores y elige los proveedores que cumplan los siguientes criterios:
 - a. Precio.
 - b. Calidad.
 - c. Condiciones de pago.
 - d. Tiempo de entrega o de ejecución del servicio.
 17. Cuando se elija el proveedor, el Asistente Administrativo realiza la Orden de Compra y le da seguimiento hasta que se entregue o se ejecute el servicio.
 18. En la Orden de compra se detalla cualquier requisito que sea de relevancia relacionado con aprobación del servicio, método, competencia técnica, control y seguimiento, entre otros y como parte de los compromisos, la empresa se asegura de verificarlos con el Gerente Administrativo antes de comunicárselo al proveedor.

19. Contratación de servicios: Dependiendo del tipo de servicio que se contrate, el Asistente Administrativo debe coordinar con el Gerente Administrativo y-o Comercial para elaborar un contrato y-o un Acuerdo de servicio.
20. En este acuerdo de servicio, deben detallarse:
 - a. Acuerdos administrativos del servicio.
 - b. Criterios de calidad del servicio
 - c. Documentación respaldo para el cumplimiento del servicio
 - d. Mecanismo de evaluación del servicio.
21. En función del tipo de servicio, el Asistente Administrativo realiza el Registro de evaluación de proveedores e incluye detalles relacionados con el acuerdo mencionado anteriormente.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS CONTABLES

Empresa: LCG Services CR, Sociedad de Responsabilidad Limitada,

Código

Fecha

SC-P-11

Mayo 2022

Versión

Responsable

1

Gerente
Comercial

Objetivo: Establecer los lineamientos para el manejo del control de calidad de los servicios contables.

Alcance: Abarca desde la recepción de la información del cliente, hasta el procesamiento y generación de documentación contable, para posteriormente ser entregada al cliente.

Definiciones:

- a. Drive: servicio de alojamiento de archivos que fue introducido por la empresa estadounidense.

Responsabilidades.

- a. El responsable de revisar los puntos de control del proceso es el Gestor de Calidad.
- b. El responsable de proceder con los subprocesos de la generación de documentación contable, es el Auxiliar Contable.
- c. El responsable de verificar y aprobar los documentos contables antes del envío al cliente es el Supervisor Contable.

Elaborado por: Ana Yansy Solano Cervantes y Karla Vargas Vargas

Descripción del documento

Lineamientos para la revisión de puntos de control

1. El Auxiliar Contable a cargo cuando recibe la información contable por parte del cliente, debe verificar si la misma está completa de acuerdo al registro “Lista de cotejo para estados financieros”, mismo que deberá completar en el Drive.
2. En caso que el Auxiliar Contable, verifique que falta algún documento contable por parte del cliente, el mismo deberá notificarlo por medio de correo electrónico o vía telefónica al cliente, indicándole cuál es el documento faltante y hacerle mención que no se puede proceder con la realización del ciclo contable hasta no contar con dicha información.
3. Una vez que verifica que la información está completa, el Auxiliar Contable deberá, notificar por medio del Drive que se procede a la etapa de procesamiento de datos para posteriormente elaborar los estados financieros de acuerdo al procedimiento “Procedimiento de elaboración de estados financieros”.
4. El Gestor de Calidad se encargará de revisar si realmente el cliente aportó la información necesaria para proceder al procesamiento de datos. Lo anterior lo realizará mediante el drive que el Auxiliar Contable completó. El método que utilizará el Gestor de Calidad para la revisión será el muestreo, en el cual revisará aleatoriamente un 20% de la cartera de clientes que posee el Auxiliar Contable. Por ejemplo, si un Auxiliar Contable Posee una cartera de 30 clientes, el Gestor de Calidad tomará al azar 6 clientes de la cartera del mismo para verificar que la documentación esté completa tal y como lo ha indicado el Auxiliar Contable.
5. En caso de que el Gestor de Calidad se percate que un cliente no haya aportado la información y esté registrado que el mismo la había aportado la información, de forma inmediata el Gestor de Calidad documentará el hecho en el registro “Matriz de desviaciones del proceso”.

Lineamientos para la verificación y aprobación de documentos contables:

1. Cuando el Auxiliar Contable haya finalizado el procesamiento de datos y haya finalizado los Estados Financieros, inmediatamente lo enviará por correo al Revisor Contable, para que el mismo verifique si cumple con los requerimientos establecidos para entrega conforme al cliente.
2. En el caso que el Revisor Contable encuentre algún error en el informe contable, deberá notificarlo inmediatamente al Auxiliar Contable, por el mismo medio que recibió la información.
3. Una vez que el Revisor Contable haya verificado que la información contable está correcta, informará al Coordinador de Contabilidad que se puede proceder a entregar los Estados Financieros al cliente en la próxima reunión.

Lineamientos para la comunicación con el cliente:

1. Mediante redes sociales (Facebook y Instagram), publicaciones en periódicos y revistas (La República y Estilo Ejecutivo) y referencias de clientes satisfechos, Landergren Consulting Group es contactado por nuevos clientes.
2. En el caso de las redes sociales, en cada publicación que se realice se adjunta la información de contacto (número telefónico y correo electrónico de Landergren Consulting Group), con el fin de que el cliente pueda comunicarse con la empresa. El Asistente Comercial es el encargado de atender ambos medios, así como también coordinar las reuniones entre la gerencia y el cliente.
3. Por ser un servicio de trato personalizado el que brinda Landergren Consulting Group, muchos clientes dan referencias de este, y es por esta razón que los posibles clientes entran en contacto directamente con la gerencia (comercial o administrativa) ya sea vía telefónica o correo electrónico. El gerente que reciba la llamada o correo electrónico del posible cliente atenderá las consultas que éste presente y dará la oportunidad de agendar una reunión con el fin de exponer los servicios que brinda Landergren Consulting Group.
4. En caso de que el cliente desee agendar una reunión, el gerente (comercial o administrativo) le indicará que el Asistente Comercial de Landergren Consulting Group lo contactará para agendarla, por lo que le solicitará al cliente el número telefónico y correo electrónico por el que puede ser contactado.

5. Posteriormente el gerente se comunicará con el Asistente Comercial para facilitar los datos del posible cliente, a fin de que éste coordine una reunión entre las partes.
6. Toda comunicación entre el Asistente Comercial y el posible cliente que no sea presencial será de preferencia vía telefónica. En caso de no poder comunicarse por el medio anterior o ya sea por petición del cliente, se realizará vía correo electrónico.

Lineamientos para la determinación de los servicios que se brindará al cliente:

1. En la reunión con cliente, el Gerente Comercial o Administrativo tiene la responsabilidad de realizar la “Minuta de reuniones” y proporcionar toda información relativa con los servicios que brinda Landergren Consulting Group así como también atender las consultas que éste tenga sobre los mismos.
2. Si el cliente no se siente a gusto con los servicios, el Gerente Comercial, negociará con el cliente hasta ofrecer la opción que éste necesita y se siguen los lineamientos del “Procedimiento de control de producto y servicios no conformes”
3. Una vez que se haya negociado con el cliente deberá enviar vía correo electrónico el documento “Registro de cotización” de los servicios ofrecidos en la reunión, su costo correspondiente y requisitos legales.
4. En caso de que el cliente requiera de más servicios, el Gerente Comercial o Administrativo deberá enviar por el mismo medio, una nueva cotización contemplando los nuevos servicios que requiera el cliente.
5. De ser adquiridos los servicios de Landergren Consulting Group S.A, el gerente comercial, solicitará al Asistente comercial coordinar nuevamente una reunión con el cliente, a fin de entregar el formulario “Registro Conozca a su Cliente”. Dicho formulario será revisado inmediatamente por el gerente comercial. En caso de que el formulario presente algún error, el gerente le hará mención al cliente y solicitará la corrección del mismo de forma inmediata.
6. Finalizado lo anterior el formulario es transferido al asistente comercial, con el fin de que se utilice la información para elaborar el documento “Registro Contrato Cliente”, el mismo tratará información sobre los servicios que se brindarán, costos de los servicios, fechas de facturación, requisitos legales, observaciones, entre otros requisitos de calidad al servicio.

Posteriormente dicho formulario es guardado junto con el “Registro de cotización” en el archivero de la empresa, en la sección “clientes” que irá en un folder con el nombre del cliente en la tapa.

7. El Asistente Comercial deberá de imprimir 2 contratos, mismos que se entregarán al Gerente Comercial con el fin recolectar la firma del cliente en ambos. Uno de los anteriores permanecerá con el cliente y el otro permanecerá en Landergren Consulting Group S.A que también será archivado en la sección clientes en el respectivo folder junto con el formulario “Registro Conozca a su Cliente” y el “Registro de cotización”.
8. El Asistente Comercial está en la obligación de actualizar la Lista de Clientes Activos en Excel cada vez que un nuevo cliente adquiera los servicios de Landergren Consulting Group S.A. o bien, cada vez que un cliente renuncie a los servicios de la empresa.
9. Para medir la satisfacción del cliente con respecto a cumplimiento de los requisitos se siguen lo que establecen en el procedimiento de quejas y satisfacción del cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguado, D. (2018). *HR analytics. Teorías y práctica para una analítica de recursos con impacto*. Disponible en https://books.google.co.cr/books?id=7wpjDwAAQBAJ&pg=PA44&dq=tipos+de+investigaci%C3%B3n+exploratoria+explicativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjxh4fJit32AhWTQzABHYW_DnAQ6AF6BAgBEAI#v=onepage&q&f=false
- Amat, O. y Rocafort, A. (2017). *Cómo Investigar*. Disponible en https://books.google.co.cr/books?id=bK8-DwAAQBAJ&pg=PP1&dq=amat+y+rocafort&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj9zevYwK_2AhXTSTABHcmKAsUQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=amat%20y%20rocafort&f=false
- Argüello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C. y Torres, L. (2020). *Administración de empresas. Elementos básicos*. Disponible en https://books.google.co.cr/books?id=zLgoEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=conceptos+de+administraci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjmg9CXvrD2AhVEQzABHXx_AiwQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q&f=false
- Batista, N. y Estupiñán, J. (2018). *Gestión empresarial y posmodernidad*. Disponible en https://books.google.co.cr/books?id=SpqaDwAAQBAJ&pg=PA6&dq=gesti%C3%B3n+empresarial&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi7vIPsiLL2AhV0TDABHT_QCQ4Q6AF6BAgKEAI#v=onepage&q&f=false
- Centro de investigación. (2018). *Diseño de la investigación*. Universidad de Puerto Rico. <https://www.uprm.edu/ademinvestiga/disenode-la-investigacion/>
- Cortés, J.M. (2018). *Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad e higiene del trabajo*. Disponible en <https://books.google.co.cr/books?id=pjoYI7cYVVUC&pg=PA114&dq=procedimiento+p>

ara+evaluaci%C3%B3n+de+riesgos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwqtqfsqLT2AhUCST
ABHQRQAtkQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q&f=false

Delgado, I.M. (2017). *La reforma de la administración electrónica: una oportunidad para la innovación desde el derecho*. Disponible en <https://books.google.co.cr/books?id=HqArDwAAQBAJ&pg=PT322&dq=facturaci%C3%B3n+electr%C3%B3nica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjLl4rXtrT2AhXhRTABHZeUAGEQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q&f=false>

Deloitte. (2019). *NIC 1. Presentación de Estados Financieros*. Disponible en <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj294D0wLT2AhVRSjABHR67CMEQFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww2.deloitte.com%2Fcontent%2Fdam%2FDeloitte%2Fcr%2FDocuments%2Faudit%2Fdocumentos%2Fniif-2019%2FNIC%25201%2520-%2520Presentaci%25C3%25B3n%2520de%2520Estados%2520Financieros.pdf&usg=AOvVaw12QwQP8o6DKKbvObYgjTfJ>

Díaz, J. C., Castaño, R., Falcón, D., y Rodríguez, B. (2021). *Perfeccionamiento del Manual de procedimientos contables de una Cooperativa Agropecuaria*. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(1), 314–342.

Gil, J.A. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. Disponible en <https://books.google.co.cr/books?id=ANrkDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=t%C3%A9cnicas+de+recolecci%C3%B3n+de+informaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjS7Na-iLP2AhUCQTABHeWACZAQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q&f=false>

Escobar, P. y Bilbao, J. (2020). *Investigación y Educación Superior*. Disponible en https://books.google.co.cr/books?id=W67WDwAAQBAJ&pg=PA59&dq=investigaci%C3%B3n+correlacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0gfgVod_2AhWuTDABHaqhDzcQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20correlacional&f=false

Gilli, J.J. (2017). *Claves de la estructura organizativa*. Disponible en <https://books.google.co.cr/books?id=YsVADgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estructura+organizacional+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi6i4uA4rH2AhVvTTABHQ2kAicQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q&f=false>

González, S. (2022, 25 de febrero). *Cruce de información de Trascendencia Tributaria: Declaraciones Informativas*. LaRepública.net. Recuperado de <https://www.larepublica.net/noticia/cruce-de-informacion-de-trascendencia-tributaria-declaraciones-informativas>

Guerrero, R. (2017). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. Disponible en <https://books.google.co.cr/books?id=408pEAAAQBAJ&pg=PT47&dq=flujograma&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwidnfPB9Mv3AhXqmmoFHS59B1EQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=flujograma&f=false>

Hernández, C. E. (2019, 11 de enero). *Alerta*. *Revista científica del Instituto Nacional de Salud*. Recuperado de <https://alerta.salud.gob.sv/introduccion-a-los-tipos-de-muestreo/>

Huaire, E.J., Marquina, R.J., Horna, V.E., Llanos, K.N., Herrera, Á.M., Rodríguez, J. y Villamar, R.M. (2022). *Tesis Fácil. El arte de dominar el método científico*. Disponible en <https://books.google.co.cr/books?id=PDJcEAAAQBAJ&pg=PA45&dq=marco+metodol%C3%B3gico+de+un+tesis&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1z4ed0df2AhV8RjABHUitAN8Q6AF6BAgBEAI#v=onepage&q&f=false>

Isaza, A.T. (2018). *Control Interno y sistema de Gestión de Calidad. Guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. Disponible en <https://books.google.co.cr/books?id=BTSjDwAAQBAJ&pg=PA161&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjA1Pe4vbL2AhXWQjABHSlgAlcQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q&f=false>

Iglesias, G. y Resala, G. (2020). *Elaboración de tesis, tesinas y trabajos finales*. Disponible en <https://books.google.co.cr/books?id=xCIPEAAAQBAJ&pg=PT82&dq=alcance+de+la+investigaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiZ97fT7MH2AhVUQjABHWb4C6Q4HhDoAXoECAkQAg#v=onepage&q&f=false>

López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidores y usuario*. Disponible en <https://books.google.co.cr/books?id=jpzODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=quejas+y+satisfacci%C3%B3n+de+clientes&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjA-ebWr7T2AhX7RTABHcBEBbIQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q&f=false>

Martínez, José F. (2020). *Trabajo de campo en la investigación comercial*. Disponible en https://books.google.co.cr/books?id=rR_gDwAAQBAJ&pg=PA56&dq=investigaci%C3%B3n+situaci%C3%B3n+actual&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiCmr6Owq_2AhXYVzABHWddAXkQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20situaci%C3%B3n%20actual&f=false

Mesalles, N. (2022). *Se debe presentar todavía la Declaración informativa D 151*. Disponible en <https://ekaenlinea.com/se-debe-presentar-todavia-la-declaracion-informativa-d-151/>

Ministerio de Hacienda. (2022). *Servicios Tributarios*. De <https://www.hacienda.go.cr/contenido/13036-subsitio-dgt>

Miranda, F. (2018). *Propuesta de manual de procedimientos para la gestión de la Dirección del Centro Académico de San José*. (Tesis de grado). Instituto Tecnológico de Costa Rica. Disponible en <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/10663?show=full>

Ladrón, M.A. (2018). *Técnicas de recepción y comunicación*. Disponible en <https://books.google.co.cr/books?id=gtxTDwAAQBAJ&pg=PA76&dq=qu%C3%A9+es+un+manual+de+procedimientos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiB98LtivH1AhVPQjABHWpDCZ8Q6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=qu%C3%A9%20es%20un%20manual%20de%20procedimientos&f=false>

Ñaupas, H., Valdivia, M.R., Palacios, J.J. y Romero, H.E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Disponible en https://books.google.co.cr/books?id=KzSjDwAAQBAJ&pg=PA140&dq=m%C3%A9todo+cuantitativo+y+cualitativo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjw_f-Xk9r2AhVhRzABHfF9BTI4ChDoAXoECAsQA#v=onepage&q&f=false

Organización Internacional de Normalización (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad (Norma número 9001)*. Disponible en <https://www.iso.org/standard/62085.html>

Ossa, J.F. (2019). *Manual de procedimientos en los procesos del área contable de la empresa diagnóstica Tecnodiesel S.A.S.* (Tesis de grado). Tecnológico de Antioquía Institución Universitaria, Medellín, Colombia. Disponible en https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjQ-8W59_L1AhXyQjABHZLpD24QFnoECDUQAQ&url=https%3A%2F%2Fdspace.tdea.edu.co%2Fbitstream%2Fhandle%2Ftda%2F588%2FMANUAL%2520DE%2520PROCEDIMIENTOS.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw1EVWgDXy0jrueX2UwXm7Im

Pérez, F. J. (2016). *Gestión de compras en el pequeño comercio*. Disponible en <https://books.google.co.cr/books?id=BcY-DwAAQBAJ&pg=PA105&dq=procedimiento+compras&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiuismZy7T2AhVqVTABHSWbD8EQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q&f=false>

Real Academia Española. *Gestionar*. Consultado el 06 de marzo de 2022. En <https://dle.rae.es/gestionar>

Rodríguez, A. y Pérez, A.O. (2017, 01 de julio). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de negocios*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>

- Román, J.C. (2017). *Estados Financieros Básicos 2017*. Disponible en <https://books.google.co.cr/books?id=scomDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=tipos+de+estados+financieros&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjy2sni6MP2AhUBVTABHbpsBh4Q6AF6B AgCEAI#v=onepage&q&f=false>
- Santillana, Juan R. (2020, mayo). *Manual Práctico de Contabilidad. Elementos para su elaboración*. Disponible en https://books.google.co.cr/books?id=c1omEAAAQBAJ&pg=PT90&dq=manual+procedimientos+contables&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi7jbu2x_D1AhW7QjABHWUgCHM4FBDoAXoECAYQA#v=onepage&q=manual%20procedimientos%20contables&f=false
- Solano y Riascos. (2021). *Sistema de Información contable en la era digital. Marco de referencia para su administración y control*. Disponible en <https://books.google.co.cr/books?id=74hAEAAAQBAJ&pg=PT182&dq=procedimientos+contables&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwij8IK9tvb1AhW2kWoFHXNtDKE4ChC7BXoECAkQCA#v=onepage&q&f=false>
- Solíz, Javier D. (2019). *Cómo hacer un perfil proyecto de investigación científica*. Disponible en <https://books.google.co.cr/books?id=Q-GCDwAAQBAJ&pg=PT141&dq=marco+teorico+conceptual&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj2jcSHqLD2AhWeTTABHVj1BrMQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q&f=false>
- Torrico, Erick R. (2016). *Materiales para la Investigación comunicacional*. Disponible en https://books.google.co.cr/books?id=kns2DwAAQBAJ&pg=PA155&dq=marco+situacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiX59Hpva_2AhXkSjABHfDbBRwQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=marco%20situacional&f=false
- Universidad San Marcos. (2016). *Asientos de ventas y compras*. Disponible en <http://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/506/368>

Universidad San Marcos. (2019). *Conceptos de los costos*. Disponible en <http://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/11506/1028>

Universidad San Marcos. (2017). *Los inventarios según la NIC-2 y la auditoría de inventarios*. Disponible en <http://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/11506/1100>

Uribe, M. E. (2021). *Administración estratégica. Modelo de aplicación para organizaciones latinoamericanas*. Disponible en https://books.google.co.cr/books?id=s0cxEAAAQBAJ&pg=PA134&dq=eficiencia+y+eficacia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjVhur4_rH2AhX2VzABHSMUCX0Q6AF6BAgGEAI#v=onepage&q&f=false

Ugalde, M. (2017). *La auditoría interna*. Disponible en <http://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/handle/506/811>

Valverde, D. (2017). *Propuesta para la implementación de una oficina de administración de proyectos (PMO) para la empresa Go-Labs*. (Tesis de Maestría). Instituto Tecnológico de Costa Rica. Disponible en <https://1library.co/document/zkw43gpz-propuesta-implementacion-oficina-administracion-proyectos-pmo-empresa-labs.html>

Gerencie.com. (2020, 14 de noviembre). *Elementos de los estados financieros*. Consultado el 05 de marzo de 2022. Recuperado de <https://www.gerencie.com/elementos-de-los-estados-financieros.html>

Vicerrectoría de Investigación UCR. (2017). Repositorio del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información. Recuperado de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/5013>

Vicerrectoría de Investigación UCR. (2017). Repositorio del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información. Recuperado de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/9017>

ANEXOS.

Anexo 1. Matriz de encargados de procesos.

Procedimiento	Función									
		Gerente Comercial	Gerente Administrativo	Asistente Comercial	Asistente Administrativo	Gestor de calidad	Coordinador de Contabilidad	Coordinar de Recursos Humanos	Supervisor Contabilidad	Auxiliares Contables
Procedimiento de auditorías internas	Responsable de cumplir el procedimiento									X
	Responsable de aprobar el documento								X	
	Responsable de revisar el documento	X								
Procedimiento para el manejo de riesgos	Responsable de la aprobación del procedimiento	X								
	Encargado de Revisión y actualización		X							
	Responsable de que se cumplan y hacer cumplir los lineamientos				X	X				
Procedimiento de quejas y satisfacción de clientes	Encargado de enviar y recibir formularios				X					
	Encargado de Revisión de los formularios		X							
Procedimiento general de servicios contables	Responsable de velar por el cumplimiento de las actividades asignadas									X
	El responsable de la revisión del trabajo realizado el Auxiliar Contable								X	
	El responsable de designar el Auxiliar Contable al cliente						X			
Procedimiento de conciliaciones bancarias	Responsable de realizar el documento									X
	Responsable de revisar el documento								X	
	Responsable de aprobar el documento	X								
Procedimiento de facturación electrónica	Responsable de dar la orden de realizar la factura.	X								
	Encargado de realizar la factura			X						
	Responsable de aprobar el documento	X								
Procedimiento de preparación y presentación de planillas ante el INS	Responsable de revisar el documento		X							
	Responsable de inscribir y presentar las planillas ante CCSS e INS			X						
	Responsable de aprobar el documento	X					X			

Procedimiento de manejo de impuestos	Responsable de verificar y realizar el cálculo de los impuestos					X
	Responsable de revisar el documento				X	
	Responsable de aprobar el documento	X				
Procedimiento de elaboración de estados financieros	Responsable de realizar el documento					X
	Responsable de aprobar el documento	X				
	Responsable de revisar el documento		X			
Procedimiento de tomas físicas de inventario	Responsable de coordinar fecha de toma de inventario		X			
	Responsable de la toma de inventario					X
Procedimiento de compras	Responsable de la aprobación del pedido	X				
	Encargado de Revisión de pedido		X			
	Responsable de hacer pedidos			X		
Procedimiento de control de calidad de servicios contables	Responsable de revisar los puntos de control del proceso				X	
	Responsable de proceder con los subprocesos de la generación de documentos contables					X
	Responsable de verificar y aprobar los documentos contables antes del envío a clientes					X

Anexo 2. Cuestionario dirigido a jefes del área contable de la empresa.

El siguiente cuestionario se aplica con el fin de obtener información acerca de su conocimiento en cuanto a los procesos que se llevan a cabo en la empresa.

¿Se registran en el departamento contable todas las operaciones de la empresa?				
Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
¿Se presenta la información financiera de la empresa de una manera ordenada? (Balance general, estados financieros, estado de pérdidas y ganancias, otros.)				
Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
¿Conoce usted qué es un proceso?				
Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
¿Conoce usted cuáles procesos se llevan a cabo en el departamento de contabilidad?				
Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
En el departamento contable ¿Se determinan los pasos a seguir para cumplir con las obligaciones que van otorgando los clientes?				
Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
Entre los procedimientos establecidos en el área contable, ¿Se encuentra la organización del tiempo para las diferentes tareas?				
Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
¿La empresa tiene definida una cartera de clientes?				
Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
¿Se cuenta con un procedimiento establecido para mitigar posibles errores en la realización de los servicios brindados?				
Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
¿Cada función que se realiza en el Departamento de contabilidad tiene un procedimiento establecido?				
Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
¿Considera usted necesario mejorar los procedimientos de los servicios contables que realiza la empresa?				
Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo

Anexo 3. Encuesta dirigida al personal contratado en el área de servicios contables.

La siguiente encuesta tiene como objetivo obtener información respecto a la manera en que se desempeñan las distintas funciones en el área de contabilidad de la empresa.

Pregunta	Respuesta	
	Sí	No
¿Considera necesario el diseño de un manual de funciones?		
¿Conoce usted cuáles son sus funciones como auxiliar contable?		
¿Alguna vez ha realizado funciones que usted considera no corresponden a su cargo?		
¿Cuándo fue contratado por la empresa, ¿Se le dieron instrucciones específicas acerca de cuáles serían sus funciones?		
¿Conoce para qué sirve un manual de procedimientos?		
¿Las instrucciones en el departamento se giran según un orden jerárquico o por funcionalidad?		
¿Le han correspondido tareas de otros trabajadores (sobre carga laboral), implicando que incumpla con las funciones propias de su puesto?		
¿Conoce los estándares de servicio al cliente establecidos por la empresa?		
¿Tiene una forma definida de iniciar con un procedimiento?		
¿Existe un paso definido para concluir un procedimiento?		
¿Considera eficiente la forma en que realiza sus funciones actualmente?		
¿Considera necesario implementar mejoras en los procedimientos de las funciones? ¿cómo cuáles?		

Anexo 4. Propuesta de procedimientos contables.

Procedimientos	Propuesta de procedimientos
Procedimiento de auditorías internas	<ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud de auditoría b) Asignación de encargado especialista en auditoría para revisión c) De encontrar anomalías se deberá informar a un supervisor y documentar los hallazgos d) Una vez terminada la auditoría se elabora un informe e) Convocación de reunión con responsables de la contabilidad f) Informe al cliente
Procedimiento para el manejo de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> a) Localizar riesgos de una mala práctica b) Convocar al encargado de la contabilidad para ver el porqué del mal funcionamiento c) Ver que tan probable sea que se vuelva a cometer el error d) Ver el riesgo que se puede tener con el cliente por una mala contabilidad e) Tomar planes de acciones de ser necesario f) Monitorear periódicamente para evitar pérdidas de clientes o mismos errores
Procedimiento de quejas y satisfacción de clientes	<ul style="list-style-type: none"> a) Envío de formularios para tener la opinión de los clientes acerca de la atención brindada b) Contactar a los clientes con índices bajos de satisfacción c) Convocar a reunión con los encargados de las contabilidades para informar de la baja satisfacción y verificar el porqué de las quejas además de proponer soluciones
Procedimiento general de servicios contables	<ul style="list-style-type: none"> a) Asignación del ejecutivo o auxiliar a cargo de la contabilidad b) Informe al cliente de la persona a cargo de los servicios o consultas c) Solicitudes mensuales de información contable para proceder con los servicios que se brindan (impuestos, estados financieros, entre otros)
Procedimiento de conciliaciones bancarias	<ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud mensual de información al cliente b) Registros de información en sistemas contables c) Revisión conciliación con cuentas de bancos
Procedimiento de facturación electrónica	<ul style="list-style-type: none"> a) Realizaciones de facturas, para clientes inscritos y no inscritos en sistema b) Revisión de las facturas emitidas, así como el estatus de pagos de estas
Procedimiento de preparación y presentación de planillas ante el INS	<ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud mensual de información al cliente b) Ingreso en sistema del gobierno c) Pasos para presentación de planilla en sistema del gobierno
Procedimiento de manejo de impuestos	<ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud mensual de información al cliente b) Registro de información en sistemas contables c) Procedimientos para presentación de impuestos en sistemas del gobierno d) Informe al cliente una vez presentados los impuestos para su respectivo pago

Procedimiento de elaboración de estados financieros	<ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud mensual de información al cliente b) Registro de información en sistemas contables c) Revisión de balance de comprobación d) Realización de estados financieros e) Convocación de reunión con cliente para presentación de la utilidad o pérdida de la empresa
Procedimiento de tomas físicas de inventario	<ul style="list-style-type: none"> a) Coordinación de fechas para presentarse en el local del cliente b) Proceso de toma de inventario
Procedimiento de compras	<ul style="list-style-type: none"> a) Selección de proveedores b) Evaluación del servicio dado por los proveedores c) Realización y aprobación de las compras tanto de insumos como de servicios
Procedimiento de control de calidad de servicios contables	<ul style="list-style-type: none"> a) Comunicación con clientes b) Servicios que se brindara al cliente c) Verificación de que la información dada por el cliente este completa, en tiempo establecido d) Presentar informes a clientes en tiempos prometidos

Anexo 5. Flujos de procedimientos

