

IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA CONTABLE EN UNA MICROEMPRESA DEL MUNICIPIO DE NACAJUCA, TABASCO.

- **Sergio de los Santos Hernández Hernández**, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, División Académica de Ciencias Económico Administrativas, Tabasco, México, . ORCID:
- **Germán Martínez Prats**, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, División Académica de Ciencias Económico Administrativas, Tabasco, México, germanmtzprats@hotmail.com , ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6371-448X>
- **Sergio Alfonso Tosca Magaña**, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, División Académica de Ciencias Económico Administrativas, Tabasco, México, sergio.alfonso9823@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6603-3495>

ABSTRACT:

Currently the business world is advancing rapidly and is in constant motion goes hand in hand with the changes that arise in technology, the new demands for information, the social, cultural and economic changes that exist in the environment. In this research we will talk about the accounting system and how it generates more information, strategic resources in organizations, which allows to improve the control of the company, manage decision making, so it is essential that all companies that provide services, design and thus implement it, in this Research Work develops the "Design of an accounting system for a Microenterprise", the accounting system is an important and essential tool, since they allow to analyze and evaluate the economic facts generated by the operations, providing information to the management for decision-making. The establishment of an accounting system in an entity is a complex process that if it is not well elaborated can negatively influence the results of business management, so nowadays the accounting system must be properly installed and operated by a qualified staff.

Keywords: System, Accounting, Microenterprise, Design.

RESUMEN: *Actualmente el mundo de los negocios avanza rápidamente y está en constante movimiento va de la mano con los cambios que surge en la tecnología, las nuevas demandas de información, los cambios sociales, culturales y económicos que existe en el entorno. En esta investigación se hablara sobre el sistema contable y de cómo este genera mayor cantidad de Información, Recursos Estratégicos en las organizaciones, lo que permite mejorar el control de la empresa, gestionar la Toma de Decisiones, por lo que es Indispensable que todas las empresas que prestan servicios, diseñen y así implementarlo, en este Trabajo de Investigación se desarrolla el "Diseño de un sistema contable para una Microempresa", el sistema contable es una herramienta importante y esencial, ya que permiten analizar y valorar los hechos económicos generados por las operaciones, proporcionando información a la gerencia para la toma de decisiones. El establecimiento de un sistema de contabilidad en una entidad es un proceso complejo que si no está bien elaborado puede influir negativas en los resultados de la gestión empresarial, por eso hoy en día el sistema contable debe ser instalada adecuadamente y ser operado por un personal calificado.*

Palabras clave: Sistema, Contable, Microempresa, Diseño.

INTRODUCCIÓN

Los negocios de hoy en día no puede ser tan competitiva si no cuenta con un sistema de información suficiente de todo tipo, incluyendo el sistema de contabilidad. Ante un ambiente de globalización, donde la competencia es intensa entre todo tipo de negocios u organizaciones, del tamaño que sea, se necesita un flujo de datos constante y preciso para tomar las decisiones correctas y llevar al negocio al logro de sus objetivos. Todo esto se manifiesta al nuevo oriente que debe seguir la contabilidad y el profesional contable, pues la contabilidad es una de las actividades por no decir que son importante dentro del campo de los negocios, su naturaleza de informar acerca del incremento de la riqueza, la productividad y el posicionamiento de las empresas en los ambientes competitivos.

En fin, la contabilidad no es tan solo generar la información, sino que sea aprovechada para lograr la misión del negocio y para realizar los objetivos, planes y proyectos de los diferentes usuarios de la misma, tanto interno como externos. Solo así se puede utilizar la contabilidad y un uso verdaderamente útil.

Según Montaña, (2011). Define que es la combinación del personal, sus registros y procedimientos que utiliza el negocio para cumplir con las necesidades rutinarias de la información financiera. Para así administrar y evaluar una empresa ya que es importante el sistema de contabilidad.

Lo elemental para el éxito de las micro, pequeñas y medianas empresas es el control para detectar fallas, faltantes, establecer sistemas y procedimientos que prevengan los problemas y optimicen la empresa.

En el caso de esta Microempresa se debe estructurar la información que brinda el sistema de contabilidad para una estrategia competitiva. Dicha información es fundamental para la toma de decisiones, el no llevar adecuadamente las cuentas del negocio puede significar el inicio del fracaso, sino tiene los conocimientos suficientes y no cuenta con el sistema de ayuda.

La situación de la microempresa al no contar con un sistema contable se ve afectada, ya que como no tiene una información confiable y oportuna se toman decisiones inadecuadas en la aplicación de ciertas políticas como la aplicación de los precios a los productos y servicios que ofrece y no se conocen con exactitud todas las utilidades del negocio.

MARCO HISTORICO

La contabilidad evoluciona a medida que surgen las necesidades, han sido necesarios las prácticas para contabilistas al nivel de las instituciones y relaciones económicas y también los objetivos de contabilidad. Hendriksen, (1974: 25)

Muchas personas creen que la contabilidad es una técnica de recopilación de información y solo basa en los fundamentos de proceso rutinario de registrar, clasificar y resumir la información de cada una de las transacciones que se efectúan por la empresa, pero en realidad así no funciona, la contabilidad en la actualidad es una de las herramientas fundamentales para el desarrollo de las organizaciones.

La contabilidad es encargada de analizar y valorar los resultados económicos que se obtiene en las empresas, que se agrupan y comparan resultados, se planifica y recopila los procedimientos a seguir en función del control y cumplimiento de los objetivos. (Meigs, Williams, Haka y Bettner, (2001: 3)

SISTEMA CONTABLE EN UNA MICROEMPRESA

❖ Microempresa De Nacajuca Tabasco

Según Monteros, (2005), la microempresa es la asociación que administra una o varias personas, ya sea que utilizan los conocimientos, económicos y los recursos materiales, para elaborar productos o servicios para el consumidor, para así obtener utilidades para cubrir los costos y gastos.

Inicia sus servicios en el año 2013, producto iniciativo de un propietario único, siendo este una persona con capacidades y experiencias en los negocios, opto por independizarse y abrir su propio negocio de ventas de productos de novedades y regalos que está localizado en el Municipio de Nacajuca del Poblado de Guatacalca, frente a la Parroquia “San Marcos Evangelista”. Entre los productos y servicios que ofrece se distinguen: ventas de Ropas, Moños, Bolsas de Regalos, Sandalias, Chanclas, Mochilas, Paletas, Juguetes, Relojes, entre otras cosas. Ofertando a todo tipo de personas que necesiten para regalar a ocasiones especiales. El servicio se distribuye directamente al cliente que quiera comprar.

En la microempresa actualmente no se analizan estrategias de mercado como es la promoción en diseños de regalos, en el caso de las ventas de productos se les hace un descuento del 5% únicamente a los clientes fijos. Las estrategias de publicidad las realiza en redes sociales como Facebook y WhatsApp.

Si bien todos sabemos que es indispensable que las organizaciones apliquen controles y registros contables, en esta microempresa no se realiza ningún registro ya que no cuenta con un sistema de información contable. Se plantea la situación sobre la manera en que se está trabajando de acuerdo al desempeño de las actividades realizadas.

La microempresa debe de esforzarse al máximo en adaptarse al entorno, las necesidades del mercado cambian con el paso del tiempo, por ello, se constituye una fuente de información indispensable para la configuración de estrategia.

Dicha investigación será de gran ayuda para el negocio debido a que se brindara mayor información sobre el ejercicio de las operaciones y proporcionara nuevos conocimientos acerca de las principales funciones o actividades que se llevan a cabo en la misma, lo que facilitara la toma de decisiones a la gerencia.

❖ ¿Qué es un Sistema Contable?

Los sistemas contables son un conjunto de herramientas y técnicas que utiliza una organización para mantener un orden y control de los recursos y operaciones, es el sistema que recoge, conserva, administra y organiza la información que genera la empresa para la toma de decisiones y los conocimientos de los estados financieros básicos, es decir que es el conjunto

de normas, parámetros, reglas y procedimientos que se establezcan y sigan en la compañía con el fin de mantener el control de la información y las operaciones. EVOLVEIT, (2016)

Diseño de sistemas contables: son aplicables a todo tipo de negocio, cada empresa requiere de un sistema de información financiera adecuado específicamente a sus necesidades. Contiene toda la

La Administración Pública es la que presta un servicio a la sociedad, y esta es su razón de ser, al brindar a los ciudadanos servicios de calidad, los que a su vez satisfacen las necesidades y expectativas con el servicio prestado, al cual el ciudadano contribuye para la financiación de los servicios públicos que recibe.

Según Kaplan y Norton, (1997) El sistema contable debe plantear un sistema de información basado en principios que generen mayor utilidad, ya que esta es una forma para que los entes creen valor, que son las únicas formas sostenibles que tienen las organizaciones de crear valor, están cambiando, pero las herramientas para medirlas no”

Para mantener la excelencia del negocio a través de un proceso de mejora continua, es preciso utilizar información estratégica adecuada que elabora, interpreta y comunica al sistema de información contable.

❖ Sistema Contable Aplicado A La Microempresa

El diseño del sistema contable permitirá mejorar la eficacia en las funciones de contabilidad en la Microempresa y obtienen como resultado información oportuna, veraz y confiable para una buena toma de decisiones por parte del propietario para determinar su posición financiera.

Hasta en una pequeña empresa la aplicación de la contabilidad manual puede abrumar rápidamente a una persona por tal motivo es establecer muy bien un excelente sistema contable el cual permite a la entidad tener la información contable o en otras palabras la radiografía clínica de la empresa en el momento que se requiere en pro a la toma de decisiones

Ventajas: Las ventajas del sistema contables que según, NAVARRO, (2015) es importante ya que se gestiona sus ingresos y gastos, además de tener un orden de las actividades diarias de la organización y controlada de cualquier tipo de anomalía que se pueda producir de manera eficaz e inmediata.

Al tenerse controlada las pérdidas y ganancias mediante los asientos contables, se gestiona mejor los recursos, se hacen inversiones más inteligentes y se coloca a la empresa en una buena posición en el mercado.

Desventajas: NAVARRO, (2015) señala las desventajas del sistema contable, el inconveniente fundamental, que puede llamarse como tal, es la cantidad de orden, tiempo y rigurosidad que debe tener la organización a la hora de diseñar el sistema contable para que la información contenida en el mismo sea fiable como hemos indicado anteriormente.

❖ Procedimientos para instalar un sistema contable.

- 1) Tener conocimiento de la empresa (por medio de entrevistas, visitas, etc.)
- 2) Preparar una lista de chequeo.
- 3) Elaborar informes.
- 4) Preparar Catalogo de Cuentas y Manual de Procedimiento
- 5) Diseñar formularios para todas las operaciones.
- 6) Diseñar reportes
- 7) Preparar los libros. Balance inicial

MARCO LEGAL

❖ Normas Aplicadas En La Contabilidad

Chopra y Saint (2016) Señala que las NIIF son un conjunto de normas legalmente exigibles y globalmente aceptadas, basadas en principios claramente definidos, que hacen que se vuelvan parte integral de todos los colaboradores de la empresa.

Es decir, están basadas en su mayoría en principios y no reglas, por lo que se aumenta la aplicación del juicio profesional, que debe utilizar el encargado en contaduría pública, el gerente general, el gerente financiero, los accionistas y otros funcionarios de la organización.

Ceas, (2012) Señala que sería una decisión oficial para adoptar las NIIF como sistema único de normativas contables deseable para todas las empresas, entidades financieras y sector público.

2.1.3.2 Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. (PCGA)

En México la comisión de Principios de Contabilidad (CPC) a través del IMCP tiene como función sustantiva aportar normas en la materia en dos sentidos:

- A. Emitiendo nuevos pronunciamientos
- B. Revisando y actualizando los ya emitidos previamente

Los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, emitidos por IMCP por medio de la Comisión respectiva, establece la supletoriedad de las Normas Internacionales de Contabilidad se han mantenido actualizados, apegándose cada vez más y, en algunos casos, rebasando a esas normas internacionales.

❖ Importancia De Los Principios De Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)

“El propósito fundamental de los principios de contabilidad generalmente aceptados, establecidos, es uniformar los criterios en cuanto a la presentación y manejo de la información financiera, además de la aplicación de ciertos criterios establecidos en estas normas de obligatorio, que garanticen la posibilidad de que dicha información pueda ser comprendida por diferentes usuarios, ser comparable entre periodos diferentes, o con información de otras entidades, entre otros aspectos. Cabe destacar aún más la importancia de la aplicación de estos principios, en el sentido de que, su aplicación está establecida en diferentes leyes, como por ejemplo las de carácter tributario”. CATAFORA, (1998)

❖ El Reglamento General de Contabilidad

Artículo 3: Objetivos básicos. La Información contable debe servir fundamentalmente para:

- Conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico.
- Las obligaciones que tenga de transferir recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el periodo Predecir flujos de efectivo.
- Apoyar a los administradores en la planeación, organización y dirección de los negocios.
- Tomar decisiones en materia de inversiones y crédito. Evaluar la gestión de los administradores del ente económico.
- Ejercer control sobre las operaciones del ente económico.
- Fundamentar la determinación de cargas tributarias, precios y tarifas.
- Ayudar a la conformación de la información estadística nacional.
- Contribuir a la evaluación del beneficio o impacto social que la actividad económica representa para la comunidad.

Artículo 4: Cualidades de la información contable: para poder satisfacer adecuadamente sus objetivos, la información contable debe ser comprensible y útil. En ciertos casos se requiere, además, que la información sea comparable.

Las organizaciones en este momento se ven encaminadas a formar estrategias y fortalecer dentro del mercado con el objetivo de ser competitivos y mantenerse dentro de la economía del país. Es por esto que se requiere diseñar e implementar el sistema contable de información apropiada para la toma de decisiones.

La implementación de un sistema contable dentro del negocio o empresa es fundamental, pues permite llevar un control de las negociaciones mercantiles y financieras, además satisface la importancia de la información para obtener ganancia y productividad de los recursos.

MÉTODOS

El presente estudio es cualitativo, porque se pretende fundamentar y profundizar en las implicaciones que trae el diseño de un sistema contable para el negocio que lleva únicamente el sistema de facturación y así analizar el comportamiento estudiado que se deberá observar a profundidad en todo proceso de almacenamiento de la información contable.

Enfoque Cualitativo: Se utiliza para la recolección y análisis de los datos, sin medición numérica para encontrar o perfeccionar preguntas de investigación en el desarrollo de interpretación. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014: 7)

Para la realización de este trabajo de investigación se utilizarán los métodos descriptivos, inductivo y el método de análisis.

Descriptivo: Busca especificar las propiedades, características y el perfil de las personas, grupos, comunidad, procesos, objetos o cualquier tipo de fenómenos que se someta a un análisis. El método descriptivo pretende identificar o recoger información en la manera independiente o conjunta establece comportamientos concretos sobre los conceptos o las variables de la investigación. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014: 92)

El método inductivo en la cual se pretende llegar a las conclusiones generales a partir de premisas particulares para el estudio de los beneficios del diseño del sistema contable en la microempresa de regalos, este método se distingue en tres pasos importantes, la observación de los hechos para el registro contable, la clasificación y el estudio de hechos.

DISCUSIÓN

la experiencia obtenida en el trabajo de investigación en el diseño del sistema contable de la Microempresa, se pudo determinar después de una larga investigación, que el diseño más adecuado es el de un sistema contable, este puede ser implementado para obtener un control operativo, generar la información de manera confiable y oportuna para tener una buena toma de decisión, que promueva la eficiencia y economía en su gestión y que permita dar cumplimiento a las leyes y reglamentos referentes a documentos y revelación y presentación de la información financiera.

El sistema contable tiene una amplia fundamentación formal, conceptual y legal, se recomienda a los profesionistas que ejerzan la actividad contable, adquirir un conocimiento suficiente sobre la misma, y así el ejercicio de su actividad sea acorde a los requerimientos técnicos y legales que demanda la profesión.

RESULTADOS

El negocio cuenta con 2 trabajadores de los cuales el propietario es el gerente general, se turnan el día, uno de los empleados tiene diversas funciones tales como: venta de productos de regalos, atención a los clientes y realiza el inventario de todo lo que se vende, al final del día entrega al gerente todas las transacciones diarias que se hacen, la totalización de las ventas de los productos.

Algunas operaciones y transacciones de ámbito contable muy comunes realizadas en la microempresa son:

1. Compra de mercancías
2. Control de inventarios
3. Asignación de precios de las mercancías
4. Ventas de mercancías
5. Atención al cliente

En el proceso de compras de mercancías se identifica los productos necesarios para brindar el servicio y que no presentan existencia, la propietaria levanta una lista de materiales y se encarga de hacer los pedidos directamente con los proveedores, por otro lado, ciertos proveedores realizan llamadas telefónicas durante el mes para levantar pedidos en el negocio y proveer de sus productos.

En relación con los activos físicos en la empresa no se realiza ningún tipo de control, ni de localización de activos, algunas veces se pierden los activos y no se le da ningún tratamiento contable y no se realizan depreciaciones.

En la Microempresa que se dedica a brindar productos y servicios, conviene realizar un catálogo de cuentas tan amplio como se requiera para poder contabilizar las transacciones que se realizan día a día, además se debe de realizar un instructivo para el manejo de las propias cuentas.

Podrá parecer inactivo dar instrucciones a un contador acerca de cómo manejar las cuentas de un catálogo, pues es de suponerse que este conocimiento forma parte de la preparación técnica, sin embargo, se debe de recordar que en la práctica existen reglas, costumbres y conveniencias particulares en cada compañía que no tienen más justificación que ciertas normas establecidas en vista de su experiencia particular.

Es preciso destacar que no sólo es indispensable el catálogo de cuenta, sino, que se hace necesario también complementarlo con un instructivo para su manejo, ya que sirve de referencia al registrar las transacciones contables y advierte la mejor manera para su registro en caso de alguna duda. Por esta razón siempre el catálogo de cuentas trabaja de la mano con el instructivo de cuentas.

CONCLUSIÓN

El mundo actual se orienta hacia la calidad total, en los productos y servicios que ofrecen en el mercado es altamente competitivo; por lo requieren herramientas de gestión estratégica, tal como los sistemas contables, pues éstos controlan y evalúan la gestión de la organización, permitiendo establecer el grado de consecución de objetivos; la evaluación y el control, ayudan a las organizaciones y personas a crecer y mejorar permanentemente en todas sus dimensiones.

Dentro de una empresa, la contabilidad se fundamenta y rige por un amplio marco conceptual, técnico y legal, que en su extensión comprenden principios y normas internacionales de contabilidad e información financiera, así como leyes emitidas por los organismos de control.

Se pudo detectar que el diseño contable abarca las necesidades que la empresa presentaba hasta la fecha de estudio ya que fue de gran interés para el propietario el diseño de manuales de funciones y procedimientos administrativos, el catálogo de cuentas para los registros contables, los manuales de dichas cuentas, y todos los formularios para llevar soportadas las operaciones que a diario se realizan.

REFERENCIAS

- Lara, F. E. (1999a). Concepto de Contabilidad, Primer curso de contabilidad (16a Ed.). México: Trillas, 1999 (reimp. 1996)
- Lara, F. E. (1999b). Fines fundamentales de la contabilidad, Primer curso de contabilidad (16a Ed.). México: Trillas, 1999 (reimp. 1996)
- Perdomo, M. A. (1995) FUNDAMENTOS DEL CONTROL INTERNO, Delegación Benito Juárez 03100 México, D.F:
- Raffino M. (2019, noviembre 09) "Método Inductivo" De: Argentina. Para: *Concepto de inductivo* Fuente: <https://concepto.de/metodo-inductivo/#ixzz64pGaWwQv> (09 noviembre 2019)
- Meigs, Bettner, Haka y Williams, (1998). Contabilidad. "La base para las decisiones gerenciales". Venezuela: Editorial Mc Graw Hill.
- Riquelme, M. (2017) ¿Cuál Es La Importancia De La Contabilidad? Contabilidad básica [En línea], español. Recuperado: <https://www.webyempresas.com/cual-es-la-importancia-de-la-contabilidad/> [5 junio 2017].
- Nuño, P. (2018) Objetivos de la contabilidad. *Emprende Pyme.net*, contabilidad [En línea], español. Recuperado: <https://www.emprendepyme.net/objetivos-de-la-contabilidad.html> (7, febrero 2018).
- MONTEROS. Edgar. (2005). Manual de gestión Microempresarial. Editorial universitaria. Ecuador.
- Hendriksen, E. (1974). Teoría de la Contabilidad. México: Unión Tipográfica. Editorial Hispano-Americana
- Filcun. J. (2006, septiembre 1) Capítulo 2: Función y Objetivos de la Contabilidad, Conocimientos básicos de contabilidad Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-conocimientos-basicos-contabilidad/funcion-objetivos-contabilidad> (1, septiembre 2006)
- Nuño, P. (2018) Tipos de contabilidad. *Emprende Pyme.net*, contabilidad [En línea], español. Disponible: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-contabilidad.html> [6 febrero 2018].
- Chopra, V. y Saint, S. (2016) Porque su empresa debe adoptar las NIIF [En Línea], Recuperado de: <https://www.elfinancierocr.com/gerencia/por-que-su-empresa-debe-adoptar-las-niif/EWIUU6KA4BGABC6YYKARDXIUSQ/story/> [24 enero 2016].
- Fraga J. (2002) Bolsa Mexicana de Valores, México City, México *NORMATIVIDAD DE LA CONTADURÍA PÚBLICA EN MÉXICO*. Recuperado de: <http://www.oecd.org/corporate/ca/corporategovernanceprinciples/2085708.pdf>(8-10 abril 2002)
- Evolve It (2016) *CONCEPTOS BÁSICOS DE LOS SISTEMAS CONTABLES* [En línea] Recuperado de <http://www.evolve-it.com.mx/conceptos-basicos-de-los-sistemas-contables/>(21 abril 2016)
- Xavier Navarro (2015a) Definiendo el concepto de sistema contable ¿Qué es un sistema contable y para qué sirve? Recuperado: <https://www.deustoformacion.com/blog/finanzas/que-es-sistema-contable> (10 noviembre 2015)

Xavier Navarro (2015b) Estructura de un sistema contable ¿Qué es un sistema contable y para qué sirve? Recuperado: <https://www.deustoformacion.com/blog/finanzas/que-es-sistema-contable> (10 noviembre 2015)

Xavier Navarro (2015C) Características principales del sistema contable ¿Qué es un sistema contable y para qué sirve? Recuperado: <https://www.deustoformacion.com/blog/finanzas/que-es-sistema-contable> (10 noviembre 2015)

Xavier Navarro (2015d) Ventajas y desventajas de los sistemas contables ¿Qué es un sistema contable y para qué sirve? Recuperado: <https://www.deustoformacion.com/blog/finanzas/que-es-sistema-contable> (10 noviembre 2015)

Reglamento General de Contabilidad Disponible: <https://niif.com.co/decreto-2649-1993/objetivos-y-cualidades-de-la-informacion-contable>

Fraga J. (2002) NORMATIVIDAD DE LA CONTADURÍA PUBLICA EN MÉXICO, Organization for Economic Co-operation and Development In co-operation with the World Bank Group Disponible: <http://www.oecd.org/corporate/ca/corporategovernanceprinciples/2085708.pdf> (8-10 abril 2002)

Senn, J. (1992). Análisis y Diseño de Sistemas de Información. Editorial México: MacGraw Hill.

Hernandez, Fernández y Baptista (2014) Metodología de la Investigación. respecto a la sexta edición por Editorial. McGRAW-HILL

Espinoza, E. (2016) Concepto de Universo (Población) UNIVERSO, MUESTRA Y MUESTREO, Recuperado de: <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf> (2016 Noviembre)

Maranto R. M. y Gonzales F. M. E. (2015) Fuentes de Información UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE HIDALGO (HIDALGO) Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf> (Ferrero, 2015)

Montoya, L. P. (2015). Diseño e implementación de un sistema contable en la empresa COSMOS SERVICENTER AUTOLAVADO de la ciudad de Estelí durante el mes de octubre del año 2014. (Tesis inédita de Licenciatura). UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA (MANAGUA). Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/1619/1/16322.pdf>