

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Auditoría administrativa al ciclo de ventas en la facturación de tiempo de aire
en la telefonía celular en el departamento de Chiquimula**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Manuel Humberto Martínez Lemus

Chiquimula, octubre del 2019

**Auditoría administrativa al ciclo de ventas en la facturación de tiempo de aire
en la telefonía celular en el departamento de Chiquimula**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Manuel Humberto Martínez Lemus

PhD. Yuri Efraín Chang Castro (**Asesor**)

M. Sc. Edna de Juárez (**Revisora**)

Chiquimula, octubre del 2019

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Axel Sosa Vargas

Coordinador

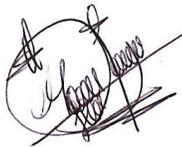
Chiquimula, Guatemala, Agosto de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado “**Auditoría administrativa al ciclo de ventas en la facturación de tiempo de aire en la telefonía celular en el departamento de Chiquimula**” y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Humberto Martínez Lemus', enclosed within a circular stamp or seal.

Manuel Humberto Martínez Lemus

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Carné No: 201806016

**REF.: C.C.E.E.L.CPA. -PS.05-2019
SEDE CHIQUIMULA**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 15 DE OCTUBRE DEL 2019
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciado Yuri Efraín Chang Castro

Revisora: M.Sc. Edna de Juárez

Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Artículo científico titulado: "Auditoría administrativa al ciclo de ventas en la facturación de tiempo de aire en la telefonía celular en el departamento de Chiquimula"

Presentada por: Manuel Humberto Martínez Lemus

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Chiquimula, 03 de agosto de 2019

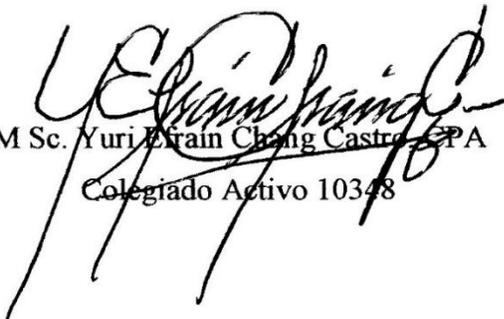
Señores:
Facultad de Ciencia Económicas
Universidad Panamericana
Presente.

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico-Trabajo de Graduación, titulado: **“Auditoría administrativa al ciclo de ventas en la facturación de tiempo de aire en la telefonía celular en el departamento de Chiquimula”**, realizada por Manuel Humberto Martínez Lemus, carné 201806016, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



M Sc. Yuri Efraim Cheng Castro CPA
Colegiado Activo 10348

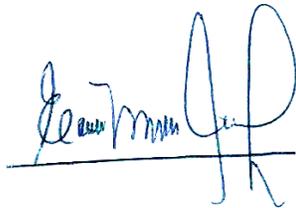
Guatemala, 30 de agosto de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“Auditoría administrativa al ciclo de ventas en la facturación de tiempo de aire en la telefonía celular en el departamento de Chiquimula”**, realizado por Manuel Humberto Martínez Lemus, carné No. 201806016, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.
Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Edna de Juárez', written over a horizontal line.

M.Sc. Edna de Juárez
Colegiado No. 5,803

Dedicatoria

A Dios

Creador y dueño de mi vida; por darme fortaleza y sabiduría para emprender esta meta; es por su gracia y misericordia que puedo lograr este triunfo.

A mi madre

Que ha sido el ejemplo más grande de perseverancia que he tenido en la vida, gracias por apoyarme siempre y darme tu amor incondicional a cada momento.

A Mary

Mi amor, agradecimiento y admiración, gracias por esa dulzura con que has rodeado mi vida y motivación a superarme cada día más.

A mi hermano

Por su apoyo incondicional, sus enseñanzas, su ejemplo y por alentarme en todas las etapas de la carrera para poder culminar la misma.

A mi novia

Por la vida que hemos compartido juntos, su amor y sobre todo su comprensión y paciencia. Que pueda ser de ejemplo un día para ti a empezar y terminar proyectos.

A mi padre

Gracias por todo tu apoyo incondicional, tu amor y compañía en este caminar.

A mi familia

Tíos (as), Cuñadas, Ahijadas, hermano Arnoldo, Sobrinos, Primos (as), y Amigos, que de una u otra manera me brindaron su colaboración y se involucraron en este proyecto.

A mi asesor

PhD. Yuri Efraín Chang Castro, por su apoyo ofrecido en los momentos difíciles de este trabajo de graduación, por el tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de mi formación profesional.

A mis compañeros

Por su ayuda incondicional e invaluable colaboración, siempre estaré agradecido.

A mis maestros

Que nos han impartido sus conocimientos en el proceso y desarrollo del presente trabajo a lo largo de este tiempo. Gracias por abrirnos las puertas y colaborar con la información necesaria para el desarrollo del trabajo de titulación.

A la universidad

Finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa Universidad Panamericana, Facultad de Ciencias Económicas, la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de la Investigación	2
1.3.1 Objetivo General	2
1.3.2 Objetivos Específicos	2
1.4 Definición del tipo de Investigación	2
1.4.1 Investigación Descriptiva	3
1.5 Sujetos de Investigación	3
1.6 Alcance de la Investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo muestra finita	4
1.8 Definir instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6

2 Resultados	7
2.1 Presentación de Resultados	7
3. Discusión y conclusiones	20
3.1 Extrapolación	20
3.2 Hallazgos y Análisis general	24
3.3 Conclusiones	25
Referencias	27
4.1 Bibliografía	27
4.2 Legislación	27
4.3 Fuentes electrónicas	27
4.4 Tesis	28
4.5 Revistas	28
4.6 Artículos de periódico	29
Anexos	30

Lista de gráficas

	Página
Gráfica No. 1: La auditoría administrativa en la empresas	7
Gráfica No. 2: El sistema administrativo y contable	8
Gráfica No. 3: La factura electrónica y sus operaciones	9
Gráfica No. 4: Los procedimientos de auditoria para el ciclo de ventas	10
Gráfica No. 5: El cambio de factura manual a factura electrónica	11
Gráfica No. 6: Sistema de facturación electrónica	12
Gráfica No. 7: La emisión de la factura electrónica	13
Gráfica No. 8: El uso de medios digitales garantiza el contenido del documento electrónico	14
Gráfica No. 9: Procedimientos para fiscalizar la empresa de teléfono celular	15
Gráfica No. 10: Sanciones emitidas por la ley de equipos terminales móviles	16
Gráfica No. 11: La utilización de la factura electrónica en la telefonía móvil	17
Gráfica No. 12: Implementar sistemas de software para el procedimiento de datos	18
Gráfica No. 13: Sistemas electrónicos en las empresas	19

Abstract

El presente trabajo titulado auditoría administrativa al ciclo de ventas en la facturación de tiempo de aire en la telefonía celular en el departamento de Chiquimula, para tal efecto, febrero y julio de 2019 se consideraron 166 personas encuestadas que utilizan los destinos de estas. Considerando un total de 1,056 comerciantes del departamento de Chiquimula. Con el fin de conocer si las empresas utilizaban auditorías administrativas para poder realizar sus actividades diarias.

Guatemala ha sido uno de los primeros países en introducir el proceso de facturación electrónica de forma voluntaria, desde una versión tradicional a una digital. En este contexto, para el análisis de los datos se usaron gráficas descriptivas. El artículo analiza el proceso de facturación electrónica de tiempo de aire en la telefonía celular y sus ventajas. Se aplicaba investigación metodológica, descriptiva, cualitativa y documental, donde se identifica el marco regulatorio y la conceptualización.

En la medida en que se realizaba el trabajo de campo para recopilar la información oportuna que en su momento se necesitaría, se analiza el proceso de adopción de la facturación electrónica de tiempo de aire y, finalmente, se analizan las ventajas y desventajas al ciclo de ventas de su implementación. Los hallazgos indicaban que el modelo aplicado en el departamento de Chiquimula, para emitir una facturación de tiempo de aire en la telefonía celular en proceso de envío y recepción a los usuarios no es complejo, pero requería una pequeña infraestructura adecuada y personal capacitado para llegar a todos los sectores.

Introducción

En los últimos años en Guatemala la población ha sido testigo del desarrollo de la tecnología en las telecomunicaciones a través de la telefonía celular y su facturación. El tiempo de aire para los usuarios guatemaltecos se ha convertido en una verdadera necesidad, ya que es parte integral de las relaciones laborales, de comercios, o de sus relaciones sociales.

La facturación de tiempo de aire es una modalidad de comprobante de pago, en la que se emplea papel para demostrar su autenticidad. Recoge información relacionada a la transacción comercial, obligaciones de pago y liquidación de impuestos, especialmente el impuesto al valor agregado. Observamos que el documento escrito ha sido el más confiable y aceptado de resguardo, almacenamiento de información cualquiera que sea su contenido, sin embargo, las nuevas tecnologías en materia de operaciones electrónicas desplazarán a los documentos escritos en papel, para beneficiar a los usuarios, al contribuyente y aspectos generales.

La presente investigación se desarrolló en tres capítulos:

El capítulo 1, describe la metodología utilizada para realizar la investigación, la cual integra aspectos como el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, objetivo general y específicos, el tipo, los sujetos, alcance de la investigación, los instrumentos utilizados, así como aspectos relacionados con la recolección, procesamiento y análisis de datos.

El capítulo 2, se establecen los resultados de la investigación, utilizando gráficas y cuestionarios.

En el capítulo 3, se realiza la discusión de los resultados, a través de un análisis de extrapolación, asimismo se establecieron los hallazgos y conclusiones de la investigación dando respuesta a los objetivos planteados.

Finalmente se detallan las referencias bibliográficas, digitales, legislaciones, libros, revistas, utilizados como fuente de información y se incluyen los anexos.

El objetivo de este trabajo es dar a conocer el tema de facturación de tiempo de aire en Chiquimula, su funcionamiento y los beneficios que conlleva su aplicación. La auditoría administrativa al ciclo de ventas es uno de los desarrollos más importantes en materia de comunicación y seguridad en el resguardo, almacenamiento de documentos electrónicos.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema:

El gobierno en su afán de modernizar su gestión y evitar la evasión tributaria, inicia la implementación de documentos tributarios electrónicos, siendo el servicio de impuestos internos el ente encargado de ejecutar y promover el nuevo sistema de facturación electrónica. La percepción de los auditores respecto a este nuevo sistema de facturación, en relación a su uso, beneficio económico, seguridad y ahorro de tiempo es parte de la capacitación y actualización constante que deben mantener las compañías de telefonía en Guatemala. Con el fin de obtener de los mismos usuarios una provechosa retroalimentación de los beneficios que perciben, respecto al nuevo sistema de la Superintendencia de Administración Tributaria de Guatemala, que estableció como régimen optativo el uso de facturas electrónicas a los contribuyentes que requieran utilizar este servicio. La limitación o problema que establece la administración tributaria es que los comerciantes en su relación deben estar ambos, adscritos al régimen de factura electrónica, de lo contrario no se puede tener dicha relación comercial.

La presente investigación está conformada por los antecedentes de la empresa, la descripción de la facturación de tiempo de aire en la telefonía celular, y la regulación del ciclo de ventas de la misma.

Explica todo lo relacionado con la factura electrónica, definición, requisitos que debe de cumplir, así como las ventajas de la factura para los contribuyentes, funcionalidades del sistema de información. La regularización de la factura electrónica en la legislación guatemalteca, las leyes que rigen la legalidad de la factura, así como la comparación legislativa.

Se presenta una serie de gráficas de la implementación de la factura electrónica, el proceso de una auditoría administrativa al ciclo de ventas en la empresa.

Por lo anteriormente planteado el presente estudio busca responder la siguiente interrogante:
¿Cómo se califica el servicio de facturación de tiempo de aire que dan las empresas de telefonía a la ciudad de Chiquimula?

1.2 Pregunta de investigación

¿Qué importancia adquiere la auditoría administrativa al ciclo de ventas en la facturación de tiempo de aire según su evolución en el departamento de Chiquimula?

1.3 Objetivos de la Investigación

13.1 Objetivo General

- Identificar los aspectos generales sobre la emisión de facturas electrónicas y los requerimientos necesarios a seguir para elaborar oportunamente comprobantes electrónicos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Describir los requerimientos para la emisión de la factura electrónica.
- Identificar la percepción de la simplicidad del uso de la factura electrónica y sus beneficios económicos y tiempo.

1.4 Definición del tipo de Investigación

Según la naturaleza y categorías de la investigación que se realizó, se utilizó la investigación descriptiva, la cual se describe a continuación.

1.4.1 Investigación Descriptiva

El estudio utiliza la investigación descriptiva porque describe los fenómenos de los hechos sin llegar a las causas.

1.5 Sujetos de Investigación

Lo conforman los usuarios de las empresas de telefonía Tigo, Claro y Movistar. En la investigación se tomará en cuenta como sujetos:

- Población: Persona que ejercita una actividad en nombre propio con fines de lucro en el departamento de Chiquimula, según los datos del instituto nacional de estadística de Guatemala, la población para el departamento de Chiquimula es de 97,102.
- Comerciante: Se cuenta con 1,056 comerciantes en el departamento de Chiquimula, según lo que indica la Superintendencia de Telecomunicaciones SIT.

1.6 Alcance de la Investigación

1.6.1 Temporal

La presente investigación se culminó en cuatro meses los cuales están conformados a inicios del 01 de febrero al 31 de julio del 2019.

1.6.2 Geográfico

La investigación se realizó a los usuarios de las empresas de telefonía Tigo, Claro y Movistar en el Departamento de Chiquimula.

1.7 Definición de la muestra

Para efectos de la presente investigación la población objeto de estudio considerada como base para realizar la investigación fue un total del universo que se encuentra integrado por 1,056 distribuidores inscritos. En el cual se obtuvo la información requerida.

El siguiente resultado que se presenta a continuación muestra el resultado en que se va a basar para implementar las encuestas a la población que utiliza telefonía celular en el departamento de Chiquimula.

1.7.1 Empleo muestra finita

Esta es una investigación que se realizó a la población del departamento de Chiquimula, considerando un total de 1,056 comerciantes según la estadística divulgada en base a un censo que se realizó del operador al distribuidor por la Superintendencia de Telecomunicaciones SIT, cuenta con 8 rutas en el departamento de Chiquimula. Con un nivel de confianza del 95%, así como un error muestral entre el 7%, probabilidad de éxito y de error del 0.5. En este caso 95% de confianza es igual a $0.95 / 2 = 0.475$

Este valor 0.475 se busca en la tabla el que más se aproxime, en este caso se encontró en la línea 1.9 y en la columna 7 por lo tanto se considera 1.9 y el segundo dígito el número que se encuentra en la parte superior de la columna 7 en este caso le corresponde el 6. Por lo tanto, el valor de $Z = 1.96$.

$$N = 1,056$$

$$Z^2 = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e^2 = 0.7$$

Fórmula finita

$$N = \frac{Z^2 (p) (q) N}{e^2 (N-1) + Z^2 (p) (q)}$$

$$N = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) 1,056}{0.07^2 (1,056-1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$N = \frac{3.8416 (0.5) (0.5) 1,056}{0.0049 (1,055) + 3.8416 (0.5) (0.5)}$$

$$N = \frac{1,014.18}{5.1695 + 0.9604}$$

$$N = \frac{1,014.18}{6.1299}$$

$$N = 165.448$$

$$N = 166$$

La muestra que se utilizó es de 166 individuos a quienes se les pasó la encuesta.

1.8 Definir instrumentos de investigación

Para realizar el estudio se utilizó la técnica de la encuesta y se elaboró como instrumento el cuestionario.

1.9 Recolección de datos

Para la recolección de datos se obtuvo la información por medio de las técnicas de la encuesta y la información se recolectó a través de fuentes secundarias como libros, la web y otros documentos, los cuales proporcionarán datos claros y eficaces que aportaron referencias para el logro de los objetivos propuestos en la investigación.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Se determinó mediante el vaciado y tabulación de los datos utilizando el programa de Excel, lo que permitió medir la información que se obtenga mediante el uso de los instrumentos de la investigación.

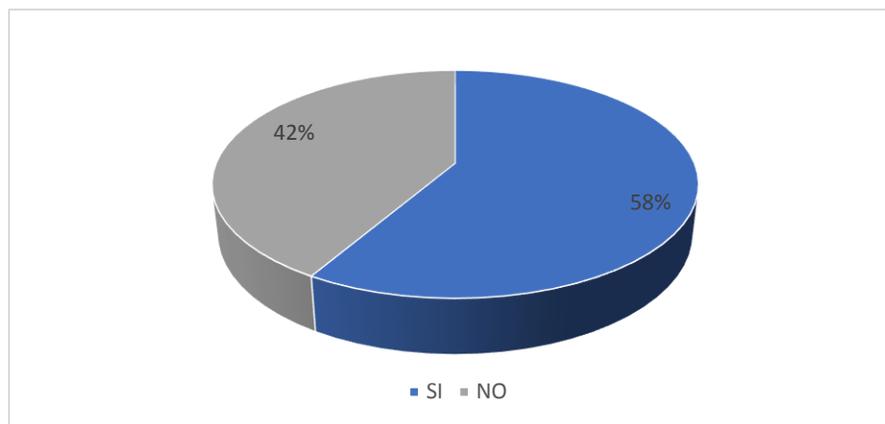
Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de Resultados

A continuación, se presenta los resultados del trabajo de campo. Siendo este estudio basado en instrumentos de recolección de datos que aparecen en el anexo 1.

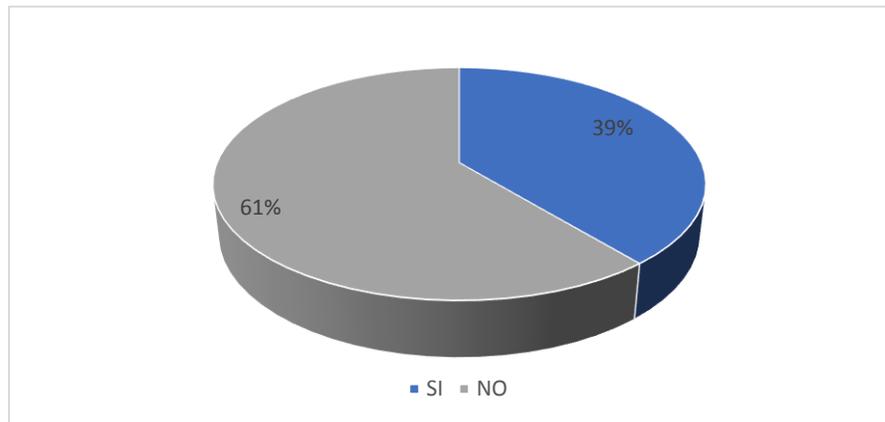
Gráfica No. 1: ¿Considera que la auditoría administrativa es la técnica que tiene el objeto de revisar, supervisar y evaluar la administración de una empresa?



Fuente: elaboración propia, año 2019

El 58% de los sujetos de estudio opinan que la auditoría administrativa es una técnica que tiene el objeto de revisar, supervisar y evaluar una empresa y el 42% que no.

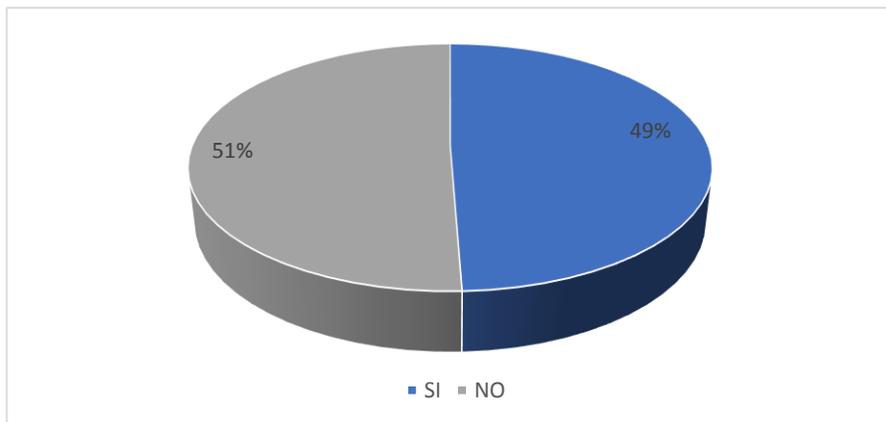
Gráfica No. 2: ¿Considera usted que la factura es el primer enlace del sistema administrativo y contable que todas las personas y empresas deben llevar en el desarrollo de sus actividades comerciales?



Fuente: elaboración propia, año 2019

El 61% de los encuestados responden que sí y el 39% responden que no.

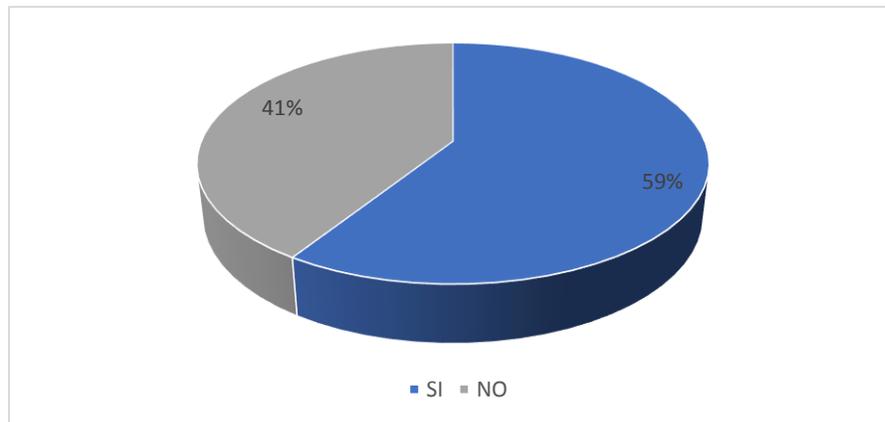
Gráfica No. 3: ¿Según su criterio consideraría usted que la factura electrónica pueda ser utilizada como medio de prueba de sus operaciones?



Fuente: elaboración propia, año 2019

El 49% de los sujetos de estudio opinan que no consideran que la factura electrónica pueda ser utilizada como medio de prueba de sus operaciones y el 51% que sí.

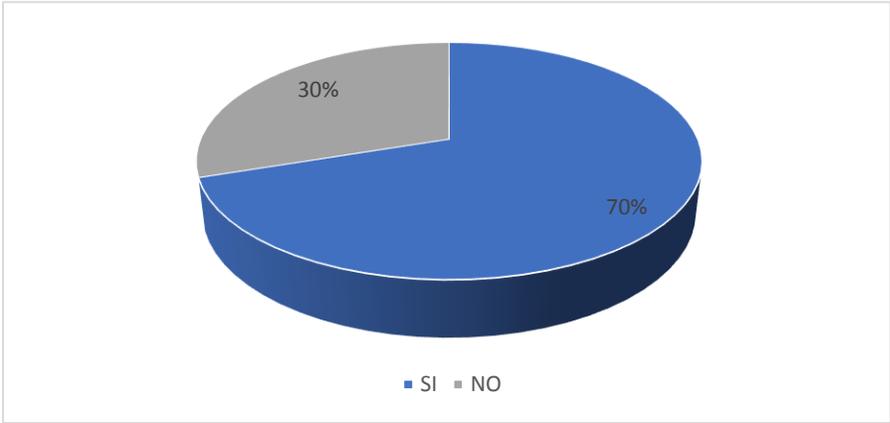
Gráfica No. 4: ¿Conoce usted cual es el objetivo de los procedimientos de auditoría para el ciclo de ventas?



Fuente: elaboración propia, año 2019

El 41% de los encuestados responden que no y el 59% responden que sí.

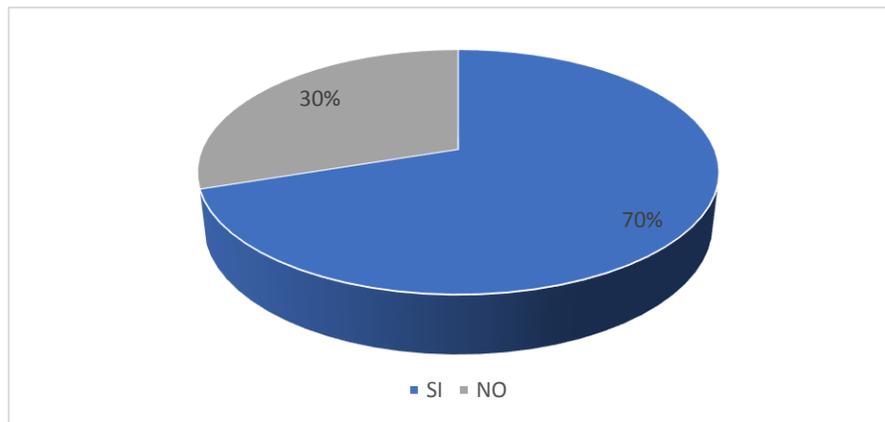
Gráfica No. 5: ¿Ha considerado usted que el cambio de factura manual a factura electrónica le incrementa sus beneficios económicos dentro de la empresa?



Fuente: elaboración propia, año 2019

El 70% de los sujetos de estudio opinan que si consideran que el cambio de factura manual a factura electrónica incrementa sus beneficios y el 30% opina que no.

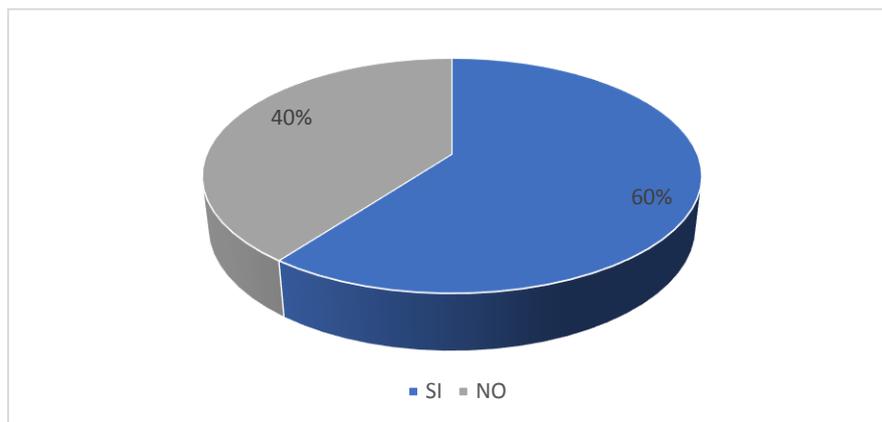
Gráfica No. 6: ¿Utilizar sistemas de facturación electrónica simplifica los procedimientos y trámites administrativos?



Fuente: elaboración propia, año 2019

El 70% de los encuestados responden que sí y el 30% responden que no.

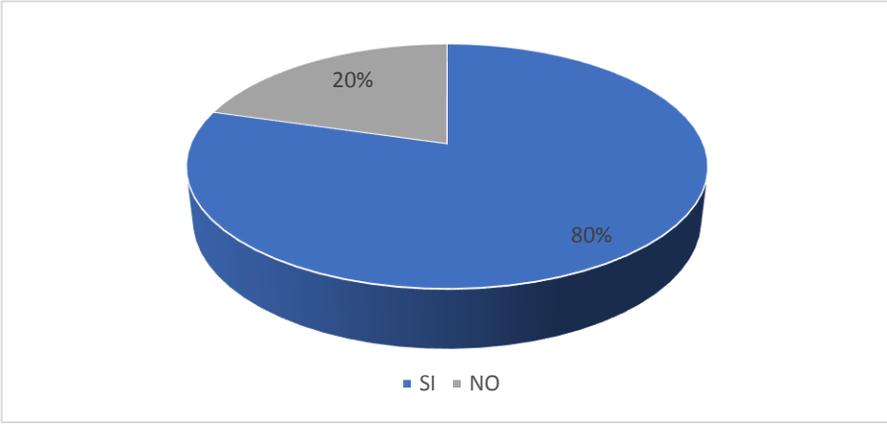
Gráfica No. 7: ¿Considera usted que la emisión de la factura electrónica es un beneficio para las personas que emiten altas cantidades de facturas?



Fuente: elaboración propia, año 2019

El 60% de los sujetos de estudio opinan que si consideran que la emisión de la factura electrónica es un beneficio para las personas que emiten cantidades altas y el 40% opina que no.

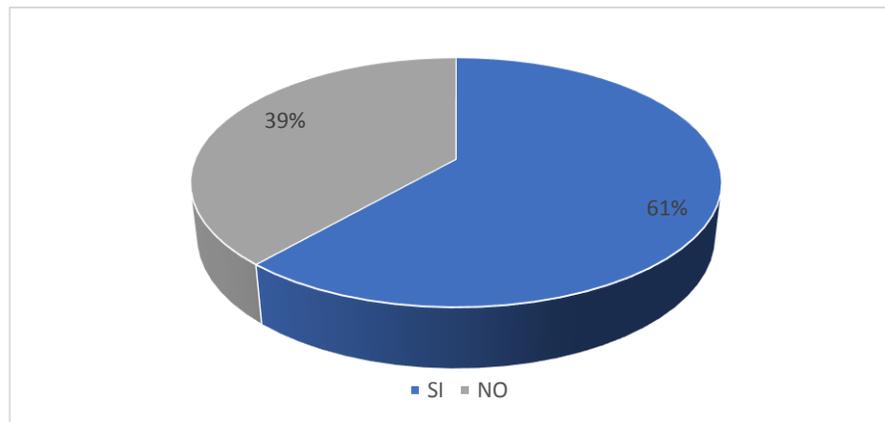
Gráfica No. 8: ¿Cree usted que el uso de medios digitales, le dan una mayor seguridad para garantiza el contenido del documento electrónico?



Fuente: elaboración propia, año 2019

El 80% de los encuestados responden que sí y el 20% responden que no.

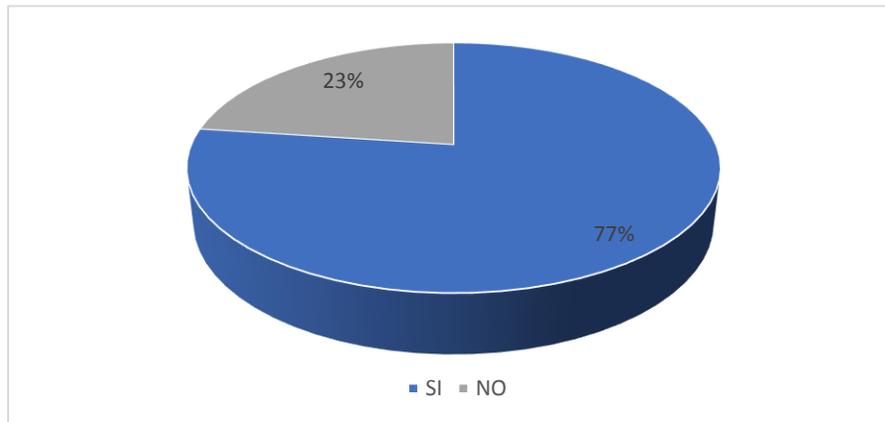
Gráfica No. 9: ¿Qué procedimientos utiliza la Superintendencia de Administración Tributaria SAT para fiscalizar las empresas de telefonía celular?



Fuente: elaboración propia, año 2019

El 61% de los encuestados responden que sí y el 39% responden que no conocen los procedimientos de fiscalización de la Superintendencia de Administración Tributaria.

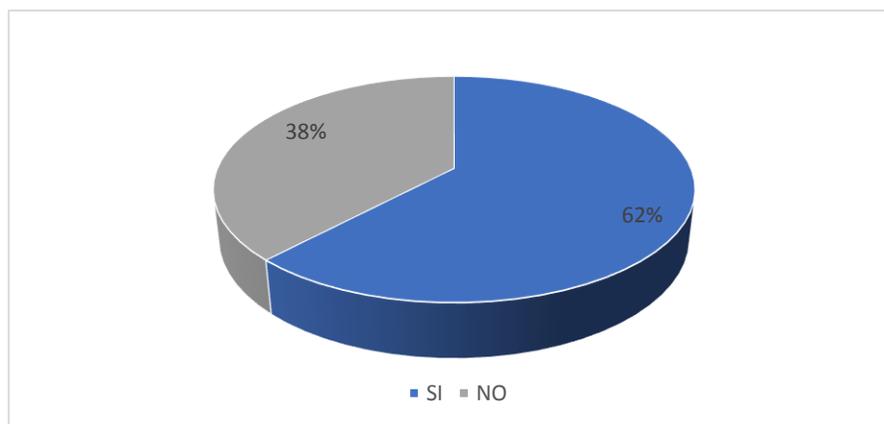
Gráfica No. 10: ¿Cree usted que las sanciones emitidas por la ley de equipos terminales móviles para las personas que hurten y hagan uso del terminal móvil bajara el índice actualmente?



Fuente: elaboración propia, año 2019

El 77% de los encuestados responden que sí y el 23% responden que no.

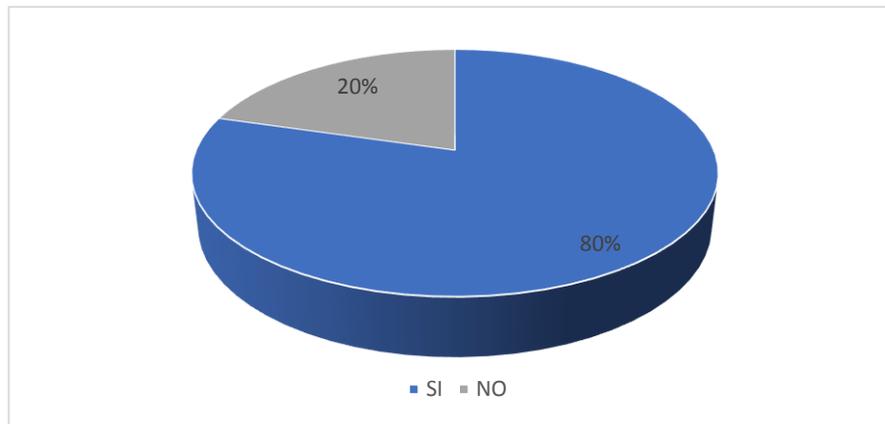
Gráfica No. 11: ¿Considera usted que la utilización de la factura electrónica en la telefonía móvil, garantiza rapidez, integridad y seguridad, sin afectar la calidad del servicio?



Fuente: elaboración propia, año 2019

El 62% de los sujetos de estudio opinan que si consideran que la utilización de la factura electrónica en telefonía celular, garantiza rapidez, integridad y seguridad y el 38% opina que no.

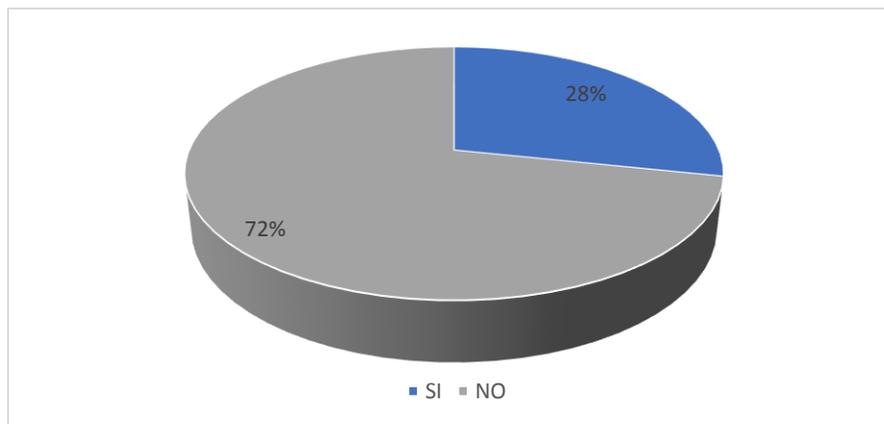
Gráfica No. 12: ¿Implementar sistemas de software para el procesamiento de datos para una empresa de telefonía móvil, le dará un mejor control en sus ventas de tiempo de aire?



Fuente: elaboración propia, año 2019

El 80% de los encuestados responden que sí y el 20% responden que no.

Gráfica No. 13: ¿El manejar sistemas electrónicos en las empresas le permitirá mantener un control adecuado en la facturación de sus ventas realizadas?



Fuente: elaboración propia, año 2019

El 28% de los encuestados responden que sí y el 72% responden que el manejar sistemas electrónicos en las empresas no permitirá mantener un control en ventas realizadas.

Capítulo 3

Discusión y Conclusiones

3.1 Extrapolación

La presente investigación realizó un estudio descriptivo al personal de ventas de empresas de telecomunicaciones que facturan tiempo de aire en la telefonía celular en el departamento de Chiquimula, en relación a los objetivos establecidos para analizar auditoría administrativa al ciclo de ventas, en el cual se incluyeron 166 encuestas de los cuales fueron sujetos de investigación administradores, jefes, sub-jefes, encargados de tiendas o kioscos, sucursales, vecinos y otros.

Según C. Chavarría (2014) afirma que: “la auditoría administrativa puede definirse como un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y recursos humanos y materiales” (p.3)

De conformidad con el trabajo de campo las empresas del departamento de Chiquimula consideran que una auditoría administrativa es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa y de sus métodos de control, medios de operación y recursos humanos y materiales por lo que los empresarios concuerdan con lo indicado.

De acuerdo con A. Barreix, R. Zambrano (2018) “la factura siendo el primer enlace del sistema administrativo y contable que toda persona y empresa debe llevar al desarrollo de sus actividades, e implementación que otorga una serie de beneficios tanto para contribuyentes como para la administración” (p.74)

Dicho esto, las empresas encuestadas no toman en cuenta los sistemas que permiten la administración de todas las operaciones relacionadas con la administración de la empresa, en materia de facturación electrónica, con este dato es importante mejorar las plataformas ya existentes en las empresas y entregar día a día nuevas herramientas a los contribuyentes para facilitar sus obligaciones tributarias.

Según D. García (2016) indica: “el nuevo régimen jurídico de la factura electrónica no constituye un medio de prueba privilegiado respecto a la existencia de operaciones realizadas por empresarios o profesionales que deben justificarse de forma prioritaria mediante factura” (p.92)

De un modo general, las empresas sí cumplen con parámetros siendo de importancia contar con personal capacitado para un buen desempeño y una utilización eficiente para que la factura electrónica al reflejar la existencia y magnitud de los hechos pueda ser utilizada como medio de prueba de sus operaciones, por lo que una vez la auditoría administrativa cuestione su efectividad, gastos deducibles y deducciones.

Según G. Berroa (2013) comenta que: “el objetivo global en la auditoría del ciclo de ventas es evaluar si los saldos en cuenta afectados por el ciclo se presentan razonablemente de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados” (p.2)

Mediante los resultados obtenidos para este estudio se demostró que sí tienen el conocimiento las empresas para utilizar muchos de los procedimientos de auditoría al ciclo de ventas como lo es evaluar si los saldos se presentan imparcialmente de acuerdo con el marco de información financiera que le es aplicable.

J. Díaz C., E. Coba M., A. Bombón M., (2016), afirman que: “El cambio de factura en papel a factura electrónica incrementa beneficios económicos, acrecentamiento en la utilidad contable dentro de las empresas de telefonía celular” (p.70)

En los resultados observados, resultan ser relevantes y aceptados ya que la diferencia de las facturas mencionadas será un código de autorización que sustituye al número correlativo, ofreciendo ventajas en el almacenamiento de documentos, facilitando el cumplimiento de las obligaciones tributarias, además que permitirá a las Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) fiscalizar en tiempo real al contribuyente y verificar si paga el impuesto.

Vertical one, angelurrea (2018) en su pregunta: ¿Qué es sistema de facturación electrónica y para qué sirve? simplifica los procedimientos y trámites administrativos para mejores resultados. (p.3)

Se determinó que los contribuyentes pueden desarrollar un software propio, de acuerdo a sus necesidades, o adquirir en el mercado un sistema el cual permite operar con factura electrónica con funcionalidades acordes a las necesidades de cada empresa y siendo compatibles con sus propios sistemas.

Según R. Bolaños (2018) comenta que: “la emisión de la factura electrónica señala que es considerada un beneficio para las personas que emiten altas cantidades de facturas” (p.3)

Mediante los resultados obtenidos para este estudio se demostró que sí se debe emitir facturas electrónicas después de haberse inscrito siendo de beneficio para la economía de las empresas debido principalmente a que origina celeridad de los procesos de facturación y pago, disminución de errores y su constante simplificación en el cumplimiento de deberes tributarios, disminución de riesgos de fraude, también mejorar la imagen de la empresa y ahorro de costos operacionales.

Según M. Guzmán R. (2010) indica: “el análisis del proyecto de implementación de factura electrónica y el uso de medios digitales le dan una mayor seguridad para garantizar el contenido del documento electrónico” (p.17)

Se contempla que de conformidad con el trabajo de campo realizado el análisis se concluye que la implementación de documentos electrónicos curiosamente, busca en sus nuevas formalidades las mismas antiguas características de autenticidad, fiabilidad, integridad y permanencia del tradicional documento inscrito, ya que sigue siendo como en otras épocas un instrumento de constancia, más o menos permanente, de actos y hechos en la gestión administrativa.

Según G. Medina R. (2012) sostiene: “la ineficiencia de administración tributaria hacia las empresas de telefonía por la poca fiscalización de estas” (p.113)

En forma general los resultados que se reflejan en la gráfica 9, se encuentra en capacidad de detectar procesos y combatir las situaciones de evasión siendo los auditores los encargados de aplicar tareas necesarias para determinar materia imponible que los contribuyentes pretenden omitir u ocultar con el fin de obtener las pruebas necesarias para soportar la verificación de cumplimiento tributario, sin dejar de considerar que se admite prueba de documentación, veracidad y certeza de los mismos.

Según el decreto número 8-2013 en su ley de equipos terminales móviles, es su artículo 23 dice, quien re programe, altere, reemplace, duplique o de cualquier forma modifique el número serial electrónico, número de identidad de equipo móvil internacional, sistema global para comunicaciones móviles (GSM), módulo de identidad del suscriptor, para el sistema global de comunicaciones o cualquier código de identificación de un equipo terminal móvil, será sancionado con pena de prisión de cinco (5) a diez (10) años y multa de cuarenta mil (Q.40,000.00) a cien mil quetzales(Q.100,000.00) (p.10)

Asimismo, mediante los resultados obtenidos muestra que las personas encuestadas están de acuerdo en cuanto a utilizar este estudio, las sanciones emitidas por alteración para las personas que hurten y hagan un mal uso del terminal móvil, esto ayudara a bajar el índice de la delincuencia que se vive en el país.

Según el decreto número 8-2013 ley de equipos terminales móviles en su artículo 8, párrafos segundo y tercero dice, el intercambio de información entre los operadores de telefonía móvil y la Superintendencia de Telecomunicaciones deberá ser automatizada mediante sistemas informáticos y a través de medios electrónicos, de forma tal que se garantice rapidez, integridad y seguridad, sin afectar la calidad del servicio. La consulta a la base de datos deberá ser realizada por los operadores al momento de realizar el proceso de autenticación de un equipo terminal móvil, una incorporación o desincorporación de un equipo. (p.6)

Las personas encuestadas en su mayoría están de acuerdo con que el intercambio de información entre los operadores y la Superintendencia de Telecomunicación sea utilizada la factura electrónica

en la telefonía móvil, para garantizar, rapidez, integridad y seguridad, sin afectar la calidad del servicio.

Según Á. Chivalan T. (2017) afirma que: “implementar sistemas de software, aplicaciones y productos para el procesamiento de datos para las empresas especializadas en recargas electrónicas de telefonía móvil” (p.52)

Considerando que las personas encuestadas en este estudio darán un mejor control en ventas de tiempo de aire siendo el principal objetivo para orientar o asesorar sobre la implementación de un software que al interactuar con otras herramientas, mejoren y agilicen los procesos internos de ventas de recarga electrónica.

Según J. Pintos S. (2017) comenta que: “la implementación de la administración electrónica y de la factura permitirá mantener un control adecuado en la facturación de ventas” (p. 363)

De acuerdo a lo anterior las personas encuestadas no están de acuerdo en cuanto a utilizar la implementación del sistema de Generación de Factura Electrónica, se busca agilizar los procesos en la emisión y envío de la facturación mensual. El alcance del proyecto pretende aplicar los métodos de la informática en la emisión de facturación e integrar los procesos administrativos de: Producción y operaciones.

3.2 Hallazgos y Análisis general

Dado lo anterior se encontraron diferentes puntos a recomendar, esto derivado a la investigación descriptiva que se realizó por medio de recolección de datos que son aplicados a las empresas encargadas de la facturación de tiempo de aire en la telefonía celular del departamento de Chiquimula, señalando lo siguiente:

La planificación constante del contador público y auditor, en la comprensión de un sistema de generación de factura electrónica es importante, de esta manera le permitirá dar una asesoría

adecuada, para las empresas que estén interesadas u obligadas a implementarla, el contador público deberá informarse de todas las implicaciones que contiene un generador de factura electrónica, según el tipo de empresa que esté interesada y el volumen de facturas emitidas mensualmente.

Para lograr que la implementación de este nuevo sistema de emisión electrónico de documentos tributarios sea exitoso, es vital que a más de conocer la normativa vigente para su aplicación, el contribuyente cuente con un plan de trabajo acorde a las necesidades de su empresa, forme equipos de trabajo multidisciplinarios y evalúe el impacto de la facturación electrónica en sus procesos operativos, con el objeto de minimizar errores antes de ingresar al ambiente de producción.

3.3 Conclusiones

Al finalizar con la investigación científica, el análisis y discusión de los resultados obtenidos en cuanto a la auditoría administrativa al ciclo de ventas en la facturación de tiempo de aire en la telefonía celular se concluye:

3.3.1 Que las empresas que prestan servicios de telefonía celular en el departamento de Chiquimula ofrecen tiempo de aire al usuario en distintas modalidades como triple, cuádruple y otras formas, pero el tiempo que dan no es congruente con el tiempo que dispone el usuario por lo que se hace necesario regular dicho ilícito que cometen las empresas en contra de los usuarios en los casos especiales de estafa de recargas de tiempo de aire en la telefonía celular y sus beneficios económicos.

3.3.2 Tomar en cuenta de parte de los contribuyentes que con la implementación de la factura electrónica la Administración Tributaria dispondrá de la información en tiempo real, con esto o podrá ejercer un mejor control en el cumplimiento del pago del impuesto al Valor Agregado (IVA), y otros impuestos, por lo que se debe de analizar y hacer un estudio previo para que al momento de ponerlo en marcha el contribuyente esté preparado ante cualquier eventualidad.

3.3.3 Que la implementación de la facturación electrónica requerirá disponer de un entorno tecnológico funcional muy flexible, y que también es muy beneficioso para la economía de las empresas debido principalmente a que origina agilidad de los procesos de facturación y pago, la reducción de errores en los procesos de facturación y su consecuente simplificación en el cumplimiento de deberes tributarios (declaración y pago de impuestos, principalmente), la disminución en riesgos de fraude, la simplificación de la administración, mejora la imagen de la compañía y el ahorro de costos operacionales.

Referencias

Libros

1. Barreix, A., Zambrano R. (2018). *Factura Electrónica en América Latina*. Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo. https://www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2018_FE/2018_Factura-Electronica_AL_BID_CIAT.pdf
2. Chavarría Paniagua, C. (2014). *Auditoría Administrativa*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
3. Gracia García, D. (2016). *El nuevo régimen jurídico de la factura electrónica*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
4. Pintos Santiago, J. (2017). *La implantación de la administración electrónica y de la e-factura*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Legislación

5. Congreso de la República de Guatemala. (2013). Decreto número 8-2013. *Ley de Equipos Terminales Móviles*. Publicado en Centro Nacional de Análisis y Documentación Judicial, del 02 de octubre del 2013. Guatemala.

Fuentes electrónicas

6. Angelurrea. (2018, 24 septiembre). *¿Qué es sistema de facturación electrónica y para qué sirve?* vertical.one. Recuperado de <http://vertical.one/2018/09/24/que-es-sistema-de-facturacion-electronica-2/>

7. Berroa, G. (2016, 24 de julio). *Auditoría del ciclo de ventas y cobranza*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/154363698/Auditoría-Del-Ciclo-De-Ventas-Y-Cobranza>

Tesis

8. Chivalán Tzoc, Á. (2017). *“el contador público y auditor como asesor externo en la implementación del software sistemas, aplicaciones y productos para el procesamiento de datos (s.a.p.) en el rubro de ventas en una empresa de telefonía especializada en recargas electrónicas”* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5503.pdf
9. Guzmán Rodas, M., Mendieta Naranjo, C. (2010). *facturación electrónica, factura electrónica, firma digital, e-factura, negocios*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1465/1/tcon496.pdf>
10. Medina Reyes, G. (2012). *La ineficiencia de la superintendencia de administración tributaria hacia las empresas de telefonía por la poca fiscalización de estas*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://biblioteca.oj.gob.gt/digitales/43261.pdf>

Revistas

11. Díaz, J. C., Coba, E. M., Bombón, A. M. (2016) **Facturación electrónica versus facturación clásica. Un estudio en el comportamiento financiero mediante estudios de casos**. *Revista Ciencia UNEMI*, 9 (18), 63-72.

4.6 Artículos de periódico

1. Bolaños, R. M. (25 de octubre de 2018). **El registró para el nuevo régimen de factura electrónica en Línea**, *Prensa Libre*, pp. 3.

Anexos

Anexo 1



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORÍA
CUESTIONARIO

Objetivo: el presente cuestionario tiene como fin recolectar información del tema Auditoría administrativa al ciclo de ventas en la facturación de tiempo de aire en la telefonía en el departamento de Chiquimula. La información que tenga a bien a proporcionar, será empleada únicamente con fines educativos.

Instrucciones: A continuación se presenta una serie de preguntas en las cuales se solicita su colaboración, respondiendo y marcando con una X en una de las dos opciones.

1. ¿Considera que la auditoría administrativa es la técnica que tiene el objeto de revisar, supervisar y evaluar la administración de una empresa?

SI

NO

2. ¿Considera usted que la factura es el primer enlace del sistema administrativo y contable que todas las personas y empresas deben llevar en el desarrollo de sus actividades comerciales?

SI

NO

3. ¿Según su criterio consideraría usted que la factura electrónica pueda ser utilizada como medio de prueba de sus operaciones?

SI

NO

4. ¿Según su criterio consideraría usted que la factura electrónica pueda ser utilizada como medio de prueba de sus operaciones?

SI

NO

5. ¿Ha considerado usted que el cambio de factura manual a factura electrónica le incrementara sus beneficios económicos dentro de la empresa?

SI

NO

6. ¿Utilizar sistemas de facturación electrónica simplifica los procedimientos y trámites administrativos?

SI

NO

7. ¿Considera usted que la emisión de la factura electrónica es un beneficio para las personas que emiten altas cantidades de facturas?

SI

NO

8. ¿Cree usted que el uso de medios digitales, le dan una mayor seguridad para garantizar el contenido del documento electrónico?

SI

NO

9. ¿Qué procedimientos utiliza la SAT para fiscalizar las empresas de telefonía celular?

SI

NO

10. ¿cree usted que las sanciones emitidas en la ley de equipos terminales móviles para las personas que hurten y hagan uso del terminal móvil bajara el índice actualmente?

SI

NO

11. ¿Considera usted que la utilización de la factura electrónica en la telefonía móvil garantiza rapidez, integridad y seguridad, sin afectar la calidad del servicio?

SI

NO

12. ¿Implementar sistemas de software para el procesamiento de datos para una empresa de telefonía móvil, le dará un mejor control en sus ventas de tiempo de aire?

SI

NO

13. ¿El manejar sistemas electrónicos en la empresa le permitirá mantener un control adecuado en la facturación de sus ventas realizadas?

SI

NO

Anexo 2

Datos obtenidos de la Encuesta realizada

Vaciado

Número de Personas Encuestadas: 166

PREGUNTA 1		PORCENTAJES
SI	97	58%
NO	69	42%
TOTAL	166	100.00%

PREGUNTA 2		PORCENTAJES
SI	65	39.16%
NO	101	60.84%
TOTAL	166	100.00%

PREGUNTA 3		PORCENTAJES
SI	82	49.40%
NO	84	50.60%
TOTAL	166	100.00%

PREGUNTA 4		PORCENTAJES
SI	98	59.04%
NO	68	40.96%
TOTAL	166	100.00%

PREGUNTA 5		PORCENTAJES
SI	50	30.12%
NO	116	69.88%
TOTAL	166	100.00%

PREGUNTA 6		PORCENTAJES
SI	116	69.88%
NO	50	30.12%
TOTAL	166	100.00%

PREGUNTA 7		PORCENTAJES
SI	100	60.24%
NO	66	39.76%
TOTAL	166	100.00%

PREGUNTA 8		PORCENTAJES
SI	132	79.52%
NO	34	20.48%
TOTAL	166	100.00%

PREGUNTA 9		PORCENTAJES
SI	102	61.45%
NO	64	38.55%
TOTAL	166	100.00%

PREGUNTA 10		PORCENTAJES
SI	128	77.11%
NO	38	22.89%
TOTAL	166	100.00%

PREGUNTA 11		PORCENTAJES
SI	103	62.05%
NO	63	37.95%
TOTAL	166	100.00%

PREGUNTA 12		PORCENTAJES
SI	132	79.52%
NO	34	20.48%
TOTAL	166	100.00%

PREGUNTA 13		PORCENTAJES
SI	47	28.31%
NO	119	71.69%
TOTAL	166	100.00%