

PE-A1-20
H394

UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA C.2
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DISEÑO DE CONTROL BASADO EN REGISTROS
CONTABLES Y ESTADISTICOS APLICANDO EL
USO DE COMPUTADORAS PARA EL
MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO DE UNA
EMPRESA DE TIPO COMERCIAL

PRACTICA EMPRESARIAL DIRIGIDA
(E.P.S.)

Presentada a la Decanatura de la
Facultad de Ciencias Económicas
de la
Universidad Panamericana
de Guatemala

Por:

MANUEL ANTONIO MAS MENDEZ

Previo a conferirsele el título de

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

En el grado académico de

LICENCIADO

Guatemala, Noviembre 2006

B. PANAMA-I-6661-2006 C.2



**HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
AUTORIDADES
UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA**

Rector:		Ing. Abel Girón Arévalo.
Vicerrectora Académica:		Licda. Alba de González.
Vicerrector Administrativo:		Lic. Alfonso Schilling.
Secretario General:		Lic. Alfonso Schilling.

**AUTORIDADES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA**

Decano:		Lic. César Augusto Custodio Cobar.
Coordinadora:		Licda. Ana Rosa Arroyo de Ochoa.
Asistente de Decanatura:		Licda. Maria Elena Aguilar Caña

**ROSSANA DEL SOCORRO PINILLOS BROCKE
LICENCIADA EN LETRAS**

Dirección: Km. 25.5 Carretera a San Lucas, Entrada Principal a Bosques de San Lucas,
Granja "Los Chatíos"
No. Teléfono Of. 78303752
No. Teléfono Cel. 58910255
No. De Fax.
E-mail. rossanapinillos@yahoo.com.mx

Guatemala, 03 de abril de 2006

Señores
Facultad d Ciencias Económicas
Actualización y Cierre Académico, Administración de Empresas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de revisión, de la Práctica Empresarial Dirigida (E.P.S.), del tema "Diseño de Control Basado en Registros Contables y Estadísticos Aplicado el Uso de Computadoras para el mejoramiento Administrativo de una Empresa de Tipo Comercial". Realizado por **Manuel Antonio Mas Méndez**, estudiante de la carrera de administración de empresas; 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, considero que dicho documento cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Privado Técnico Profesional (EPTP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

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


Rossana Pinillos Brocke

Nombre Asesor: Fredy Estuardo López Hernández
Titulo Académico: Lic. En Ciencias de la Comunicación, Maestría en
Administración de Recursos Humanos
Dirección: 7ª. Av. 10-31, zona 17, Residenciales del Norte
Teléfono: 5308 0923 ó 2422 2099
Dirección electrónica: flopez @inde.gob.gt fredylopezh@hotmail.com

Guatemala, 03 de marzo 2006

Señores
Facultad de ciencias Económicas
Carrera de Administración de Empresas
Universidad Panamericana
Ciudad

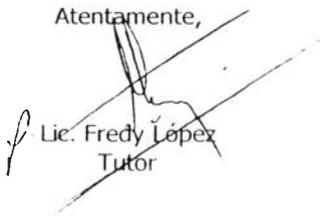
Estimados Señores:

En relación al trabajo de tutoría, de la Práctica Empresarial Dirigida del tema realizado **DISEÑO DE CONTROL BASADO EN REGISTROS CONTABLES Y ESTADÍSTICOS APLICANDO EL USO DE COMPUTADORAS PARA EL MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE TIPO COMERCIAL** por **MANUEL ANTONIO MAS MÉNDEZ** estudiante de la carrera de Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que la misma cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Privado Técnico Profesional, por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la oportunidad para suscribirme.

Atentamente,



Lic. Fredy López
Tutor



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Sapientia ante todo, adquiere sapientia

Acta de Examen Técnico Profesional Privado No. 0022-2006

El Infrascrito Secretario General de la Universidad Panamericana, conforme dictamen del Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Lic. César Augusto Custodio Cóbar, hace constar el resultado del **Examen Técnico Profesional Privado** de el (la) estudiante del Programa de Actualización y Cierre Académico –ACA- Licenciatura en Administración de Empresas **MANUEL ANTONIO MAS MENDEZ**.

El cual se desarrolló de la siguiente manera:

1. La Terna Examinadora fue integrada con los siguientes catedráticos, profesionales colegiados activos en su orden y por áreas asignadas:

Área de Administración: Lic. Ariel de León

Área de Mercadeo: Ing. Romeo Contreras

Área de Finanzas: Licda. Ana María Romero

2. La realización de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- constituye la nota equivalente a la parte escrita **habiendo obtenido la nota global de:** 80.

3. El examen general de la Práctica Empresarial Dirigida-PED-en la parte oral, consistió en la evaluación de los elementos técnico-formales y de contenido científico del Informe final de la PED, denominado “**DISEÑO CONCEPTUAL DE CONTROL CONTABLE BASADO EN LA APLICACIÓN DE SOFTWARE PARA EL MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE TIPO COMERCIAL**” **habiendo obtenido la nota global de:** 82.

Elaborado por el (la) postulante bajo la tutoría y revisión de profesionales asignados por UPANA.

4. Previo a la aprobación final de la Práctica Empresarial Dirigida-PED- El (la) postulante debe incorporar las recomendaciones emitidas en reunión del Jurado Examinador; las cuales se entregaran por escrito y presentadas nuevamente en la –PED- en el plazo máximo de 30 días a partir de la presente fecha.

5. El examen oral se practicó el día **01** Del mes de: **Septiembre**

del año **2006** Iniciándose a las: **15:00**

Con el resultado siguiente

Aspecto	Punteo máximo	Calificación
1 Dominio/conocimiento de los temas		
Muestra conocimiento y dominio de los temas de Administración, Mercadeo y Finanzas.	15 Pts	13
Muestra conocimiento del contexto en el que desarrollo su proyecto PED, y la problemática existente con relación al tema.	10 Pts	9
2 Fundamentos teóricos y uso de lenguaje técnico		
Fundamenta sus ideas y argumentos en enfoques actualizados. Utiliza correctamente el lenguaje técnico. La información presentada es completa y válida.	10 Pts	9
3 Propuestas de solución de la problemática detectada o de aplicación en su medio de desempeño profesional		
Plantea como resolver la problemática detectada o como llevar a cabo acciones para implementar cambios. Define lineamientos generales de como resolver problemas o aplicar medidas de cambio (plan de implementación). Las propuestas son factibles y adecuadas de acuerdo a lo descrito como situación del contexto. Hace referencia a los resultados esperados y las limitaciones de su propuesta.	25 Pts	20
4 Lógica y congruencia de los planteamientos		
Presenta de forma lógica sus planteamientos e ideas. Las ideas y planteamientos son congruentes.	10 Pts	9
5 Conclusiones y recomendaciones		
Presenta conclusiones y recomendaciones válidas y congruentes de acuerdo a lo planteado.	10 Pts	5
5 Interrogantes planteadas		
Responde con acierto a las interrogantes planteadas por los examinadores.	20 Pts	17
TOTAL		82

6. La evaluación general del examen lo conforma

La parte escrita, correspondiendo al 50% de la nota global de (80) = 40

La parte oral, correspondiente al 50% de la nota global de (82) = 41

De conformidad a lo anterior, el (la) estudiante:

MANUEL ANTONIO MAS MENDEZ

Ha sumado la nota final de: 81 Puntos.

Siendo ésta calificada en la siguiente categoría:

De 0 a 69	Reprobado
De 70 a 89	Aprobado
De 90 a 94	Aprobado con distinción
De 95 a 100	Aprobado con honores

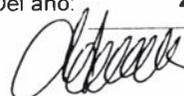
7. Lo anterior hacer constar para los registros de esta Universidad que el alumno ha sustentado su Examen Técnico Profesional Privado con 81 Puntos en la categoría de:

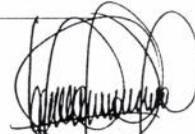
Aprobado.

La presente Acta se extiende y firma en la ciudad de Guatemala, siendo las

18:00 Horas del día: 01 Del mes de: Septiembre

Del año: 2006


Área de Administración


Área de Mercadeo


Área de Finanzas

Decano Facultad de
Ciencias Económicas




Vicerrectoría Académica


Secretaría General



Facultad de Ciencias Económicas
Teléfonos 2261-1663 al 65
Telefax 2261-1663 al 65
Campus Central,
Carretera a San Isidro Zona 16,
Guatemala, ciudad.
Correo electrónico:
cienciaeconomicasupana@yahoo.com

REF.:C.C.E.E.00022-2006-ACA-A.E.

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 03 DE NOVIEMBRE 2006

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Fredy López asesor, y Licenciada Rossana Pinillos revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -EPS- titulada "DISEÑO DE CONTROL BASADO EN REGISTROS CONTABLES Y ESTADÍSTICOS APLICANDO EL USO DE COMPUTADORAS PARA EL MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE TIPO COMERCIAL". Presentada por el estudiante Manuel Antonio Mas Méndez, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 0022.2006 de fecha 01 de septiembre del 2006; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a su graduación profesional como Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciado.



Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

AGRADECIMIENTOS

A LA INSTITUCION:

Por permitirme efectuar mi cierre académico.

A LA EMPRESA:

Por abrimme sus puertas y brindarme toda su colaboración para efectuar la Práctica Empresarial Dirigida –PED-.

AL PERSONAL DOCENTE:

Por sus enseñanzas y consejos.

AL ASESOR:

Por su orientación.

AL REVISOR:

Por su dedicación.

DEDICATORIA

A:

DIOS:

Por sus infinitas bendiciones.

A MIS PADRES:

Manuel Armando Mas Aguayo y Marina Méndez Zetina, por sus sabios consejos y su esfuerzo por darme las bases de mi formación que me permitieron llegar hasta aquí.

A MIS HERMANAS:

Celia, Claribel, Marisol y Carolina, por su apoyo y colaboración.

A MIS TIOS Y PRIMOS:

Con respeto y cariño.

A MIS SOBRINOS:

Alan, Luis Manuel, Walter, Douglas, Katia, Sergio y Yazmin, como ejemplo para su formación.

A MI NOVIA:

Taly, por su amor, cariño, comprensión y su confianza en mí.

A MIS COMPAÑEROS DE ESTUDIO:

En especial a aquellos con los que pasamos momentos inolvidables que quedaran en mi recuerdo.

ÍNDICE

	Página
Resumen	i
Introducción	iv
1. Antecedentes de la Organización	2
2. Marco teórico	4
a) Control del desempeño general	4
b) Control de pérdidas y ganancias	5
c) Uso de computadoras en el manejo de información	5
d) Información en tiempo real y control	6
e) Resistencia al uso de computadoras	6
3. Planteamiento del Problema	7
a) Pregunta de Investigación	9
b) Objetivos	9
4. Aportes	10
5. Justificación	10
6. Metodología	11
a) Instrumentos	11
b) Sujetos de Investigación	11
c) Alcances y Límites	11
d) Procedimiento	11
7. Presentación de Resultados	13
8. Discusión de Resultados	28
9. Conclusiones	32
10. Recomendaciones	34
11. Bibliografía	36
Anexos	37
Entrevista Estructurada al Propietario	37
Cuadro de Cotejo para Verificación de Entrevista Estructurada	39
Cuestionario a Empresas Seleccionadas de la Competencia	40
Encuesta Sobre Atención al Cliente en Almacén & Boutique "Todoferta"	42
Empresas Proveedoras de Productos y Servicios Informáticos Investigadas A través de Internet	43
Cotización de Software Contable	46
PROPUESTA	50

RESUMEN

Almacén & Boutique "Todoferta", tiene su origen en la visión y el espíritu emprendedor de su propietario quien siendo maestro de profesión decidió dedicarse al comercio, lo cual inició en 1996 con un crédito de Q. 400.00 en mercadería, como uno de los tantos vendedores de la 18 calle de la zona 1 de la capital de Guatemala. En busca de oportunidades emigro al departamento de Mazatenango donde radico por cuatro años (1997-2000). Luego llego al departamento de Peten donde practico las ventas ambulantes, posteriormente abrió un local en el interior del Mercado Municipal de Santa Elena Flores, Peten, hasta constituir en el año 2002 ya dentro de la economía formal el Almacén & Boutique "Todoferta", cuyo negocio principal es la venta al detalle de prendas de vestir para hombres, mujeres y niños. Atendiendo especialmente al sector joven de la población que busca vestirse a la moda.

En la actualidad la empresa se ubica en Plaza Mayaland un complejo de locales comerciales que se encuentra en el centro urbano y comercial de Santa Elena, Flores, Peten. Cuenta con cuatro empleados y un volumen comercial de Q. 200,000.00 en ventas anuales.

El marco teórico hace referencia a las bases bibliográficas indicando que el control del desempeño general de las empresas es medido en base a las metas totales. Como es de esperarse muchos de los controles generales son de carácter financiero ya que las empresas deben su subsistencia a la obtención de utilidades, por lo que las finanzas se convierten en la fuerza unificadora de la empresa y una medida objetiva para evaluar el éxito de los planes.

El estado de pérdidas y ganancias de una empresa en su totalidad sirve a importantes propósitos de control, debido principalmente a su utilidad para determinar los factores de ingresos o costos inmediatos que explican el éxito o fracaso, teniendo como propósito presentar una síntesis de los resultados de la operación de una empresa.

Por otra parte, el marco teórico se refiere también al uso de computadoras en el manejo de la información, indicando que estas pueden almacenar, recuperar y procesar información. A pesar de esto, la plena utilización del hardware (las computadoras), depende en gran medida del desarrollo de software (programas) acordes a el. Dentro de las muchas aplicaciones empresariales se encuentran las aplicaciones financieras tanto de registro (contabilidad), como de análisis y planeación.

La problemática de la empresa Almacén & Boutique "Todoferta" determinada luego de una evaluación integral que permitió emitir un diagnostico, es la de no contar con un control sobre las operaciones de la empresa que lo causa la inexistencia de registros de contables y la ausencia de conocimientos administrativos para el adecuado manejo de la empresa. Lo que puede ocasionar el no detectar posibles irregularidades en el manejo de los recursos de la empresa y no contar con instrumentos que permitan conocer el desempeño financiero de la misma

Ante la problemática presentada se planteo la interrogante de investigación: ¿Cuáles son los elementos conceptuales de un control contable que se establezca mediante la utilización de un software aplicable en esta empresa?

Con el planteamiento de la interrogante de investigación fue posible definir el objetivo general de la Practica Empresarial Dirigida –PED- el cual es: Determinar los elementos conceptuales integrantes de un control contable, cuya aplicación sea a través de la implementación de un software contable en la empresa, para su mejoramiento administrativo.

La metodología para realizar la investigación se dividió en tres fases: 1) planeación; 2) trabajo de campo y 3) fase de gabinete.

Los instrumentos utilizados fueron: La entrevista estructurada, observación directa y cuestionarios. Los sujetos que nos proporcionaron información fueron: el propietario de la empresa en estudio, la competencia y los clientes. Se definieron también el alcance y los límites de la investigación; así como el procedimiento realizado para la Practica Empresarial Dirigida hasta la presentación del informe final.

Como resultado de la investigación fue posible identificar el software Conta Habilidad de la empresa Investigación y Servicios de Control S.A. –ISC- para recomendar su implementación a la empresa. Este software cuenta con los módulos de: Contabilidad, Bancos, IVA de compra y ventas, Inventario y Facturación, Cuentas por Pagar y Por Cobrar.

Como se expone en las recomendaciones solo se propone implementar los Módulos de Contabilidad, IVA de Compras y Ventas y el Facturación e Inventario.

La inversión total asciende a la cantidad de Q. 19,835.00 que incluye los 3 módulos del software propuesto, el equipo de cómputo y gastos conexos.

En la investigación de campo también se pudo determinar que tres de las cuatro empresas de la competencia investigadas tienen registros contables formales y dos de ellas llevan estos registros de forma computarizada.

La discusión se centro en que los elementos conceptuales de un adecuado control contable deben ser aquellos que permitan la recopilación y procesamiento de información concerniente a todos los movimientos del patrimonio de la empresa como consecuencia de su interactuar comercial diario. Este interactuar diario se da con las ventas, el inventario, el efectivo en caja, los bancos, clientes, proveedores, impuestos y empleados. Todos los cuales representan los elementos sobre los cuales se basa el concepto de un control contable, estos elementos se constituyen entonces, en sub registros que proveen de información a los libros contables que permiten al final de cada periodo determinar los Estados Financieros de la empresa.

En la practica, como resultado de la investigación realizada para aportar propuestas de solución al problema de la empresa "Todoferta", al no contar con registros contables establecidos, se

determinó la existencia de software's en el mercado nacional que cumplen con el modelo de control contable propuesto. Refrendando el contenido de la teoría en la práctica.

Estos software's cuentan con una estructura flexible ya que están integrados en módulos los cuales no son necesarios en su totalidad para su funcionamiento, lo cual permite que estén de acuerdo con las necesidades de la empresa, optimizando así la inversión con una herramienta en verdad útil y financiable.

Entre las conclusiones principales se determino que los elementos conceptuales del control contable son: Ventas (facturación) e Inventario, Clientes (cuentas por cobrar), Proveedores (cuentas por pagar), Bancos, Caja, IVA de compras y Ventas, las Nominas de los empleados, los Libros contables y el elemento tecnológico conformado por el equipo de computo y el software contable.

Se llega a la conclusión también, de que en el mercado nacional existen empresas dedicadas al desarrollo de software que proveen soluciones muy completas y ajustables a las necesidades de cada empresa para el área contable y de que el costo de implementación puede ser optimizado en función de las necesidades de cada una de ellas, gracias a su flexibilidad; puesto que pueden implementarse únicamente los módulos útiles para la empresa.

Por último se puede concluir que la mayor parte de las empresas tienen controles contables, como evidencia la investigación efectuada en las principales empresas de la competencia y que se ha evidenciado que en algunos casos estas empresas también han visto la conveniencia de mecanizar esta función, lo que han realizado mediante un programa de cómputo que automatiza la presentación de reportes y mantiene actualizada la información contable.

Para finalizar se recomienda aplicar el modelo conceptual propuesto en el documento producto de esta consultoría, incluido en la parte final del presente informe. Éste está basado en un software que facilita y automatiza el proceso contable y la presentación de reportes.

Se recomienda también adquirir únicamente los módulos "Facturación e Inventario", "Contabilidad" e "IVA de Compras y Ventas" del programa propuesto, por considerar que son los que van de acuerdo con la realidad y las necesidades de la empresa. De esta forma se optimiza la inversión, ya que representa un ahorro en el costo de implementación del software, al no adquirir el paquete completo. O en su defecto es recomendable también realizar la implementación por fases debido a razones económico-financieras.

INTRODUCCIÓN

El presente informe de Practica Empresarial Dirigida –PED- realizada en Almacén y Boutique “Todoferta” contiene un resumen en la parte inicial donde se presenta de forma breve el contenido del informe.

En el inciso uno del informe se presenta los antecedentes de la empresa, desde sus orígenes hasta su evolución a la fecha, identificándose su ubicación y definiéndose el contexto en el que se desenvuelve.

El inciso dos del presente informe contiene el marco teórico, donde se presenta la bibliografía que sirvió de referencia y sustento para realizar el trabajo de Practica Empresarial.

En el inciso tres se plantea el problema de la empresa, lo cual fue posible luego de practicada una evaluación integral de la empresa, que permitió emitir un diagnóstico de la empresa y plantear la pregunta y los objetivos de investigación.

En el inciso cuatro se exponen los aportes de la Practica Empresarial Dirigida -PED- para la empresa que fue objeto de estudio, para la Universidad Panamericana y para la sociedad.

El inciso cinco presenta la justificación de la realización de una consultoría que atendiera el principal problema que aqueja a la empresa que fue objeto de estudio.

Los instrumentos, sujetos de investigación, los alcances y límites y procedimientos que formaron parte de la metodología utilizada para realizar la investigación de campo se describen en el inciso seis.

El inciso siete contiene la presentación y análisis del resultado de la investigación de campo, por medio de gráficas que facilitan el análisis y la exposición de la información.

En el inciso ocho de este documento se encuentra la discusión, la cual se realizó con base en la bibliografía investigada y la investigación de campo.

En la parte final, se presentan las conclusiones y las recomendaciones, en los incisos nueve y diez respectivamente, así como la bibliografía en el inciso once.

En la parte posterior del documento se encuentran los anexos y la propuesta de mejora al empresario para su implementación.

1. Antecedentes De La Organización

Las escasas oportunidades de encontrar un empleo digno que cubra las necesidades básicas de las personas, en Guatemala, lleva a muchas de ellas con espíritu emprendedor y deseo de salir adelante a iniciar un negocio propio que supla esta necesidad y constituya un autoempleo, generalmente en la economía informal y con total desconocimiento de las técnicas y herramientas administrativas o mercadológicas elementales para llevar sus empresas más allá de la subsistencia.

Sin embargo, el espíritu emprendedor definido por Koontz¹ "como la capacidad para transformar un sueño o idea en un negocio redituable que implica y supone una insatisfacción con el estado de cosas prevaleciente y conciencia de la necesidad de hacer las cosas de otra manera para esperar resultados diferentes." y los elementos que caracterizan al empresario, definidos por Agustín Reyes Ponce²: "*Asunción de Riesgos*, que suele ser el elemento mas claro, el que mas destacan los tratadistas; y que dice que es empresario aquel que liga su suerte con la de la empresa. De este modo, el capitalista que presta a interés o el obligacionista que tienen garantizados sus préstamos y reciben intereses fijos, no merecen el nombre de empresarios, porque no arriesgan, ni sus ganancias dependen de la prosperidad de la empresa. *Creatividad o Innovación*, quien tiene la idea que hace surgir la empresa". *Decisiones fundamentales y finales*, otra de las características esenciales que se señalan respecto del empresario es que debe tratarse de la persona que en ultimo termino decide, en forma inapelable, aquellas funciones y actividades de las que depende la vida de la empresa."

Estas capacidades y características pueden hacer que ciertas personas lleguen a desarrollar un negocio de cierto volumen de ventas, sin precisamente tener amplios conocimientos en materia de Administración de empresas o alguna de las ramas económicas.

Es el caso de la empresa objeto de esta consultoría empresarial, denominada "Almacén & Boutique Todoferta". La cual tiene su origen en la visión y tenacidad de su propietario, quien siendo maestro de profesión, optó por abrirse paso por iniciativa propia dedicándose al comercio, en el cual se inició en 1996 como vendedor ambulante en la 18 calle de la zona 1 capitalina con un crédito de Q. 400.00 en mercaderías que constituyó su capital inicial, por un periodo de seis meses; para luego emigrar en busca de oportunidades al departamento de Mazatenango donde radicó por cuatro años (1997-2000) y posteriormente llegar al departamento de Petén donde también practicó las ventas ambulantes. luego abrió un pequeño local en el Mercado Municipal de Santa Elena,

¹ H. Koontz y H. Wehrich. Administración Una Perspectiva Global 11ª Edición pp 254-255

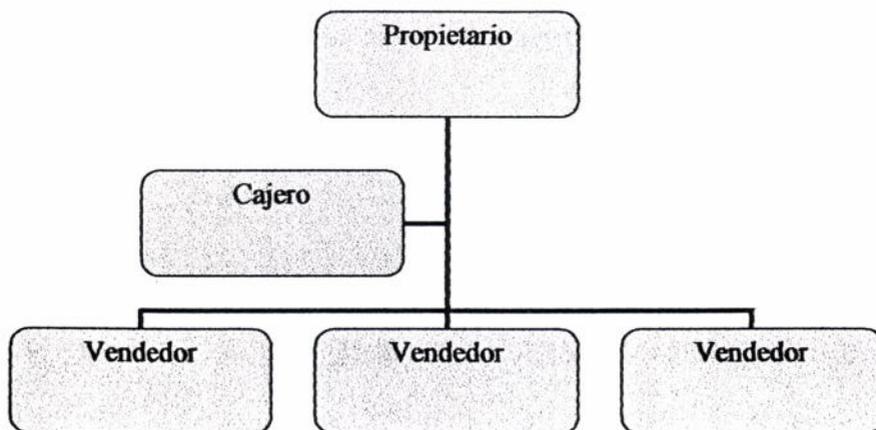
² A. Reyes Ponce. Administración Moderna Edición 1998 pp 159-160

Flores, Peten, para finalmente constituir en el año 2002, ya dentro de la economía formal (Regulado), El Almacén & Boutique "Todoferta".

"Almacén & Boutique Todoferta", se define como una empresa de tipo comercial dedicada a la compra y venta de prendas de vestir para hombres, mujeres y niños de todas las edades, atendiendo especialmente al segmento juvenil que busca vestirse a la moda.

En la actualidad cuenta con cuatro empleados y un volumen comercial de Q. 200,000.00 anuales (estimación a criterio del propietario, no comprobable documentalmente) por lo que puede catalogarse dentro del sector de las MIPEYME'S (Micro, Pequeñas y Medianas Empresas).

GRAFICA 1.
Estructura Actual de la Empresa



Fuente: Investigación Propia, 2006

La empresa se encuentra localizada en Plaza Mayaland, un complejo de locales comerciales ubicado en el centro urbano y comercial de Santa Elena, Flores; Petén a 480 kilómetros de la ciudad capital, en el norte del país. Su ubicación permite el fácil acceso por medio del transporte individual y colectivo, por ser una zona muy concurrida durante todas las horas del día.

De igual forma, su localización le permite tener acceso a servicios indispensables para su funcionamiento, tales como: servicios bancarios, transporte de carga y encomienda, y servicios de comunicación, entre otros.

2. Marco Teórico

a) Control del desempeño general

Dentro de la administración de empresas, además de técnicas de control parcial, se han desarrollado recursos para la medición del desempeño general de una empresa con base en las metas totales.

Como cabría esperar, muchos de los controles generales de la empresa son de carácter financiero. Las empresas deben su sobrevivencia a la obtención de utilidades; sus recursos de capital son un elemento vital pero escaso. Dado que las finanzas son la fuerza unificadora de una empresa, los controles financieros son ciertamente una importante medida objetiva del éxito de los planes. Además, los programas de cómputo más complejos pueden utilizar registros financieros como instrumentos estratégicos.

Las medidas financieras también condensan, en calidad de común denominador, la operación de muchos planes. Adicionalmente, indican con toda precisión el gasto total de recursos para el cumplimiento de las metas. Esto se aplica por igual a todo tipo de empresas. Aunque el propósito de una institución educativa o gubernamental no es obtener utilidades monetarias, todo administrador responsable debe disponer de los medios necesarios para conocer el costo, en términos de recursos, del cumplimiento de metas. Una contabilidad rigurosa es importante no solo para las empresas, sino también para el gobierno³. El profesor Robert N. Anthony⁴, de Harvard, ha señalado que la contabilidad gubernamental suele ocultar datos importantes. ¿De que otra manera explicar si no que antes de que sus condiciones financieras se aclararan muchas ciudades estadounidenses, Nueva York entre ellas, se hayan encontrado al borde de la quiebra?

Como cualquier otro control, los controles financieros tienen que adecuarse a las necesidades específicas de la empresa o puesto. Médicos, abogados y administradores de diferentes niveles organizacionales tienen necesidades distintas para el control de su área de operación. Los análisis financieros también brindan una "ventana" excelente por la cual observar los logros de áreas no financieras.

³ H. Koontz y H. Wehrich. *Administración Una Perspectiva Global* 11ª Edición (México McGraw-Hill 1998) pp. 726-727

⁴ Robert N. Anthony. "Games Government Accountants Play" *Harvard Business Review*. Septiembre - Octubre de 1985, pp. 161-170.

b) Control de pérdidas y ganancias

El estado de pérdidas y ganancias de una empresa en su totalidad sirve a importantes propósitos de control, debido principalmente a su utilidad para determinar los factores de ingresos o costos inmediatos que explican el éxito o fracaso. Obviamente, si se le formula primeramente como pronóstico, el estado de pérdidas y ganancias es un recurso de control todavía mejor, ya que les ofrece a los administradores la oportunidad de influir en los ingresos y egresos, y por lo tanto en las utilidades, antes de tener que enfrentarse a hechos consumados.⁶

Naturaleza y propósito del control de pérdidas y ganancias

Debido a que el control de pérdidas y ganancias de una empresa es un registro de la totalidad de los ingresos y egresos de un periodo determinado, se trata en realidad de una síntesis de los resultados de las operaciones de la empresa. De esta manera, la capacidad para producir utilidades se convierte en una norma para la medición de su desempeño.

Limitaciones del control de pérdidas y ganancias

El control de pérdidas y ganancias no ofrece por sí mismo una norma de utilidades deseables, controles de políticas o en otras materias de interés general a largo plazo para la empresa.

c) Uso de computadoras en el manejo de información

Las computadoras pueden almacenar, recuperar y procesar información. A menudo se distingue entre diferentes clases de computadoras; sin embargo esta distinción está desapareciendo. El uso del microprocesador en nuevas microcomputadoras aumenta enormemente su potencia. A pesar de esto, la plena utilización del hardware (las computadoras) depende en grado considerable del desarrollo de programas de software, acordes con él.

Entre las muchas aplicaciones empresariales de las computadoras está la planeación de requerimientos de materiales, la planeación de recursos de manufactura, el control de inventarios y las compras. Adicionalmente, también existen muchos usos en el procesamiento de información financiera como cuentas por cobrar y por pagar, nóminas, presupuesto de capital y planeación financiera.

⁶ H. Koontz y H. Wehrich. Administración Una Perspectiva Global 11ª Edición (México McGraw-Hill 1998) pp. 727-730

Es preciso prestar apoyo con un staff especializado, capacitar a administradores y no administradores y redefinir funciones.⁶

d) Información en tiempo real y control

Uno de los avances más interesantes obtenidos del uso de computadoras y de la recopilación, transmisión y almacenamiento electrónico de datos es el desarrollo de sistemas de información en tiempo real. Ésta es la información acerca de lo que ocurre en el momento mismo en que ocurre. Ello es técnicamente posible gracias a varios medios para la obtención de datos de muchas operaciones en tiempo real.

En supermercados y tiendas departamentales se cuenta con cajas registradoras electrónicas que transmiten de inmediato datos sobre cada venta a una central de almacenamiento de datos, donde pueden obtenerse datos de inventario, ventas, utilidades brutas y de otra naturaleza en el momento mismo.

Aun así, siempre surgirá la pregunta de si el costo de reunir datos en tiempo real justifica los pocos días ahorrados. El costo es a menudo justificable, como ocurre en el caso del ramo de las aerolíneas, en el que la información expedita sobre asientos disponibles quizá sea crucial para atender a los clientes y ocupar los aviones en su totalidad.⁷

e) Resistencia al uso de computadoras

Para los estudiantes de preparatoria suele ser sumamente cómodo usar computadoras, mas no así para la generalidad de los administradores, algunos de los cuales incluso parecerían temerles. Lo común, es que los ejecutivos aquejados por esta fobia sean de sexo masculino, de alrededor de 50 años de edad y que hayan trabajado la mayor parte de su vida en la misma empresa. Este temor podría explicar por qué ciertos administradores se niegan a usar computadoras. Temen parecer ineptos si no comprenden la nueva tecnología o carecen de las habilidades de manejo de teclado, a menudo necesarias para introducir datos en las computadoras. Teclar era antes labor de secretarías, no de administradores.⁸

⁶ Ibid, pp. 679.

⁷ Ibid, pp. 644 – 645.

⁸ Ibid, pp 681.

3. Planteamiento Del Problema

En entrevista preliminar de acercamiento para conocer la empresa, el empresario manifestó su preocupación por el control de sus operaciones comerciales. En este sentido, previo a emitir un diagnóstico se realizó una evaluación de esta área de la empresa. La evaluación tuvo como objetivo determinar la existencia y el grado de control establecido sobre las operaciones y bienes de la empresa, así como los medios, formas y su efectividad. Para este efecto se utilizaron las técnicas de Observación directa en el Área de Trabajo y la de Entrevista, en su modalidad de Entrevista Estructurada de Fondo, para obtener información necesaria que permitiera establecer las circunstancias sobre los aspectos siguientes:

FACTOR EVALUADO	ELEMENTOS Y COMPONENTES CONSIDERADOS	RESULTADOS ESPERADOS
El control efectuado mediante el registro contable.	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema contable en general - Registro de proveedores - Almacén e inventarios - Activos fijos - Ingresos y disponibilidades - Cumplimiento obligaciones tributarias. 	Existencia y grado de eficiencia aceptable.

Mediante la evaluación de los factores descritos en el cuadro anterior, se constató que en la empresa no se cuenta con ningún tipo de registro que proporcione información sobre las operaciones comerciales, ni sobre sus bienes muebles. No existe un riguroso control del efectivo en caja ni en bancos, así como de las existencias de almacén e inventarios. Por otra parte, para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, cuenta con los servicios de un contador ajeno a la empresa, el cual se encarga del pago de sus impuestos y de la presentación de declaraciones ante la SAT, los cuales deduce del libro de compras y ventas.

La información producto de la evaluación efectuada proporcionó elementos para efectuar el análisis de la problemática siguiente:

PROBLEMA	CUSAS	EFECTO
Falta de control sobre las operaciones de la empresa	- Inexistencia de registros contables. - Ausencia de conocimientos administrativos para un manejo adecuado de la empresa.	- Desconocimiento del desempeño de la empresa. - Posibles irregularidades no detectadas.

Luego de realizada la evaluación y con la información recabada se pudo diagnosticar que el grado y calidad de la organización en esta área de la empresa es deficiente; dadas las circunstancias específicas siguientes:

- No existe ningún procedimiento establecido para el registro del movimiento comercial de la empresa que permita llevar un adecuado control de la situación financiera y de la tendencia hacia el crecimiento, estancamiento o retroceso de sus operaciones comerciales, reflejado en el aumento de sus clientes, ventas y por consiguiente de la rotación de sus inventarios.
- Esta situación puede causar problemas en el desarrollo de las actividades diarias de la empresa, tal es el caso del manejo del efectivo en caja, sobre el cual no se tiene un registro de sus ingresos y egresos, así como el destino de estos; tampoco se cuenta con una caja registradora que dé mayor seguridad al efectivo. De igual forma sucede con el efectivo en bancos, al no realizarse conciliaciones bancarias periódicas por medio de las cuales tener certeza del saldo disponible y así evitarse inconvenientes con posibles sobregiros que le ocasionen costos innecesarios por cheques rechazados.
- La falta de personal de la empresa que se dedique a la contabilidad deja muy descuidada esta importante área, que representa una referencia confiable a la cual abocarse para determinar la situación y desempeño financiero de la empresa; y que además constituye una herramienta para realizar auditorias donde se pueda detectar posibles anomalías, determinar responsabilidades y efectuar ajustes y correcciones que fortalezcan los controles.
- El desconocimiento de la cantidad y del valor de la mercadería con que se cuenta para la venta es un serio problema que puede estar causando la sustracción de piezas de vestir por la falta de control sobre ellas, principalmente de las que van quedando obsoletas por el cambio de la moda. Esto puede incidir de forma negativa en la recuperación de la inversión efectuada en ellas al momento de sacarlas a liquidación, a causa del faltante ocasionado por las posibles sustracciones. El conocimiento del valor y la cantidad de

mercadería con que se cuenta es importante también en casos de un siniestro o robo, para poder determinar el monto de la pérdida, por lo que se considera de mucha importancia prestar atención a esta deficiencia en los controles. Estos potenciales problemas se originan principalmente por no realizarse inventarios periódicos de mercaderías.

- En el rubro de activos fijos se evidencia la misma situación que en el rubro de mercadería, al no practicarse inventarios físicos donde se realice principalmente, el recuento de los bienes muebles con que se posee; aunque, por su valor monetario estimado, no se considera de trascendental importancia.

a) Pregunta De Investigación:

Ante este panorama, ¿Cuáles son los elementos conceptuales de un control contable que se establezca mediante la utilización de un software aplicable a esta empresa?

b) Objetivos

Generales

Determinar los elementos conceptuales integrantes de un control contable, cuya aplicación sea a través de la implementación de un software contable en la empresa, para su mejoramiento administrativo.

Específicos

- Analizar las diversas aplicaciones de software que se encuentra en el mercado y que realicen de forma integrada todo el proceso contable hasta la presentación de Estados Financieros.
- Proponer entre las diversas opciones que se encuentran en el mercado, el software que mejor se adapte a las necesidades y a las posibilidades financieras de la empresa, para su adquisición e implementación.
- Determinar el presupuesto de inversión en la propuesta de mejoramiento de esta área de la empresa.
- Evaluar y discutir la conveniencia de la inversión en relación con la mejora funcional de contar con información útil, confiable y oportuna.
- Generar reflexión y motivación hacia una mejora administrativa integral, partiendo de la institución de controles contables mediante la aplicación de un software para el efecto.

4. Aportes

Para "Almacén & Boutique Todoferta", representó la oportunidad de ser parte de un estudio empresarial, dirigido a proponer una opción de solución a su problema más apremiante, presentado de forma técnica con lineamientos específicos para su implementación. Para el programa –ACA- de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Panamericana en Peten, constituyó una forma de adquirir reconocimiento en este departamento, por contar con un programa en el cual como requisito de graduación sus egresado tuvieron que ofrecer un producto final tangible, que aportará al mejoramiento de una empresa del departamento, donde se aplicaron de forma práctica y útil los conocimientos teóricos estudiados a los largo de la carrera. Consecuentemente la sociedad petenera, en particular, y guatemalteca, en general, se beneficia de la existencia de empresas mejor preparadas para competir, que las lleve a expandir sus operaciones, incrementando sus necesidades de personal, lo cual repercute en el aumento de las oportunidades de empleo; o, en el peor de los casos, en el mantenimiento de los puestos de trabajo existentes.

5. Justificación

En la administración de una empresa es de suma importancia registrar todas las operaciones que se llevan a cabo día a día para contar con información que nos permita tener control sobre el patrimonio y el desempeño comercial y financiero. Lo cual justifico ampliamente un estudio empresarial enfocado a atender deficiencias en esta área funcional de la empresa "Almacén & Boutique Todoferta", al tener presente que el control del desempeño general de las empresas es medido generalmente desde el punto de vista de sus resultados financieros. Además, el estudio está justificado, debido al hecho de que en la actualidad se considera determinante para la subsistencia y crecimiento de las empresas el que sean administradas con las herramientas adecuadas por pequeñas que las empresas parezcan, tomando en cuenta la tendencia mundial hacia la competitividad y el aumento de competidores mejor preparados.

6. Metodología De Investigación

La metodología utilizada para la realización de la investigación se dividió en tres fases: 1) Planeación y preparación de la investigación 2) Fase investigación de campo y 3) Fase de gabinete donde se analizaron los resultados de la investigación.

a) Instrumentos

Para la recopilación de información se utilizaron las siguientes herramientas: La entrevista estructurada, cuestionarios y la observación directa.

b) Sujetos De Investigación

Las fuentes que proporcionaron la información fueron el propietario fundador de la empresa, clientes y competidores.

c) Alcances y Límites

El Alcance

El estudio abarcó el área de registro y control contable de la empresa en estudio y de las empresas de la competencia; determinándose las diferencias encontradas entre la forma en que cada una de ellas realiza esta función. También abarcó la percepción de los clientes acerca del servicio y la atención que ofrece la empresa objeto de estudio.

Los límites

Los límites del estudio estuvieron dados por los elementos siguientes: el tamaño de la empresa en estudio, los instrumentos y el tiempo de investigación. Respecto del límite geográfico del estudio, este se realizó en el área central de Petén (Entiéndase San Benito, Santa Elena y Flores).

d) Procedimiento

Para llevar a cabo la práctica empresarial dirigida –PED- se realizaron los siguientes pasos:

- 1°. Acercamiento con una empresa dentro del sector privado legalmente registrada, estableciéndose el área que se deseaba relacionar, tales como el área Administrativa, Financiera o Mercadológica.
- 2°. Se realizó una evaluación integral, basada en información recopilada de la observación directa y de la entrevista realizada al propietario. Por medio de la observación y la entrevista se recopiló toda la información posible, que pudiera ser sujeta de análisis y comprobación.

- 3°. Se procedió al planteamiento del problema, donde se relacionaron las diferentes variables dentro de las áreas sujetas a la investigación. En este marco de acción fue posible plantear a dónde se quería llegar.
- 4°. Se perfiló un futuro con soluciones bajo la aplicación de un modelo y se indicaron también los alcances y límites de la investigación.
- 5°. Con información que se recolectó en la investigación de campo se procesaron e interpretaron los datos, lo cual dio lugar a la obtención de resultados, los cuales se confrontaron con las referencias consultadas. Con base en estos resultados se definieron conclusiones y recomendaciones.
- 6°. Se procedió a la elaboración del informe final de Consultoría.

7. Presentación De Resultados

El trabajo de investigación de campo se centró en la recolección y análisis de información respecto a la búsqueda del software a recomendar, a las empresas de la competencia y a los clientes.

Inicialmente, la investigación se orientó a buscar opciones que dieran respuesta al principal problema que aqueja a esta empresa, objeto de la presente consultoría. Este problema consiste en la inexistencia de registros contables que permitan un control de las transacciones comerciales de la empresa. La respuesta a este problema tendría la premisa, no sólo de solucionar la problemática en sí, sino también, hacerlo utilizando la tecnología que existe para soluciones empresariales de este tipo, insertando a la empresa en la modernidad.

Se investigó en relación con los productos y servicios informáticos que ofrecen varias empresas en el mercado nacional, haciendo uso del Internet como herramienta principal de investigación. (Ver anexo). Para la selección de un programa ofrecido por las empresas, se tomó en cuenta: 1) Que el programa incluyera todos los módulos para cada área contable; 2) la experiencia de la empresa; 3) el costo de implementación y 4) referencias de empresas locales clientes de alguna de estas empresas.

Posteriormente, ya con la identificación del programa que se podía recomendar, se procedió a la búsqueda del equipo de cómputo adecuado, tanto en precio como en los requerimientos mínimos de capacidad necesario para el procesamiento y almacenamiento, para poder operar el software seleccionado. (Ver anexo). Ya definidos los dos elementos anteriores faltaba únicamente el recurso humano encargado de operarlo, el cual tendría que ser capacitado para este fin.

Posteriormente, teniendo en cuenta el título que dio origen al presente estudio y que la implementación de controles contables utilizando la informática, como un medio para su automatización no implica por sí mismo un mejoramiento administrativo, esta parte de la investigación abordó la situación administrativa o la forma en la que las principales empresas del mismo giro comercial (competencia) administran su negocio para identificar similitudes y diferencias que reflejen oportunidades y amenazas para la empresa en estudio.

En esta parte de la investigación se utilizó como herramienta el cuestionario de preguntas cerradas, el cual se aplicó a cuatro de los principales negocios del área central dedicados a la misma actividad que la empresa objeto de estudio, seleccionando a cada una de ellas en base a su ubicación, movimiento comercial, instalaciones y presentación de sus productos al cliente, determinado mediante observación directa. Parte de la estrategia de selección de las cuatro

empresas para investigar consistió en diversificar el tamaño de cada una de ellas tomando como referencia a la empresa en estudio. Con base en esto se investigó a dos empresas de igual volumen comercial e inversión y a dos de mayor volumen comercial e inversión y que por consecuencia se pueden definir como las líderes del mercado.

Las interrogantes giraron en torno al tiempo que tienen abiertos los negocios para conocer su persistencia y si han crecido a través del tiempo, también se cuestionó la motivación que tuvieron para iniciar el negocio, para tratar de identificar en ellos el espíritu emprendedor que generalmente caracteriza a estas personas. Posteriormente se indagó en relación con la forma técnica de la administración, recabando información sobre si se realizaron estudios formales o informales antes de abrir el negocio, para tratar de pronosticar sus oportunidades de éxito; si contaban con metas y objetivos establecidos con formalidad en un plan de negocio. Atendiendo al objeto central de este estudio se investigó si las demás empresas contaban con registros contables formales donde llevaran control de sus transacciones comerciales, si esta función la realizaba personal interno o externo de la empresa y si la contabilidad se llevaba de forma tradicional en libros o si por el contrario se contaba con un programa informático para el efecto.

También se recabó información relacionada con la cantidad de empresas que utilizan apalancamiento financiero; así como algunos aspectos sobre su forma de comercialización con preguntas como si cuentan con una base de clientes, si realizan ventas al crédito y con qué porcentaje de sus ventas al crédito tienen problemas de cumplimiento de pagos. Para determinar su grado de sofisticación se investigó en cuántos de estos negocios el cliente puede pagar con tarjetas de crédito o débito y por último, se tenía interés en saber cuántos de los propietarios de estos negocios han adquirido conocimientos sobre administración de empresas de manera formal en instituciones académicas o centros de capacitación.

Como el mejoramiento administrativo de una empresa no está completo sin la consideración del factor esencial para la vida de éstas, la parte final de la investigación se centró en los clientes. Durante un lapso de una semana se encuestó a 30 clientes que ingresaron al negocio en estudio, para recopilar información sobre su satisfacción respecto a la atención que reciben, a los productos que se les ofrecen, a las ocasiones en que encuentran en este negocio la ropa que buscan, y el grado en que se esmeran los vendedores en ayudarlos a encontrar la prenda que satisface sus necesidades, gustos y preferencias. De igual manera se trató de medir el impacto que tiene la publicidad del negocio en la mente de los consumidores, preguntándoles si tenían presente el nombre de la empresa cuando pensaban en comprar alguna prenda de vestir. De la misma manera se recopiló información sobre el rango de edad en el que se encuentra la mayoría de

clientes de la empresa, para acomodar su oferta de productos a los gustos y preferencias de este sector de la población.

Por último debido a que la empresa no vende al crédito, y si lo hace, sólo con un número muy reducido de personas, se tenía especial interés en saber qué porcentaje de sus clientes cuenta con tarjeta de débito o crédito, para lo cual se incluyó la pregunta correspondiente; ya que puede darse el caso en que se estén perdiendo ventas debido a que en muchas ocasiones las personas están muy interesadas en adquirir ciertos productos pero no cuentan con el efectivo en el momento, pero sí con tarjeta de crédito o débito. El interés en esta información se debe a que en un futuro cercano la empresa pueda ofrecer este servicio a sus clientes, como resultado de la información obtenida en la encuesta, para poder aprovechar a favor de la empresa el servicio que el sistema financiero ofrece a las personas, poniendo a su disposición determinada cantidad de dinero a través de estas tarjetas.

La presentación de los resultados obtenidos se realiza a continuación:

El resultado de la investigación efectuada para seleccionar el software a proponer se describe en la tabla a continuación:

Empresa	Módulos	Experiencia	Costo *	Referencia Empresas Locales
Delta Sistemas	Completo	10 años	Competitivo	Ninguna
Investigación Y Sistemas de Control S.A. ISC	Completo	15 años	Competitivo	Dos
OFICSA	Completo	28 años	Competitivo	Ninguna
AVANTEC	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Ninguna
TECNISISTEMAS	Completo	12 años	Competitivo	Ninguna

* Por ética no se revelan cifras de las empresas, únicamente de la seleccionada, mas adelante.

Luego del análisis de los factores por tomarse en cuenta, el software seleccionado para proponerlo a la empresa fue el Conta Habilidad de la empresa ISC (Investigación y Sistemas de Control S.A.), dado que es la segunda empresa, entre las investigadas, con más años de experiencia, el costo de sus productos y servicios está dentro de los parámetros de las demás empresas, su sistema integra módulos muy completos para los controles contables y cuenta con un servicio ágil y atento para consultas sobre sus productos. El aspecto definitivo para su selección es el tener como clientes a dos empresas del área central de Petén que adquirieron sus programas, tal es el caso de

la empresa Amilcar's Super Repuestos, dedicada a la venta de repuestos automotrices y la empresa Forescom dedicada a la comercialización de productos forestales.

El costo de cada uno de los módulos del sistema contable según oferta de servicios se presenta a continuación:

MODULOS	1 a 3 Computadoras	Horas de Capacitación Incluidas
CONTABILIDAD	Q 6,600.00	8 Horas
BANCOS	Q 5,800.00	4 Horas
IVA DE COMPRAS Y VENTAS	Q 2,800.00	2 Horas
INVENTARIO Y FACTURACIÓN	Q 5,800.00	8 Horas
CUENTAS POR PAGAR	Q 3,500.00	4 Horas
CUENTAS POR COBRAR	Q 3,500.00	4 Horas
TOTAL	Q 28,000.00	30 Horas

El software no requiere de todos los módulos para su operación pudiéndose adquirir parcialmente alguno de ellos, según las necesidades de la empresa.

El programa necesita un equipo de cómputo con los requerimientos mínimos de capacidad siguientes:

Sistema Operativo y Programas

- Windows '95 en adelante
- Excel '97 en adelante

Hardware

- Procesador Pentium 800 Mhz en adelante
- 128 memoria RAM
- Monitor Súper VGA
- Disco duro de 10 GB.

Según las cotizaciones efectuadas (ver anexos) sobre equipos de cómputo que llenen los requerimientos descritos anteriormente, se determinó un precio promedio de Q. 2,800.00, sin considerar el regulador de voltaje y la impresora cuyos precios están en alrededor de Q. 335.00 y Q. 400.00 respectivamente. (Ver anexo) Lo que haría un total de Q. 3,535.00 por un equipo de cómputo.

La capacitación del recurso humano está incluida en el precio de los programas.

Resultados De La Investigación a La Competencia

Grafica 2.

Tiempo de Operación Empresas de la Competencia

Como resultado del cuestionario de preguntas cerradas que se formuló al propietario, gerentes o encargados de las principales empresas competidoras del sector de mercado de la empresa en estudio, se evidenció que 3 de las 4 empresas consultadas son relativamente jóvenes pues no



tienen más de 5 años de operación. La única empresa con 10 años de estar operando es justamente la mayor de las cuatro por lo que se considera como una empresa consolidada y que ha sabido mantenerse y crecer. Este dato permite analizar y aclarar la situación comercial de "Todoferta" que al igual que la mayoría de sus competidores está tratando de consolidarse en el mercado.

En todos los entrevistados se pudo encontrar, de una u otra forma, el espíritu de emprendimiento, ya que de la variedad de respuestas a la pregunta de la motivación que tuvo para iniciar su negocio se obtuvieron respuestas como: mejorar sus ingresos, que es el fin de todo empresario, como consecuencia de obtener ganancias en la venta de un producto o servicio; el crecimiento comercial del área central de Petén, que denota la característica empresarial de la identificación de oportunidades; la experiencia de haber trabajado en un negocio similar que dio origen a la iniciativa para instalar un negocio propio, también es otra característica empresarial que es la independencia económica y asunción de riesgos y retos.

Todas las respuestas coinciden con los orígenes de la empresa en estudio.

Gráfica 3.

Empresas de la Competencia que Practicaron Algún Estudio Previo Apertura

La mitad de las empresas de la competencia investigadas, es decir 2 de 4, realizaron algún tipo de estudio antes de abrir sus negocios. Curiosamente, entre las empresas que sí realizaron estudios, se encuentra una de un mayor nivel



Fuente: Empresas de la Competencia Investigadas.

comercial y de inversión y otra con igual nivel comercial y de inversión

que la empresa en estudio. La otra empresa de mayor nivel y con más años de operación no realizó ningún estudio cuando abrió. Esto puede interpretarse como que si hay empresas con una forma de administrar relativamente técnica y, debido a que esto se da entre las empresas más jóvenes, este tipo de administración puede ser fruto de la competencia actual y de la adquisición de conocimientos empresariales.

Gráfica 4.

Empresas de la Competencia con Planes Formalmente Definidos

De las empresas investigadas, 3 de las 4 indicaron tener planes donde se definen formalmente metas y objetivos, de las cuales 2 son las mismas que indicaron haber efectuado algún estudio previo a la apertura; sumándoseles la mayor empresa de todas, lo cual puede interpretarse que si bien en su inicio



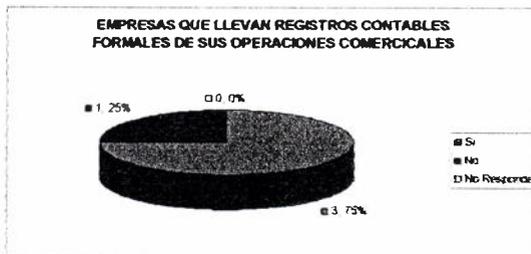
Fuente: Empresas de la Competencia Investigadas.

esta empresa no utilizó técnicas administrativas, en la actualidad y muy posiblemente debido a su crecimiento, percibió la necesidad de utilizarlas para estructurar y orientar el manejo de la misma.

Grafica 5.

Empresas de la Competencia con Registros Contables Formales

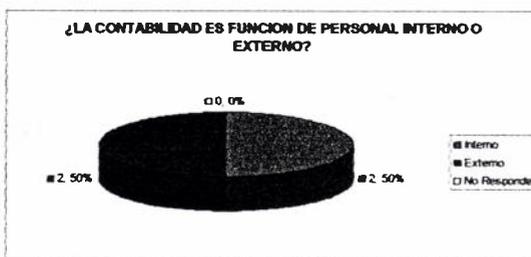
1 de las 4 empresas indicó no tener registros contables formales de sus operaciones comerciales, siendo esta una de las empresas de igual nivel que la empresa en estudio, que tampoco cuenta con esto.



Grafica 6.

Subcontratación en Empresas de la Competencia para el Área Contable

2 de las 4 empresas consultadas cuentan con servicios externos para su contabilidad, por el contrario en las otras 2, en donde se cuenta a la mayor empresa con más años de operación, esta función es realizada por personal de la empresa. Es importante destacar y analizar que la



otra empresa que indicó que el registro contable lo realiza personal interno, en la pregunta anterior respondió no llevar registros contables formales de sus operaciones comerciales, por lo que en este sentido ha de referirse a meros "apuntes" que no se realizan de forma estructurada. Cabe destacar también que esta empresa es del mismo nivel que la empresa en estudio.

Grafica 7.

Empresas de la Competencia con Registros Contables Computarizados

La mitad de las empresas, 2 de las 4, indicaron realizar sus registros contables de forma computarizada, correspondiendo estas al grupo de las mayores.



Fuente: Empresas de la Competencia Investigadas

Grafica 8.

Conocimiento de las Empresas de la Competencia de Sus Inventarios de Mercadería

A la pregunta capciosa de que si conocían en ese momento el valor de del inventario de mercadería, sorprendentemente todas respondieron de forma afirmativa, respuesta extraña en aquellas que manifestaron no tener registros

computarizados y más aún la que no contaba con registros contables formales.

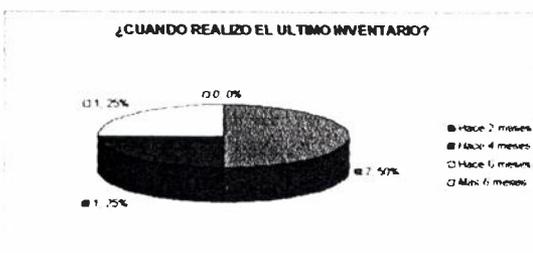


Fuente: Empresas de la Competencia Investigadas

Grafica 9.

Periodo en que las Empresas de la Competencia Realizaron su Ultimo Inventario

Para complementar y comparar la pregunta anterior, se interrogó sobre la fecha en que se realizó el último inventario físico de mercadería, a lo que 2 de las 4 empresas respondieron que en una fecha que no excedía de



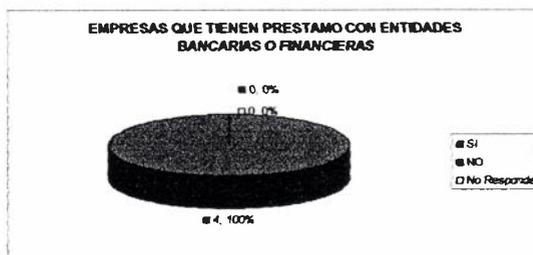
Fuente: Empresas de la Competencia Investigadas

los dos meses; 1 respondió que en una fecha que no excedía los cuatro meses y la última, precisamente una de las mayores, pero la de menor tiempo de operación, indicó haberlo realizado en los seis meses anteriores. Esto puede interpretarse como que aunque en algunos casos las empresas investigadas no tienen registros formales de sus operaciones, la mayoría realiza el recuento de sus unidades de forma periódica y de una u otra manera están informadas del valor de su inventario.

Grafica 10.

Empresas de la Competencia con Préstamos en Entidades del Sistema Financiero

El 100% de las empresas consultadas hace uso del apalancamiento financiero mediante el sistema bancario y financiero nacional.

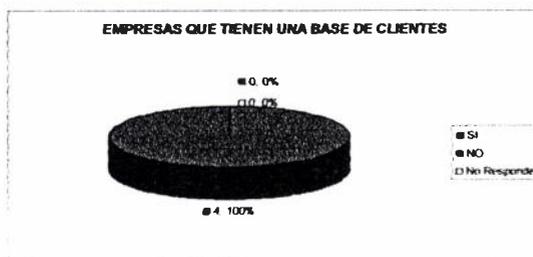


Fuente: Empresas de la Competencia Investigadas

Grafica 11.

Base de Clientes de las Empresas de la Competencia

Todas las empresas indicaron contar con una base de clientes plenamente, identificados, no dependiendo de compras ocasionales.

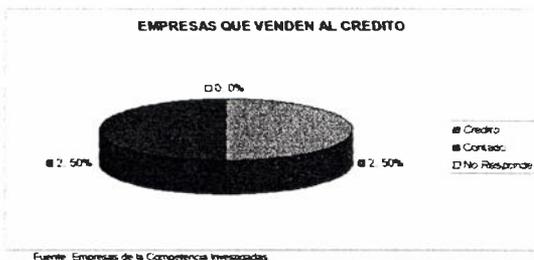


Fuente: Empresas de la Competencia Investigadas

Grafica 12.

Política de Venta de las Empresas de la Competencia

Consultadas sobre su forma de comercialización, el 50% de las empresas, 2 de 4, indicó que realiza ventas al crédito, siendo estas las del grupo de empresas que identificamos como del mismo tamaño de la empresa en estudio. Por el contrario las empresas de mayor tamaño, únicamente venden en estricto contado. Al igual forma que Todoferta.



Grafica 13.

Empresas de la Competencia que Aceptan Tarjetas de Crédito o Débito

Para saber el grado de sofisticación en sus ventas, se investigó sobre las empresas en donde se puede pagar con medios electrónicos, principalmente tarjetas de crédito o débito. El resultado fue que de las 4 empresas estudiadas, en el 50%, es decir en 2, sí es posible pagar con medios electrónicos (tarjetas de crédito o débito). Estas empresas son las de mayor tamaño. De las empresas que venden a crédito, las 2 manifestaron tener dificultades de incumplimiento de pago de sus clientes, en un 5%.



Gráfica 14.

Empresarios de la Competencia con Conocimientos Académicos Sobre Administración de Empresas

Por último, a la pregunta de si por su ámbito de acción les gustaría adquirir conocimientos académicos en el área de administración de empresas o si ya los habían adquirido, 3 de los 4, el 75%, indicó que le gustaría, en tanto que 1, el 25%, indicó tener conocimientos, teniendo esta persona una de las empresas del grupo identificado como del mismo tamaño que la empresa en estudio.



Resultado de la encuesta a los clientes

Para tener un conocimiento de los clientes y su satisfacción respecto al servicio de la empresa en estudio se realizó una encuesta, cuyo resultado se presenta a continuación:

Gráfica 15.

Percepción de los Clientes sobre la Atención que Reciben en la Empresa

Para el 70% de los clientes, la atención recibida en la empresa es muy buena, para el 20% es buena y mala para el 10%, lo que refleja la vocación de servicio de un buen comerciante y por consiguiente la aceptación de los consumidores que repercute en un aceptable flujo de ventas.



Grafica 16.

Percepción de los Clientes sobre la Variedad de Productos que Oferta la Empresa

El 70% de los clientes encuestados manifestó que siempre encuentra en esta empresa la prenda de ropa que busca y el restante 30%, expresó que casi siempre la encuentra. Lo que puede interpretarse, como que el buen servicio que ofrece, lo complementa con productos que satisfacen las necesidades, gustos y preferencias de sus clientes. Estos dos elementos van muy ligados y no serviría de nada uno sin el otro.

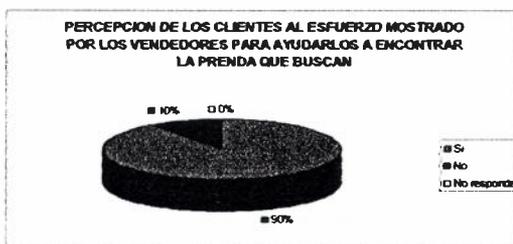


Fuente: Clientes.

Grafica 17.

Percepción de los Clientes sobre el Desempeño de la Fuerza de Ventas de la Empresa

Para el 90% de los encuestados, la fuerza de ventas de la empresa se esfuerza para ayudar al cliente a encontrar lo que busca. El 10% opina lo contrario. Es interesante el resultado de esta pregunta, puesto que de los vendedores depende la buena opinión que tienen los clientes de la empresa manifestada en las dos preguntas anteriores y confirmadas con el resultado de ésta.

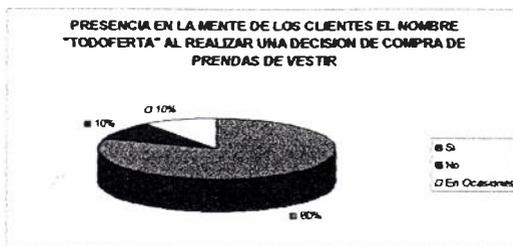


Fuente: Clientes.

Grafica 18.

Presencia en la Mente de los Clientes el Nombre de la Empresa

El 80% de los encuestados indicó tener presente el nombre de la empresa al pensar en adquirir prendas de vestir, el 10% lo tiene presente en ocasiones y el restante 10% manifestó no tenerlo presente. Este resultado evidencia el posicionamiento de la empresa entre los consumidores, que es resultado

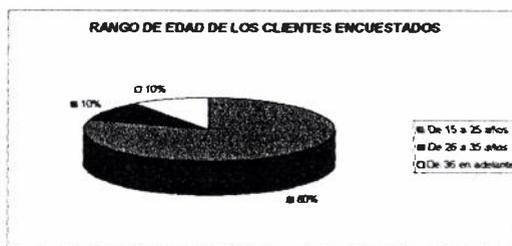


principalmente de su permanente publicidad en los medios locales de comunicación (radio y televisión por cable), que según el resultado de esta pregunta parece tener buenos resultados.

Grafica 19.

Rango de Edad de los Clientes de la Empresa

De los clientes de la empresa, el 80% se encuentra en un rango de edad de 15 a 25 años, el 10% en un rango de 26 a 35 años y el otro 10% está comprendido por personas que se encuentran en un rango de edad, de mayores a 35 años. Esto confirma el conocimiento empírico del propietario de la empresa en relación a que atiende



principalmente a una clientela muy joven, razón por la cual ofrece principalmente ropa juvenil de moda, que satisface el gusto de este segmento del mercado, que es el mayor consumidor de estos productos. Esta empresa ha sabido atender al segmento de la población que utiliza sus servicios, como se comprueba en el resultado de las anteriores preguntas.



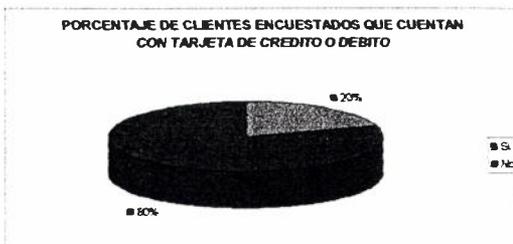
Grafica 20.

Cientes Encuestados que Poseen Tarjeta de Débito o Crédito

De los clientes encuestados, el 80% no cuenta con tarjetas de crédito o débito y el 20% sí cuenta con alguna de ellas.

Este resultado es muy interesante y puede analizarse e interpretarse en relación con la gráfica anterior, ya que el mismo porcentaje de clientes que respondieron de forma negativa esta

pregunta es el mismo que se ubica en un rango de edad de 15 a 25 años y por consiguiente debido a su juventud puede no tener acceso a estos servicios. Por el contrario, la suma de los porcentajes de las personas que se encuentran entre los rangos de 26 a 35 años (10%) y de 36 años en adelante (10%), coincide con el 20% de las personas que indicaron contar con tarjeta de crédito o débito.



Con la información obtenida es posible poner en contexto general la situación en que se encuentra la empresa en el área de estudio, lo cual se presenta en el cuadro siguiente:

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento del propietario de la existencia de controles contables deficientes que pueden causar problemas a la empresa. - Anuencia e interés mostrado de parte del propietario ante opciones de mejoramiento administrativo en esta área. - Mentalidad abierta a nuevas ideas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia en el mercado de soluciones empresariales para la realización de todas las operaciones de registro contable mediante la aplicación de software diseñado para estos fines. - Opción de capacitar al recurso humano para la operación del software propuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de recursos financieros disponibles para realizar inversiones en el mejoramiento administrativo - Ausencia de recurso humano de la empresa con conocimientos y habilidades en la operación de equipo de cómputo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Principal competidor y líder del mercado local cuenta desde hace algunos años con sistemas computarizados para registro de sus operaciones comerciales. - Tendencia mundial hacia la eficiencia y productividad como resultado de la alta competitividad de las empresas y los mercados. - Aumento de competidores locales. - Posible ingreso de fuertes y competitivas empresas al mercado departamental como resultado del atractivo que presenta el creciente desarrollo comercial del departamento.

8. Discusión De Resultados

Las referencias bibliográficas y el trabajo de campo efectuado han aportado para conformar criterios que permiten una discusión donde se emiten juicios de valor respecto a la solución de la problemática de la empresa en estudio.

Los elementos conceptuales de un adecuado control contable deben ser aquellos que permitan la recopilación y procesamiento de información concerniente a todos los movimientos del patrimonio de la empresa como consecuencia de su interactuar comercial diario. Este interactuar diario se da con las ventas, el inventario, el efectivo en caja, los bancos, clientes, proveedores, impuestos y empleados. Todos los cuales representan los elementos sobre los cuales se basa el concepto de un control contable, estos elementos se constituyen entonces, en sub registros que proveen de información a los libros contables que permiten al final de cada periodo determinar los Estados Financieros de la empresa.

El marco teórico hace referencia al uso de las computadoras en el manejo de la información, haciendo énfasis principalmente en que esto es posible gracias al desarrollo de software que permite, entre otras cosas, aplicaciones empresariales, resaltando su utilidad en el área financiera de las empresas, tanto en aspectos de registro (contabilidad) como en el de análisis y planeación. En la práctica, como resultado de la investigación realizada para aportar propuestas de solución al problema de la empresa "Todoferta", al no tener registros contables establecidos, se determinó la existencia de software's en el mercado nacional que cumplen con el modelo de control contable propuesto. Refrendando el contenido de la teoría en la práctica.

Estos software's cuentan con una estructura flexible ya que están integrados en módulos los cuales no son necesarios en su totalidad para su funcionamiento, lo cual permite que estén de acuerdo con las necesidades de la empresa, optimizando así la inversión con una herramienta en verdad útil y financiable.

Aún se tiene la impresión de que esta tecnología es recomendable únicamente para empresas de gran envergadura y que su aplicación a empresas de menores proporciones es inconsistente con su realidad económica, así como con su utilidad para la administración de las mismas. Hoy, con la estructura de apertura económica que vive la región centroamericana, se vislumbra un entorno de mayor competencia para las empresas, sin discriminación de tamaño ya que la competitividad imprime presión en toda la economía de un país llegando también de una u otra forma a las empresas pequeñas. Así mismo, existen ejemplos de empresas pequeñas que utilizan de buena forma la tecnología en sus procesos administrativos, como resultado de la relevancia y la atención

que se está dando al sector de las MIPYME's, con asistencia y capacitación tanto a nivel nacional como internacional por parte de gobiernos, organismos internacionales y ONG's. Como ejemplo pueden citarse: el Vice-Ministerio de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Economía de nuestro país con su denominada "Cruzada MIPYME" (sección Económica de Prensa Libre del 27/04/2004 edición electrónica); el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) administrado por el BID y el proyecto centroamericano denominado "Red de Cajas de Herramientas", apoyado por la Cooperación Técnica Alemana (GTZ), que consiste en una página en Internet con información para estas empresas en la dirección electrónica www.infomipyme.com. La importancia y atención que se le presta a las MIPYME's se debe a su aporte a la economía. En Guatemala, según datos del Banco Central (BANGUAT) divulgados en el artículo noticioso "Impulsan Creación de Empleo" de la Sección Económica de Prensa Libre del 27/04/2004 en su edición electrónica, existen 1.35 millones de mipyme's que aportan un 70 por ciento de la fuerza laboral, que se estima en 4.3 millones de personas, y un 40 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB), que en el 2003 fue de US \$24 mil 500 millones (nominales).

El valor económico y la decisión de invertir en una herramienta administrativa estará determinada por el valor utilidad asignado a la misma, el cual dependerá del conocimiento del cómo y para qué utilizarla en la administración de una empresa.

En este orden de ideas es pieza fundamental el pequeño empresario y la importancia de que éste tecnifique su forma de administrar a través de la adquisición de conocimientos de cómo efectuarlo. Este conocimiento debe tener como base el entendimiento de la administración de una empresa como un proceso dinámico, donde las funciones de planeación, organización, integración, dirección y control se fusionan con las otras ramas económicas inseparables en el proceso de administrar una empresa, como lo son: el Mercadeo y las Finanzas.

Los registros contables útiles para la presentación de estados financieros que juegan un papel centralizador de medición del desempeño general de una empresa, medido a través de sus utilidades, como dice la teoría, reflejan el esfuerzo de toda la empresa; entonces, se puede decir que son una herramienta de mucho valor debido a que proporcionan información de todas las áreas que conforman la administración. Desde el punto vista del proceso administrativo los registros contables son un instrumento de control para evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en los planes y determinar la razón de las desviaciones para establecer correctivos. Como control, son determinantes también para evidenciar anomalías en el manejo de los recursos de la empresa y proporcionar información para practicar auditorías. Esto parece ser tomado en cuenta por las empresas de la competencia investigadas en el trabajo de campo, ya que

tres de las cuatro investigadas tienen planes formales donde están establecidos sus metas y objetivos; siendo el mismo número las que también tienen registros contables establecidos para el control de sus operaciones.

Es de resaltar que en la investigación realizada, la única empresa cuyo propietario manifestó tener conocimientos técnicos sobre administración es de características similares a la empresa en estudio, lo cual le representa una amenaza y desventaja para competir.

De igual forma es importante subrayar que todas las empresas investigadas manifestaron conocer el valor de su inventario y practicar inventarios físicos de mercadería regularmente, caso contrario a la empresa objeto de estudio.

Por otra parte las dos empresas de mayor tamaño investigadas si utilizan la tecnología en el registro de sus operaciones comerciales, lo cual refuerza el contenido del marco teórico ya que estas empresas han comprobado que es vital registrar todos los movimientos comerciales en el momento mismo para contar con información actualizada.

Cabe señalar también que estas dos empresas a pesar que sus propietarios no tienen conocimientos técnicos sobre administración, si cuentan con planes establecidos. Lo que demuestra que en la práctica esto es importante para un adecuado manejo de una empresa.

En el aspecto financiero la utilización de razones para el análisis e interpretación de los estados financieros es el instrumento idóneo para evaluar el desempeño de una empresa ya que con ellas se determina la salud financiera, pudiendo extraer conclusiones y tomar decisiones acertadas. Las razones financieras son un medio técnico de determinar la situación de una empresa, pero no por ello demasiado sofisticado para aplicarlas en una pequeña empresa; por el contrario, las pequeñas empresa deben hacer uso de estas técnicas. La indispensable adquisición de conocimientos es determinante para entender lo que expresan cada una de estas formulas. Claro que, sino se cuenta con una base de información que es lo que proporcionan los registros contables, para la elaboración de reportes, representados por los estados financieros a manera de resumen y no se tiene el conocimiento para su análisis e interpretación, es de suponer que no se atribuya ninguna importancia a estos aspectos por no encontrárseles utilidad que los justifique.

En la práctica, el análisis financiero es aplicable a la realidad de cualquier empresa. Ejemplo de ello es el resultado de la investigación de campo en donde se pudo conocer que todas las empresas utilizan apalancamiento financiero, el cual puede ser analizado en base a las razones financieras tales como: las que miden el grado de endeudamiento de la empresa, las que miden la capacidad

de pago de intereses y las que miden la capacidad de la empresa de cumplir con pagos fijos. Este tipo de análisis puede resultar trascendental para la toma de decisiones en cualquier empresa sin importar su tamaño ya que de ello puede depender su salud financiera e incluso su subsistencia.

Todos los aspectos discutidos son elementales en el estudio de la administración de empresas, no es nada nuevo, pudiéndose encontrar en cualquier libro que trate sobre estos temas o en Internet. . Lo importante y novedoso puede ser su utilización y esto recae sobre el factor humano, el cual es valioso en nuestro país, que como ejemplo están esos 4.3 millones de guatemaltecos emprendedores que trabajan día a día en las 1.35 millones de MIPEYMES (Micro, Pequeñas y Medianas Empresas). Sin embargo, ese espíritu emprendedor no es suficiente por sí solo, necesita ir complementado con conocimientos que permitan en el futuro que un porcentaje de estas pequeñas empresas, crezca y pase a aumentar el reducido sector de la gran empresa, que contribuyan al crecimiento sostenido del empleo, que es la única forma de ir disminuyendo la desigualdad tan marcada en nuestro país, y contribuyan a crear las condiciones para alcanzar el desarrollo.

9. CONCLUSIONES

1. Los elementos conceptuales del control contable son: Ventas (facturación) e Inventario, Clientes (cuentas por cobrar), Proveedores (cuentas por pagar), Bancos, Caja, IVA de compras y Ventas, las Nominas de los empleados, los Libros contables y el elemento tecnológico conformado por el equipo de cómputo y el software contable.
2. En el mercado nacional existen empresas dedicadas al desarrollo de software que proveen soluciones empresariales, muy completas y ajustables a las necesidades de cada empresa, para el área contable.
3. El costo de la implementación de un software para el control contable puede ser optimizado en función de las necesidades de cada empresa, gracias a su flexibilidad; ya que no es necesario el programa completo para su funcionamiento, pudiéndose aplicar únicamente los módulos del programa que son útiles para la empresa según sus necesidades.
4. La mayor parte de las empresas tienen controles contables, como evidencia la investigación, que proporcionan información importante y susceptible de ser utilizada en muchas áreas de la administración de las empresas y ser un instrumento de control sobre sus activos. También se ha evidenciado que en algunos casos las empresas también han visto la conveniencia de mecanizar esta función, lo que han realizado mediante un programa de cómputo que automatiza la presentación de reportes y mantiene actualizada la información contable.
5. Los programas de cómputo han demostrado en la práctica ser aplicables en los procesos administrativos de cualquier tipo de empresa, de allí su gran aceptación y demanda.
6. A todos los empresarios los caracteriza el espíritu emprendedor identificado en los empresarios de la competencia investigados, en el propietario de la empresa en estudio y seguramente en la mayor parte de los millones de guatemaltecos que están en las 1.35 millones de micro, pequeñas y medianas empresas del país.
7. La administración de empresas constituye una gama de conocimientos y técnicas que abarcan todas las funciones necesarias para su gerencia, así como también de todas las circunstancias en que se desenvuelve y las ramas con que se relaciona. De esta forma un

mejoramiento administrativo integral necesariamente tiene que tomar en cuenta estas consideraciones.

8. En la investigación de campo efectuada en la competencia, los propietarios de la mayoría de las empresas manifestaron no tener conocimientos técnicos sobre cómo administrar una empresa, esta situación, representa una oportunidad para la empresa para adquirir conocimientos que le proporcionen una mejor posición para competir. Pero, a la vez, representa una amenaza el que exista una empresa dentro del grupo de las investigadas, en la cual su propietario manifestó tener conocimientos administrativos y ser ésta, una de las empresas con condiciones similares en inversión, volumen comercial e instalaciones. Por lo anterior, se considera determinante prestar atención a estas situaciones a lo interno de la empresa.
9. No se considera la implementación de un programa para el control contable, como la solución por sí sola de los problemas administrativos de la empresa. La recomendación va más bien dirigida a aportar una opción de solución para un problema urgente de la empresa que sirva de base para tecnificar su administración, aspecto muy ligado con la conciencia que tome el empresario para adquirir los conocimientos necesarios para ello.
10. Por otra parte, es oportuno también hacer reflexión sobre la responsabilidad de las universidades y de los estudiantes y egresados universitarios, en especial los de la carrera de administración de empresa en crear formas de acercamiento y asistencia a los empresarios, especialmente a los pequeños ya que en la mayor parte de ocasiones la teoría y los conocimientos se quedan en el aula. Esta situación se da frecuentemente debido a la percepción de que lo aprendido en las aulas universitarias es de difícil aplicación a empresas del medio local, por el enfoque hacia las grandes corporaciones que presentan los contenidos de los cursos y la bibliografía utilizada.

10. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda aplicar el modelo conceptual propuesto en el documento producto de esta consultoría, incluido en la parte final del presente informe. Éste está basado en un software que facilita y automatiza el proceso contable y la presentación de reportes.
2. Se recomienda adquirir únicamente los módulos "Facturación e Inventario", "Contabilidad" e "IVA de Compras y Ventas" del programa propuesto, por considerar que son los que van de acuerdo con la realidad y las necesidades de la empresa. De esta forma se optimiza la inversión, ya que representa un ahorro en el costo de implementación del software, al no adquirir el paquete completo.
3. Se recomienda efectuar la implementación del software por fases, si se perciben dificultades para cubrir la inversión en su totalidad, para evitar desequilibrios económico-financieros a la empresa.
4. Se recomienda prestar atención al 20% de los clientes encuestados que cuentan con tarjeta de debito o crédito. Si bien es cierto, no se está perdiendo una cantidad de ventas considerable por no ofrecer a los clientes esta opción de pago, sí representa una oportunidad para el incremento de las ventas; así como la oportunidad de empezar a atender las necesidades del minoritario grupo de clientes mayores de 25 años.
5. Se debe tomar conciencia de la utilidad de contar con un control contable para las transacciones comerciales de la empresa y de sus activos. Así como de la importante información que proporciona para evaluar los resultados de la empresa y determinar su situación financiera, la cual es reflejo de todas las áreas de una empresa.
6. Se recomienda al empresario adquirir conocimientos técnicos para el manejo de su empresa puesto que para un mejoramiento administrativo integral no basta con contar con un programa de computación que realice de forma ordenada y en tiempo los registros contables. Existen muchas opciones para la adquisición de conocimientos administrativo-empresariales como las instituciones educativas, tal es el caso de las universidades y, en la actualidad, el Internet que es una opción accesible y económica. Para el caso de esta empresa se considera al INTECAP como la opción idónea.

7. Las universidades deben tomar parte activa en la tecnificación y desarrollo de las empresas, con programas donde la investigación y el conocimiento sea aplicado a la realidad de estas, especialmente de la micro, pequeña y mediana empresa, para el mejoramiento de sus procesos empresariales que les permita mantenerse en el mercado; así como lograr un crecimiento paulatino que redunde en un aporte al crecimiento económico del país.

8. Los estudiantes y egresados universitarios de las carreras de administración de empresas deben asumir la responsabilidad, hacia la sociedad, que conlleva el conocimiento adquirido a lo largo de sus años de estudio. En este sentido el mayor reto es la aplicación de estos conocimientos en la creación de más y mejores empresas que contribuyan al aumento de puestos de trabajo en el país, aportando así, a la solución de uno los graves problemas que afecta a la sociedad guatemalteca.

11. BIBLIOGRAFÍA

1. Microsoft®
"Encarta" Enciclopedia de Consulta, 2003
1993-2003
2. Banco De Guatemala
www.banquat.gob.gt. Portal Internet.
3. Banco Interamericano De Desarrollo
www.iadb.org. Portal Internet.
4. Fondo Multilateral De Inversiones
www.iadb.org/mif. Portal Internet.
5. Gitman, Lawrence J.
Principios De Administración Financiera. Décima Edición.
México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. 2003.
676 p.
6. Koontz, H, y Wehrich, H.
Administración una Perspectiva Global. Onceava Edición.
México: Editorial Mc Graw Hill, 1998.
795 p.
7. Kotler, Philip y Armstrong, Gary
Mercadotecnia. Sexta Edición
Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. 1994.
826 p.
8. Ministerio de economía
www.mineco.gob.gt Portal Internet.
9. Red de Cajas de Herramientas para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
www.infomipyme.com Portal Internet.
10. Reyes Ponce, A.
Administración Moderna. Séptima Reimpresión.
México: Editorial Limusa S.A. Grupo Noriega Editores 1998.
480 p.
11. Prensa Libre. Periódico
"Impulsan Creación de Empleo". Noticia. SECCION ECONOMICA.
Guatemala. 27 Abril 2004. Edición Electrónica. www.prensalibre.com.gt

ANEXOS

RAZON O DENOMINACION SOCIAL ALMACEN & BOUTIQUE TODOFERTA	GIRO COMERCIO	OBJETO COMPRA-VENTA PRENDAS DE VESTIR
DOMICILIO SANTA ELENA, PETEN	TELEFONO 7926-1482	FECHA DE CONSTITUCION

ENTREVISTA ESTRUCTURADA AL PROPIETARIO

I. SISTEMA CONTABLE

1. ¿La función contable es responsabilidad del personal de la empresa o de una persona externa?
2. ¿Existen procedimientos establecidos para el manejo de las distintas transacciones como: compra, ventas, entradas y salidas de caja, pagos, etcétera?
3. ¿Existen registros estadísticos que respondan oportunamente a las necesidades de información?
4. De la siguiente información financiera, ¿Cuál produce la empresa y con que periodicidad?
 - a) Balance General
 - b) Estado de Resultados
 - c) Estado de Origen y aplicación de recursos
 - d) Disponibilidad de Caja
 - e) Otros
5. ¿Qué operaciones se realizan con equipo de procesamiento de datos (computadoras)?

II. PROVEEDORES

6. ¿Se cuenta con un procedimiento para el registro y control de las cuentas por pagar a proveedores?
7. Se registra contablemente la documentación para los compromisos contraídos con proveedores?

III. ALMACEN E INVENTARIOS

8. ¿Cuántos almacenes o bodegas hay?
9. ¿Cuál es la ubicación y el responsable de cada uno?
10. ¿Se cuenta con tarjetas kardex o control automatizado?
11. ¿Con qué periodicidad se realizan inventarios físicos de la mercadería?

IV. ACTIVOS FIJOS

12. ¿Qué procedimiento se sigue para el control de bienes muebles?

V. INGRESOS Y DISPONIBILIDADES

13. ¿Cuál es el origen de los ingresos que percibe?
14. ¿Describa brevemente el procedimiento de recepción y el responsable?
15. ¿Se realiza un procedimiento de revisión de los ingresos?
16. ¿Cuándo o en qué momento se depositan los ingresos captados?
17. ¿Se realizan cortes diarios de caja por las operaciones realizadas?
18. ¿Se realizan conciliaciones bancarias? De realizarse, ¿Con que periodicidad se realizan y quien las efectúa?
19. ¿Las utilidades obtenidas en los últimos tres años han cubierto las expectativas económicas de la empresa?
20. ¿La empresa cumple con sus obligaciones fiscales dentro de los plazos establecidos?

**CUADRO DE COTEJO PARA VERIFICACION DE ENTREVISTA
ESTRUCTURADA**

ASPECTO VERIFICADO	SÍ	NO
➤ Existe personal de la empresa a cargo de la función contable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Se cuenta con caja registradora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Se cuenta con registros Caja para las entradas y salidas de efectivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Existe registros para el control de Bancos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Se cuenta con Libros para los Estados Financieros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Existen registros (tarjetas kardex) para el control de abonos y saldos de clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Existen registros (tarjetas kardex) para el control de pagos y saldos a proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Existen registros (tarjetas kardex) para el control de movimientos de mercadería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Se cuenta con archivo para los documentos contables (facturas, envíos, otros)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Existen medios para aceptar pagos electrónicos (tarjetas de crédito y débito)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



UNIVERSIDAD

CENTRO DE ESTUDIOS



PANAMERICANA

ADAPTAR SE NECESITA

**FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS ESCUELA DE ADMINISTRACION
PROGRAMA -ACA- PETEN**

**ENCUESTA SOBRE SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE EMPRESAS
SELECCIONADAS DEL AREA CENTRAL DE PETÉN DEDICADAS AL RAMO DE LA
VENTA AL DETALLE DE PRENDAS DE VESTIR NUEVAS.**

1. ¿Cuánto tiempo tiene su empresa o negocio?

2. ¿Qué lo motivo a abrir esta empresa o negocio?

3. ¿Realizó algún estudio previo a la apertura?

SÍ NO

FOMAL INFORMAL

¿Qué tipo de estudio?

4. ¿Cuenta con planes formales escritos donde se establezcan los objetivos y metas de su empresa o negocio para un periodo determinado?

SÍ NO

5. ¿Se tiene una contabilidad formal donde se registren las operaciones comerciales diarias de la empresa o negocio?

SÍ NO

6. ¿Esa función la realiza personal externo o interno de la empresa?

Interno Externo

7. ¿El registro contable se realiza de forma manual o computarizada?

Manual Computarizada

8. ¿Tiene conocimiento del valor del inventario (mercadería) que posee en este momento?

SÍ NO

9. ¿Cuándo realizo su último inventario de mercadería?

10. ¿Tiene préstamo en algún Banco u otra entidad financiera para su negocio?

SÍ NO

11. ¿Tiene una base de clientes?

SÍ NO

12. ¿Vende al crédito? ¿Cuántos pagos?

SÍ NO

DOS TRES MAS

13. ¿De las ventas al crédito, qué porcentaje de sus clientes no cumple con sus pagos?

5% 10%

14. ¿Acepta pagos con tarjetas de crédito o débito?

SI NO

15. ¿Por su campo de trabajo, le gustaría adquirir conocimientos del área de administración de empresas o ya los ha adquirido a través de capacitaciones o estudios formales en alguna Institución Educativa?

Me gustaría Tengo conocimientos

Empresa: _____

Dirección: _____

Propietario, Gerente o Encargado: _____



UNIVERSIDAD
celebrando entre todos



PANAMERICANA
adelante sabiduría

**FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA –ACA- PETEN**

**ENCUESTA SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE
ALMACEN Y BOUTIQUE “TODOFERTA”**

1. ¿Qué le parece la atención que aquí recibe?
Mala Buena Muy Buena

2. ¿Encuentra aquí la prenda que busca?
Nunca Casi siempre Siempre

3. ¿Se esfuerzan los vendedores por ayudarle a encontrar la prenda que satisface sus gustos y preferencias?
Sí NO

4. ¿Tiene presente el nombre “Todo Oferta”, cuando piensa en comprar prendas de vestir?
Sí NO En ocasiones

5. ¿Dentro de los rangos de edad que a continuación se presentan, en cuál se ubica usted?
De 15 a 25 años De 26 a 35 años De 36 en Adelante

6. ¿Tiene usted tarjeta de crédito o débito?
Sí NO

DELTA PROGRAMACION

DESCRIPCION

A continuación se presenta una descripción general de los servicios por los que nos esforzamos para brindarles un servicio de calidad.

NORMAS

En Delta se busca no trabajar en horas de no trabajo más adelante de lo necesario sino más bien a su debido tiempo y a la mejor tarifa para con los clientes.

PRECIOS

En esta empresa se trabaja en horas de no trabajo a tarifa y sobre en los períodos de trabajo con una tarifa especial a la mejor tarifa de mercado.

CONTACTOS

Forme sus pedidos, consulte sus solicitudes.

Nombre: _____
 E-mail: _____
 Asunto: Solicitar información ✓

Enviar

EMPRESAS PROVEEDORAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS INVESTIGADAS A TRAVÉS DE LA RED.

INCA INVESTIGACIÓN Y SISTEMAS DE CONTROL

PROGRAMAS PARA EL CONTROL CONTABLE Y ADMIN

QUIENES SOMOS

Somos una empresa (Guatemalteca), líder en el mercado de software informáticos, con presencia de 15 años en Guatemala y Centroamérica. Actualmente tenemos más de 117 instalaciones en Guatemala y Centroamérica.

ORGANIZACION

Somos operativos y Sistemas de Control, S.A. está integrada por más de 71 departamentos distribuidos de la siguiente manera:

- Administración
- Operación
- Programación
- Atención al Cliente
- Ventas

OFICSA

OFICSA
SOLUCIÓN PERFECTA

Nos trasladamos!
4ª Calle 7-53 Z.9 Edificio TORRE AZUL Of. 602
PBX: (502) 2382-1919

MODULOS DEL SISTEMA OFI

SISTEMA CONTABLE ADMINISTRATIVO FINANCIERO

La Nueva Tecnología de gestión de la Contabilidad de Negocios, administrando recursos en el día a día, con el uso de la tecnología de la información y la administración de los recursos humanos, como el mejor de los mundos que el mundo de hoy nos ofrece. Para el desarrollo de una estrategia de negocio que permita a la empresa un mayor nivel de control contable y administrativo, mejorando la gestión de los recursos humanos y financieros, así como el cumplimiento de las obligaciones fiscales y legales de la empresa.

Unido a todo esto se le ofrece el servicio OFI (S.A.) una empresa constituida en el 2000 para administrar el desarrollo de software, consultoría, implementación, para facilitar la adaptación de los usuarios de software con un sistema de gestión contable, administrativo y financiero, que permita a la empresa un mayor nivel de control contable y administrativo, así como el cumplimiento de las obligaciones fiscales y legales de la empresa.

Nuestro equipo de clientes y su empresa el trabajo profesional que a través de nuestra experiencia en el desarrollo de software, consultoría, implementación, para facilitar la adaptación de los usuarios de software con un sistema de gestión contable, administrativo y financiero, que permita a la empresa un mayor nivel de control contable y administrativo, así como el cumplimiento de las obligaciones fiscales y legales de la empresa.

Ripow
knowledge is Power

Solución Informática

El mejor administrador de su negocio.
Su empleado de Confianza.
El que trabaja al ritmo de su empresa.
Con alto nivel de rendimiento y exactitud.
El más rápido y seguro.
Justo a tiempo.

¡Descubran más!

Ripow es la mejor empresa guatemalteca dedicada al desarrollo de sistemas de información orientados al crecimiento de las organizaciones en las tecnologías de la información y a la productividad en las mejores prácticas empresariales. Además, mejoramiento de actividades productivas con la implementación de equipos, soporte técnico, mantenimiento de hardware y software, capacitación de la empresa en tecnología.

TecnSistemas
Turkce Y Basma ve Maska ve Kozmetik

Sistemas Informáticos de Administración

Inicio | Acerca de | Productos | Servicios | Contacto | Información

Con nuestro sistema conseguirá dar una respuesta de administración para cualquier empresa y reducirá el costo de una manera fácil, rápida y precisa, así como que mayor cantidad de datos en su implementación.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Módulo principal	Módulo servidor
<ul style="list-style-type: none">• Inventario (Producto y Servicio)• Kardex de Inventario• Cliente, Día y Color• Ingresos, Día y Precio• Facturación• Cotización• Mandados, Comisiones• Control de stock• Contabilidad• Número de Empleados• Control de Ingresos	<ul style="list-style-type: none">• Inventario (Producto y Servicio)• Kardex de Inventario• Cliente, Día y Color• Ingresos, Día y Precio• Facturación• Cotización• Mandados, Comisiones• Control de stock



Guatemala, 23 de enero del 2006

Señor
Manuel Antonio Mas
TODOFERTA
Presente

Estimado Señor Mas:

En base a nuestra última conversación, le presento información de los programas que actualmente nuestra empresa distribuye:

- INVENTARIO Y FACTURACION
- CUENTAS POR PAGAR
- CUENTAS POR COBRAR
- CONTABILIDAD
- BANCOS Y CHEQUES
- IVA DE COMPRAS Y VENTAS

ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SOFTWARE

- Lenguaje de programación: Visual Basic
- Base de datos: Access ó SQL Server

REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE

- Windows '95 en adelante
- Excel '97 en adelante
- SQL Server 7.0

11 av. 18-02 Z. 2 Ciudad Nueva
PBX: 2383-8788
e-mail: ventas@corporacionisc.com



DISEÑO DE SOFTWARE



RECOMENDACIONES DE EQUIPO

E.1. SERVIDOR

Procesador Pentium 2.0 Ghz en adelante
1 Giga RAM
Disco duro 80 Giga bites en adelante.

E.2. PARA LAS TERMINALES O PC INDIVIDUAL

Procesador Pentium 800 Mhz en adelante
128 memoria RAM
Monitor Súper VGA
Disco duro

IMPORTANTE: Se recomienda tener todas las computadoras conectadas a UPS, especialmente el servidor. Además tener una unidad para backups.

INVERSION

COMPUTADORES DENTRO DE UNA MISMA UBICACIÓN

PROGRAMAS	1 a 3 Computadoras
CONTABILIDAD	Q 6,600.00
BANCOS	Q 5,800.00
IVA DE COMPRAS Y VENTAS	Q 2,800.00
INVENTARIO Y FACTURACION	Q 5,800.00
CUENTAS POR COBRAR	Q 3,500.00
CUENTAS POR PAGAR	Q 3,500.00
TOTAL	Q 28,000.00



ESTA INVERSION INCLUYE

- Instalación de los sistemas en sus computadoras actuales.
- Asesoría para la implementación y capacitación en sus oficinas de la siguiente forma:

- Inventario y Facturación	8 horas	
- Contabilidad	8 horas	
- Bancos	4 horas	
- IVA de Compras y Ventas	2 horas	
- Cuentas por Pagar	4 horas	

Nota: Estas horas se imparten en el siguiente horario: lunes a viernes de 8:00 a 1:00 y 2:00 a 5:00pm (si desea fuera de este horario, las horas se reducen a la mitad). Se recomienda 2 visitas a la semana de 2 horas cada una.

- Soporte telefónico ó vía e-mail gratuito.
- Garantía de por vida en cuanto al funcionamiento de los programas.

NOTA:

Si la instalación y capacitación se realiza fuera del perímetro de la capital, el cliente tiene que cubrir gastos adicionales como:

Pasajes
Alimentación
Hotel
Y Q 100.00 por día para el asesor que instale o implemente los sistemas.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACION

Este es un cronograma general. Los días y horario exactos, se definen en mutuo acuerdo con su empresa. Se sugiere 2 visitas a la semana de 2 horas cada una, para aprovechar al máximo el aprendizaje por parte del personal de su empresa.



ACTIVIDAD	FECHA
H.1 INSTALACION SISTEMAS	A convenir
H.2 CAPACITACION	
H.2.1. INVENTARIO Y FACTURACION	2 visitas semana
H.2.2. CONTABILIDAD	2 visitas semana
H.2.3. BANCOS	2 visitas semana
H.2.4. IVA DE COMPRAS Y VENTAS	1 visita semana
H.2.5. CUENTAS POR PAGAR	2 visitas semana
H.2-6 CUENTAS POR PAGAR	2 visitas semana

I. FORMA DE PAGO

70% de anticipo.

30% al momento de instalar.

J. TIEMPO DE INSTALACION

Máximo 4 días después del anticipo.

Si tiene alguna duda al respecto, favor de llamar a al PBX: 2383-8788 ó celular: 55554502. De lo contrario esperamos su respuesta lo antes posible.

Atentamente,

Juan Carlos Sipac
Asesor en Sistemas
Cel 5555-4502



UNIVERSIDAD

verdad en todo



PANAMERICANA

edipare nobilitat

**FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACION
PROGRAMA -ACA- PETEN**

**DOCUMENTO:
PROPUESTA AL EMPRESARIO
ELABORADO POR: MANUEL ANTONIO MAS MENDEZ**

SANTA ELENA, PETEN ENERO DEL 2006.

INDICE

	Pagina
INTRODUCCION	
1. Forma de operar del software	4
1.2 Modelo Control Contable.....	4
1.3 Modulo Inventario y Facturación.....	5
1.4 Modulo Cuentas por Cobrar.....	7
1.5 Modulo Cuentas por Pagar.....	8
1.6 Modulo de Contabilidad.....	9
1.7 Modulo de Bancos.....	10
1.8 Modulo IVA Compras y Ventas.....	11
1.9 Planillas.....	12
2. Requerimiento de equipo y especificaciones	14
3. Conocimientos y habilidades requeridas por el operario del software	14
4. Presupuesto de inversión	14
5. Modelo de Estado de Perdidas y Ganancias.....	16
6. Modelo de Balance General	17
7. Índices Financieros.....	18
8. Procedimiento de traslado hacia un Sistema Contable Formal.....	20

INTRODUCCION

El presente documento forma parte del programa de actualización y cierre académico ACA de la universidad Panamericana. En el cual como requisito de egreso es necesaria la aplicación de los conocimientos adquiridos en el pensum de estudio cursado, mediante una práctica empresarial en la cual se tiene acercamiento con las empresas locales para involucrarlas en el programa. La práctica empresarial dirigida consiste en que el estudiante aplique sus conocimientos en la solución de problemas o en propuestas de mejoramiento en alguna área de la empresa.

En el caso de la propuesta que se presenta a continuación tiene como objetivo el ser una opción de solución encaminada a resolver un problema percibido en el interactuar diario por el empresario propietario de “Almacén y Boutique TODOFERTA”, y comprobado a través del estudio realizado por el estudiante en la empresa en mención, que es la falta de registros contables definidos para llevar un adecuado control de las operaciones comerciales de la empresa y sus activos.

1. **FORMA DE OPERAR DEL SOFTWARE**

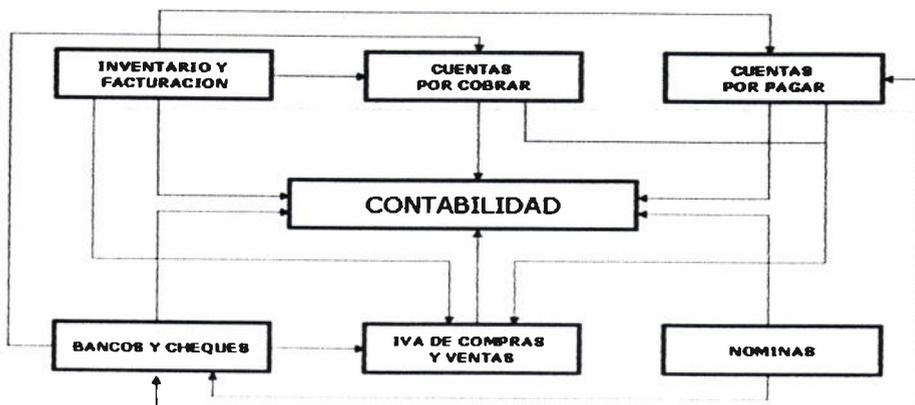
El software "Conta Habilidad" de la empresa ISC, S.A., esta comprendido por varios módulos que conforman el sistema. Es sumamente flexible ya que no requiere de todos los módulos para su funcionamiento, lo cual permite implementar los que realmente son útiles a la empresa de acuerdo a sus particulares necesidades. Esto representa también un ahorro para la empresa; significando una inversión realista de la cual se podrán percibir sus beneficios al contar con información oportuna y actualizada. De esta cuenta según el estudio realizado en la empresa que permitió un conocimiento de ella y por lo tanto de sus necesidades, recomendamos el adquirir e implementar únicamente los módulos de: "Facturación e Inventario", "Contabilidad" e "IVA de Compras y Ventas".

Esto no significa descuidar las otras partes del modelo de control contable propuesto, los cuales pueden ser implementados mediante formatos diseñados en hojas de cálculo del programa Excel.

Esta recomendación se deriva de que la empresa no necesita el modulo de "Clientes", pues prácticamente no vende al crédito, y si lo hace es con un numero reducido de personas. Lo cual no es dificil de controlar, la misma situación sucede con el modulo de "Proveedores", que no se justifica su adquisición únicamente para controlar dos o tres proveedores y lo mismo sucede con los otros módulos.

A continuación se presenta el modelo contable y cada uno de los módulos del software que van en concordancia con el, para que se tenga el concepto del programa completo, si en el futuro y debido a su posible crecimiento la empresa percibe la necesidad de adquirir alguno de los demás módulos o el programa completo.

1.2 Modelo Contable



Módulos del Programa

1.3 MODULO DE INVENTARIO Y FACTURACION

Características:

- Opción de manejar varias bodegas, lo cual permite tener existencias de cada una y en general.
- Definición de distintas formas de pago para ventas de contado (cheque, tarjeta de crédito, dólares, quetzales, etcétera), brindando exactitud en el corte de caja.
- Clasificación de productos y/o servicios por familias, lo que permite agruparlos para un mejor orden.
- Definición del catálogo de productos y/o servicios, brindando el beneficio de tener sus datos generales para una identificación inmediata.
- Proceso de fijación de precios por porcentaje y/o valor, facilitando actualizar sus precios conforme la variación de la moneda.
- Registro de máximos y mínimos por producto y bodega, evitando pérdida de ventas por falta de existencias, y a la vez no tener más producto en bodega del que se necesita.



- Definición abierta de documentos de entradas y salidas, permitiendo crearlos de acuerdo a sus necesidades.
- Ingreso de pedidos de clientes, llevando un control de la mercadería pendiente de facturar y/o enviar y a la vez trasladar los datos en forma automática a la factura.
- Operación de facturas de venta, teniendo el beneficio de adaptar el formato de factura de acuerdo a sus necesidades. Además descargar existencias

automáticamente del inventario, y si la venta es al crédito, cargar el saldo del cliente.

- Operación de compras, cargando automáticamente las entradas a inventario con el nuevo valor de costo (método de valorización: último costo).
- Operación de otros tipos de documentos, cargando y descargando en línea otros movimientos de entrada y salida del inventario.
- Emisión de reportes por pantalla o impresora:
- Existencias de productos, permitiendo saber en cualquier momento con cuánto dispone en unidades y valores de mercadería, por bodega y en general.
- Listado de precios, brindando precios de venta actualizados en cualquier momento.
- Toma de inventario físico, permitiendo comparar el real versus el computador.
- Kardex, informando el movimiento detallado de cualquier producto en caso no cuadre la existencia física con la del computador.
- Compras, lo cual brinda información de nuevos costos por producto y proveedor.
- Productos bajo existencia mínima, permitiendo saber qué productos hay que suplir de inmediato, para evitar quedarse sin existencias.

Ventas por:

- Producto y/o servicio, lo cual indica qué productos son los que mayor movimiento y ganancia le están generando, y cuales no están teniendo movimiento.
- Cliente, indicando quiénes generan mayor volumen de ventas para su empresa.
- Fechas, permitiendo saber el movimiento de ventas por semana, mes, trimestre, semestre, año o cualquier otro período.
- Por vendedor, facilitando el cálculo de comisiones.
- Corte de caja diario, lo que garantiza un control exacto y eficiente, comparando la caja físicamente con la del computador, y detectar diferencias en el instante.
- Reporte de otros documentos de entrada y salida, permitiendo chequear su movimiento, tales como devoluciones, traslados entre bodegas, etc.

1.4 MODULO DE CUENTAS POR COBRAR

Características:

- Definición de datos generales de clientes, teniéndolos en el instante para su conveniencia.
- Operación de facturas de venta, notas de crédito y débito, cargando ó descargando el saldo automáticamente.
- Operación de recibos de caja, indicando qué facturas están pendientes, para abonar su saldo automáticamente.

The screenshot shows a software window titled "Clientes" with a sub-header "CONSULTANDO". The form contains the following fields and values:

CODIGO	No DE MIT EN FACTURA 9999				
NOMBRE	CLIENTE PRUEBA				
NOMBRE FAC	CLIENTE PRUEBA S.A				
DIRECCION	ZONA 1				
RUTA	VENDEDOR	VENDEDOR UNO			
CODIGO PAIS	001	GUATEMALA			
DEPARTAMENTO	001	GUATEMALA	MUNICIPIO	001	GUATEMALA
COLONIA	COLONIA	TIPO CLIENTE	01	BUENO	
TELEFONOS	9999 9999	No DE FAX	9999 9999		
E MAIL	ventas@corporacionsc.com				
PRECIO CLIENTE	0	PUBLICO	LISTA	?	<input type="checkbox"/> NO SE LE ACEPTAN CHEQUES
LIMITE DE CREDITO		DIAS CREDITO	30	<input type="checkbox"/>	
TIENDA	01	BODEGA ZONA	7	FECHA DE INGRESO	18/10/2004
CEDULA		DESCUENTO	0 000000	COMISION	0 00

At the bottom, there are navigation buttons: "Carga", "<<", "<", ">", ">>", "Listado de Clientes", "Mas datos del cliente", "Crear", "Modificar", "Eliminar", "Buscar", and "Salir".

Consultas y reportes:

- Estado de cuenta por cliente, permitiendo enviarlo de inmediato para agilizar el cobro.
- Antigüedad de saldos, indicando qué clientes están más atrasados para enviarles su estado de cuenta.
- Movimiento de saldos de clientes, permitiendo analizar el movimiento de cargos y abonos durante el mes de toda la cartera.
- Listado de recibos, lo cual informa los cobros que se hicieron por rangos de fechas.
- Listado de notas de crédito y/o débito, permitiendo saber cuáles se hicieron en el mes y por qué razón.
- Facturas por cobrar, lo cual indica qué cobros hay que hacer cada día.

1.5 MODULO DE CUENTAS POR PAGAR

Características

- Definición de datos generales de proveedores, teniéndolos en cualquier momento para su conveniencia.
- Operación de facturas de compras, notas de crédito y débito, cargando ó descargando el saldo automáticamente.
- Operación de abonos, descargando el saldo automáticamente desde la elaboración de un cheque de bancos.

Proveedores

CONSULTANDO

CODIGO									
NOMBRE	Proveedor No. 1								
DIRECCION	Zona 3 Guatemala								
CODIGO PAIS	001 ? GUATEMALA								
TELEFONOS	8888888	No DE FAX	88888						
E-MAIL	88								
CONTACTO	Contacto Estrada								
PUESTO	Encargado de Ventas								
TEL CONTAC	222	No DE MIT	3998-K						
FECHA DE INGRESO	28/04/2004	DIAS CREDITO	30	RETENCION	0				
Listado de Proveedores:	L PROVEEDORES ?	Crea							
<<	<	>	>>	Crear	Modificar	Eliminar	Buscar	Agregar a Productos	Salir

- Consultas y reportes:
 - Antigüedad de saldos de proveedores, lo cual informa los pagos que están más atrasados y de qué proveedor.
 - Pagos por vencer, lo cual indica las facturas que están por vencerse, para planificar sus pagos.
 - Estado de cuenta por proveedor, lo cual informa el detalle de facturas y pagos de un proveedor específico, cuando se requiera.
 - Pagos realizados por fechas, informando las facturas que se cancelaron a proveedores en un periodo determinado.

1.6 MODULO DE CONTABILIDAD

Características:

- Diseño de nomenclatura flexible, brindando el beneficio de poder crear el catálogo de cuentas conforme las necesidades de su(s) empresa(s).
- Generación de partidas automáticas por concepto contable, ofreciendo ahorro de tiempo y minimizar posibles errores de operación.
- Proceso de consolidación, brindando el beneficio de poder consolidar información de las empresas que se deseen, en forma automática.
- Ingreso de presupuestos por cuenta, permitiendo definir el monto presupuestado en cada mes de cada cuenta, para compararlo posteriormente con lo contable (real).



- Emisión de los siguientes reportes (por pantalla o impresora):
 - Estado de pérdidas y ganancias,
 - Balance general,
 - Flujo de efectivo, informando la situación financiera de su empresa en cualquier momento.
 - Diario y mayor general, evitando transcribir manualmente a libros.
 - Balance de saldos, ofreciendo ver el movimiento de todas sus cuentas en un período.
 - Reporte de gastos, informando el detalle de los gastos durante el mes y del año.
 - Integración por cuenta, permitiendo analizar el movimiento detallado de cualquier cuenta durante un periodo determinado.
 - Ejecución presupuestaria, permitiendo analizar las diferencias entre lo presupuestado y lo real ejecutado (contable).

1.7 MODULO DE BANCOS

Características:

- Definición de varias cuentas bancarias, permitiendo registrar “n” cuentas de uno o varios bancos.
- Definición de tipos de documentos bancarios (cheques, depósitos, notas de crédito, etc.) permitiendo crearlos de acuerdo a sus necesidades.
- Impresión abierta de cheques, lo cual permite crear distintos formatos de cheques conforme sus cuentas.



- Emisión de reportes (por pantalla y/o impresora):
 - Saldos de cuentas bancarias, lo cual informa la disponibilidad en cualquier momento.
 - Movimiento del libro de bancos, lo cual permite analizar el movimiento de ingresos y egresos de sus cuentas bancarias.
 - Reporte por tipo de movimiento, permitiendo consultar cheques, depósitos, notas de crédito, débito, etc., por rangos de fechas.
 - Conciliación bancaria, facilitando y agilizando este proceso en forma automática.

1.9 MODULO DE PLANILLAS

Características:

- Manejo de archivos de datos generales de empleados, tales como: nombre, dirección, teléfono, número de afiliación al I.G.S.S., etcétera; pudiendo ser consultados en cualquier momento.
- Definición de descuentos e ingresos de la planilla, permitiendo crear distintos tipos conforme las necesidades de su empresa.
- Generación automática de planillas, facilitando y agilizando la operación de los ingresos y descuentos fijos de los empleados en cada cálculo de planilla.
- Generación de planilla de depósitos a un archivo, facilitando su elaboración para enviarla al banco.

Trabajar Planilla

Empresa DEMOSTRACION, S.A.

PLANILLA A TRABAJAR 00001 PLANILLA

ANO 2005 MES Marzo QUINCENA 1

Selección de Departamentos:

Código	Descripción	Selección
05AC0M	ADMINISTRACION SALA 5	
05BC0D	BODEGA SALA 5	
05MC0M	MANUALIDADES SALA 5	
05VC0M	VENTAS SALA 5	
05AC0M	ADMINISTRACION SALA 9	
05BC0D	BODEGA SALA 9	
05MC0M	MANUALIDADES SALA 9	
05VC0M	VENTAS SALA 9	
10AC0M	ADMINISTRACION SALA 10	
10BC0D	BODEGA SALA 10	
10MC0M	MANUALIDADES SALA 10	
10VC0M	VENTAS SALA 10	

Trabajar todos los departamentos

1 Generar Planilla	6 Listado de Empleados/Deposito	9 Cerrar Planilla
2 Imprimir Planilla	7 Listado de Empleados/Electivo	10 Generación de Planilla de IGSS
3 Imprimir Recibos	8 Generación de Poliza de Salarios	11 Generación de Poliza de provisión
		Salir

- Archivo de libro de salarios, permitiendo tener el historial de planillas por empleado para la inspección de trabajo.
- Reporte de póliza de sueldos y prestaciones, lo cual permite tener los datos necesarios para la contabilidad y consultar en cualquier momento la reserva para prestaciones laborales.
- Cálculo de prestaciones laborales tales como: aguinaldos, bono 14, vacaciones e indemnizaciones, facilitando y agilizando el cálculo y su elaboración.
- Operación de:
- Préstamos a la empresa,

- Anticipos de sueldo ó cualquier otro tipo de descuento, permitiendo llevar una cuenta corriente de los empleados.
- Faltas
- Llegadas tarde,
- Permisos de varios días ó
- Permisos de horas hábiles, teniendo un control de cuántas faltas ha tenido cada empleado e indicando si fueron con goce de sueldo ó a cuenta de vacaciones.
- Cambios de puesto, llevando un historial por empleado.
- Suspende al empleado por:
- I.G.S.S.
- Embarazo ó
- Empresa, informando quiénes se encuentran suspendidos por cualquiera de estas razones.
- Vacaciones, llevando un control de los días tomados y pendientes por empleado.
- Emisión de cartas :
- Constancia de ingresos,
- Confirmación de trabajo,
- Contrato de trabajo,
- Memorando de baja a un empleado e
- Informe de contratación de un empleado; facilitando y agilizando su elaboración cuando sea necesario.
- Listado de empleados por:
 - cumpleaños,
 - puesto,
 - sexo,
 - status,
 - dependencia,
 - estado civil y
 - escolaridad
- Impresión de Reportes:
- planilla quincenal y/o mensual,
- reporte para el I.G.S.S.,
- aguinaldos,
- bono 14,
- vacaciones,
- recibos de pago,
- carta de finiquito laboral y
- cuentas por cobrar de empleados, pudiendo emitirlos en cualquier momento para su conveniencia.

2. **REQUERIMIENTO Y ESPECIFICACIONES DE EQUIPO**

Requerimientos Míminos del Equipo de Computo

- Procesador 800 Mhz en adelante
- 128 memoria RAM
- Disco duro de 10 gigabytes en adelante.



Adicionalmente es necesario una impresora y un regulador de voltaje.

3. **CONOCIMIENTO Y HABILIDADES REQUERIDAS POR EL OPERARIO DEL SOFTWARE.**

- Conocimiento básico de la operación de una computadora
- Conocimiento básico de contabilidad
- La habilidad en el manejo del programa se adquirirá en la capacitación incluida en la compra de los módulos y a través de la utilización.
- Las horas de capacitación en la operación de los módulos propuestos son un total de 20 horas, distribuidas en: 8, para el de Inventario y Facturación, 8 para el de Contabilidad y 2 para el de IVA de Compras y Ventas.

4. **PRESUPUESTO DE INVERSION**

No.	DESCRIPCION	MONTOS	
1	Software		Q15,200.00
	Modulo Facturación e Inventarios	Q 5,800.00	
	Modulo de Contabilidad	Q 6,600.00	
	Modulo IVA de Compras y Ventas	Q 2,800.00	
2	Equipo de Computo		Q 3,535.00
	CPU, Monitor, Teclado y Mouse	Q 2,800.00	
	Impresora	Q 400.00	
	Regulador de Voltaje	Q 335.00	
3	Otros		Q 1,100.00
	Viáticos del Instalador/Capacitador	Q 800.00	
	Transporte	Q 300.00	
	Alimentación	Q 300.00	
	Hospedaje	Q 200.00	
	Honorarios del Instalador/Capacitador	Q 300.00	
	TOTAL		Q19,835.00

Equipo de Cómputo:

Para la estimación de los valores se utilizaron precios promedio de los publicados por las empresas en los medios de comunicación escritos. En el caso de la computadora es un valor promedio de las económicas, lógicamente de limitada capacidad, pero más que suficiente para los requisitos mínimos para el funcionamiento del programa.

Viáticos:

La estimación de los viáticos se realizó en base a un tiempo de permanencia de 3 días y 2 noches con las consideraciones siguientes:

Transporte: Precio estándar de transporte terrestre Guate-Peten y viceversa Q.150.00.

Alimentación: Se tomo en consideración los precios generalmente pagados por una alimentación aceptable determinándose en Q.100.00 diarios, distribuidos así:

Desayuno Q.25.00

Almuerzo Q.40.00

Cena Q.35.00

Hospedaje: El precio promedio de una habitación de hotel aceptable es de Q.100.00 según sondeo realizado.

El tiempo de permanencia del capacitador/instalador del programa se determino según las horas requeridas para cada modulo y el horario de capacitación indicada en la oferta de servicios de la empresa; así como el tiempo para instalar el programa. En la oferta de servicios también se hace referencia al pago de Q.100.00 por día para el capacitador.

5. **MODELO DE ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS**

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS			
ALMACEN & BOUTIQUE TODOFERTA			
AL 31 DE DICIEMBRE 2005			
	Ventas Totales		Q.
(-)	Devoluciones y Rebajas s/Ventas		Q.
	Ventas Netas		Q.
	Costo de Ventas		
	Inventario Inicial de Mercadería	Q.	
	Compras	Q.	
(+)	Gastos Sobre Compras	Q.	
	Compra Brutas o Totales	Q.	
(-)	Devoluciones y Rebajas s/Compras	Q.	
	Compra Netas	Q.	
	Mercaderías Disponibles	Q.	
(-)	Inventario Final de Mercadería	Q.	
	Costo de Ventas		Q.
	Utilidad Bruta en Ventas		Q.
	Gastos de Operación		
	Gastos de Ventas	Q.	
	Gastos de Administración	Q.	
(-)	Total Gastos Operativos		Q.
	Utilidad Operativa		Q.
(-)	Otros Gastos y Productos Financieros		Q.
*	Utilidad Neta		Q.

*Por estar bajo el régimen de Pequeño Contribuyente no se dedujo el ISR.

6. **MODELO DE BALANCE GENERAL**

BALANCE GENERAL		
ALMACEN & BOUTIQUE TODOFERTA		
AL 31 DE DICIEMBRE 2005		
	ACTIVO	
	CIRCULANTE	Q
	Efectivo o Caja	Q
	Bancos	Q
	Cuentas por Cobrar	Q
	Inventarios	Q
	IVA por Cobrar	Q
	FIJO	Q
	Mobiliario y Equipo	Q
(-)	Depreciación Acumulada	Q
	DIFERIDO	Q
	Alquileres Pagados por Anticipado	Q
	Sueldos Pagados por Anticipado	Q
	Comisiones Pagadas por Anticipado	Q
	Anticipo sobre Sueldos	Q
	TOTAL ACTIVOS	Q
	PASIVO	
	CIRCULANTE	Q
	Cuentas por Pagar	Q
	Acreedores	Q
	IVA por Pagar	Q
	Cuotas Patronales por Pagar	Q
	FIJO	Q
	Deudas a Largo Plazo	Q
	TOTAL PASIVO	Q
(+)	UTILIDADES DEL PERIODO	Q
	SUMA IGUAL ACTIVO	Q

7. INDICES APLICABLES PARA EL ANALISIS DE ESTADOS FINANCIEROS

RAZONES DE LIQUIDEZ

Las razones liquidez miden la capacidad de la empresa para cumplir sus obligaciones de corto plazo conforme se vayan venciendo y reflejan la posición financiera global de la empresa.

Razón del Circulante:

Es la medida de liquidez que se calcula dividiendo el activo circulante entre el pasivo circulante. Para el caso de la empresa en estudio se considera una resultado aceptable de 2. Lo que se interpreta como que por cada unidad monetaria de deuda, la empresa cuenta con una unidad adicional más.

$$\text{Razón del Circulante} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

Razón Rápida (prueba del ácido):

Medida de liquidez que se calcula dividiendo los activos circulantes de la empresa menos los inventarios entre sus pasivos circulantes. Es similar a la razón del circulante excepto que excluye el inventario por ser el activo circulante menos líquido. Es decir que el que mas difícil de convertir en efectivo debido a que: 1) Existen inventarios que no venden con facilidad y 2) Por lo común un inventario se vende al crédito y se convierte en una cuenta por cobrar ante que en efectivo.

$$\text{Razón Rápida:} \quad \frac{\text{Activos Circulantes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

RAZONES DE ACTIVIDAD

Entre las razones de actividad interesan por la naturaleza de esta empresa las que miden la rotación de inventario, el periodo promedio de pago y la rotación de Activos Totales. El periodo promedio de cobro no se aplicaría por vender al crédito.

Rotación de Inventario:

Mide la liquidez del inventario de la empresa y numero de días en que se vende un inventario.

Rotación de Inventario:

$$\text{Rotación de Inventario:} \quad \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventario}} = \frac{\text{Resultado}}{360} = \text{Promedio de días de venta de de un inventario.}$$

Periodo Promedio de Pago:

Mide el tiempo requerido para el pago de las cuentas por pagar.

$$\text{Periodo promedio de Pago} = \frac{\text{Cuentas por Pagar}}{\frac{\text{Compras}}{360}}$$

Rotación de Activos Totales:

Esta razón indica la eficiencia con que la empresa utiliza sus activos para generar ventas.

$$\text{Rotación de Activos Totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales}}$$

El resultado indica el número de veces en que la empresa roto sus activos. Es una de las medidas de mayor interés para la administración de un negocio, ya que indica si las operaciones han sido eficientes desde el punto de vista financiero.

RAZONES DE RENTABILIDAD

Puesto que las utilidades son la razón de ser de las empresas las razones que miden la rentabilidad no pueden faltar en el análisis financiero de una empresa.

Margen de Utilidad Bruta:

Mide el porcentaje de cada quetzal de ventas que queda después de que la empresa ha pagado todos sus productos.

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$$

Margen de Utilidad Operativa:

Mide el porcentaje de cada quetzal de ventas que queda después de deducir todos los costos y gastos. Representa las utilidades puras ganadas por cada quetzal de ventas.

$$\text{Margen de Utilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}}$$

Margen de Utilidad Neta:

Mide el porcentaje de cada quetzal de ventas que queda después de que se ha deducido todos los costos y gastos, incluyendo de los de carácter financiero.

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

8. PROCEDIMIENTO PARA EL TRASLADO A UN SISTEMA CONTABLE FORMAL

