

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

"OPERACIONES IMPORTANTES Y AUDITORIA DE AREAS CRITICAS EN UNA  
EMPRESA DE TARJETAS DE CREDITO"

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

POR

CARLOS ENRIQUE MUÑOZ ROLDAN

PREVIO A CONFERIRSELE EL TITULO DE  
CONTADOR PUBLICO Y AUDITOR  
EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADO

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 1994

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

DL  
03  
T(1382)

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**DECANO** : Lic. Jorge Eduardo Soto  
**SECRETARIO** : Lic. Roberto Salazar Casiano  
**VOCAL II** : Lic. Josué Efraín Aguilar Torres  
**VOCAL III** : Lic. Víctor Manuel Rivera Barrios  
**VOCAL IV** : Sr. Oswaldo Ciriaco Ixcayau López  
**VOCAL V** : Sr. Fredy Orlando Mendoza López

**TRIBUNAL QUE PRACTICA  
EL EXAMEN GENERAL PRIVADO**

**PRESIDENTE** : Lic. Víctor Salomón López Zaldaña  
**SECRETARIO** : Lic. Marco Tulio Ovalle Orellana  
**EXAMINADOR** : Lic. José Armando Escobar Aguilar  
**EXAMINADOR** : Lic. César Roberto López Velásquez  
**EXAMINADOR** : Lic. Víctor Manuel Cifuentes Rodas

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Guatemala,  
8 de abril de 1,994

Lic. Gilberto Batres  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Ciudad Universitaria

Señor Decano:

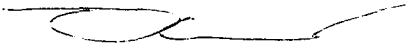
De acuerdo al nombramiento que me hiciera esa Decanatura el 18 de abril de 1,991, para asesorar y rendir dictamen sobre el trabajo de tesis OPERACIONES IMPORTANTES Y AUDITORIA DE AREAS CRITICAS EN UNA EMPRESA DE TARJETAS DE CREDITO, que presenta a consideración de la Honorable Junta Directiva de esta Facultad el Señor Carlos Enrique Muñoz Roldán, previo a optar el Título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Habiendo procedido en cumplimiento de tal designación me permito informar que el desarrollo del trabajo se efectuó mediante la investigación de la experiencia profesional que posee el Señor Muñoz en esta área evaluándose la importancia que tiene el conocimiento de las peculiaridades de este tipo de empresa, en el trabajo del Contador Público y Auditor.

Por lo tanto es mi opinión que se acepte el trabajo de Tesis presentado por el Señor Muñoz para su discusión en el Examen General Público.

Sin otro particular, sirvase aceptar las muestras de mi consideración y respeto.

Atentamente,



Lic. Walter Kestler Muñoz  
Colegiado No. 1837



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS:  
GUATEMALA, DIECIOCHO DE JULIO DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA  
Y CUATRO.

Con base en el dictamen emitido por el Licenciado  
Walter Kestler Muñoz, quien fuera designado Asesor y la  
opinión favorable del Director de la Escuela de  
Auditoría, se acepta el trabajo de Tesis denominado:  
"OPERACIONES IMPORTANTES Y AUDITORIA DE AREAS CRITICAS EN  
UNA EMPRESA DE TARJETAS DE CREDITO", que para su  
graduación profesional presentó el estudiante CARLOS  
ENRIQUE MUNOZ ROLDAN, autorizándose su impresión.-----

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. ROBERTO SALAZAR CASIANO  
SECRETARIO

  
LIC. JORGE EDUARDO SOTO  
DECANO a.i.



DEDICATORIA

A DIOS:                                GUIA SUPREMO Y APOYO DE MI VIDA.

A MIS PADRES:                         FELIPE MUNOZ MONTERROSO (Q.E.F.D.)  
  MERCEDS ROLDAN DE MUNOZ

A MI ESPOSA:                         INGRID BORGES DE MUNOZ

A MIS HIJOS:                         JUNIOR LISANDRO  
  MANUEL ENRIQUE  
  PABLO GERARDO  
  INGRID ALECKCIA  
  ANDREA GABRIELA  
  RODRIGO JOSE

A MIS HERMANOS:                      ROLANDO  
  JOSE ANTONIO  
  MARCO TULIO  
  DORA MARIA  
  MIGUEL ANGEL

A MIS AMIGOS:                        ELSITA, MARIO Y ARTURO

A MI ASESOR DE TESIS:                LIC. WALTER KESTLER

A MIS FAMILIARES, COMPANEROS DE TRABAJO Y AMIGOS.

## INTRODUCCION

## CAPITULO I

1.	LAS EMPRESAS DE TARJETAS DE CREDITO EN EL MEDIO GUATEMALTECO.....	1
1.1	SURGIMIENTO Y DESARROLLO DE LA TARJETA DE CREDITO EN GUATEMALA.....	1
1.2	DEFINICION DE TARJETA DE CREDITO.....	3
1.3	PROPIEDADES DE LA TARJETA DE CREDITO.....	3
1.4	MOTIVO DE SU CREACION.....	4
1.5	ORGANIZACION.....	5
1.6	REQUISITOS MINIMOS QUE DEBE LLENAR UNA SOLICITUD DE TARJETAS DE CREDITO.....	8
1.7	AFILIACION DE ESTABLECIMIENTOS PARA CONSUMOS.....	9
1.8	LA TARJETA DE CREDITO LOCAL E INTERNACIONAL.....	10
1.9	LA TARJETA COMO MEDIO DE FINANCIAMIENTO.....	13
1.10	USO APROPIADO DE LA TARJETA DE CREDITO.....	14
1.11	ASPECTOS FINANCIEROS.....	16

## CAPITULO II

2.	FUNCIONES OPERATIVAS POR DEPARTAMENTO.....	17
2.1	DEPARTAMENTO DE VENTAS.....	17
2.2	DEPARTAMENTO DE MERCADEO.....	20
2.3	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES.....	22
2.4	DEPARTAMENTO DE CREDITOS.....	31
2.5	DEPARTAMENTO DE COBROS.....	32
2.6	DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE.....	39

### CAPITULO III

3.	REGISTROS CONTABLES.....	45
3.1	DESCRIPCION.....	45
3.2	AREA DE CUENTAS POR COBRAR TARJETAHABIENTES.....	54
3.3	AREA DE CUENTAS POR PAGAR A ESTABLECIMIENTOS.....	59
3.4	AREA DE CAJA Y BANCOS.....	61
3.5	AREA DE INTERESES POR FINANCIAMIENTO.....	63
3.6	AREAS DE CUENTAS POR COBRAR FRANQUICIAS.....	64
3.7	AREAS DE CUENTAS POR PAGAR FRANQUICIAS.....	65
3.8	PRESENTACION DE ESTADOS FINANCIEROS.....	66

### CAPITULO IV

4.	ASPECTOS LEGALES Y FISCALES.....	67
4.1	ANTECEDENTES.....	67
4.2	DEFINICION DE CONTRATO.....	68
4.3	LEYES QUE REGULAN LOS CONTRATOS.....	69
4.4	CALIFICACION JURIDICA DE LOS CONTRATOS QUE SE CELEBRAN PARA LA EMISION Y UTILIZACION DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CREDITO.....	74
4.5	ANALISIS JURIDICO A LOS CONTRATOS QUE CONFORMAN EL SISTEMA DE TARJETAS DE CREDITO.....	78
4.6	CONDICIONES GENERALES QUE REGULAN LOS CONTRATOS DE USO DE TARJETAS DE CREDITO EN GUATEMALA.....	83
4.7	EL CONTRATO DE AFILIACION.....	89
4.8	EL CONTRATO ENTRE EL ESTABLECIMIENTO AFILIADO Y EL TARJETAHABIENTE.....	96
4.9	ASPECTOS FISCALES.....	97

CAPITULO V

5.	CONTROL INTERNO, AUDITORIA INTERNA REVISION Y EVALUACION DE LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO.....	103
5.1	CONTROL INTERNO.....	103
5.2	AUDITORIA INTERNA.....	109
5.3	REVISION Y EVALUACION DE LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO CONTABLE.....	114

CAPITULO VI

6.	AREAS CRITICAS Y AREAS SIGNIFICATIVAS DE AUDITORIA	121
6.1	CONCEPTO.....	121
6.2.	AREAS GENERALMENTE CRITICAS EN UNA EMPRESA DE TARJETAS DE CREDITO.....	122
6.3.	CUENTAS POR COBRAR TARJETAHABIENTES.....	122
6.4.	AREAS GENERALMENTE SIGNIFICATIVAS.....	126
6.5.	PORQUE ES GENERALMENTE SIGNIFICATIVA.....	126
6.6	CAJA Y BANCOS.....	126
6.7.	CUENTAS POR PAGAR AFILIADOS.....	131
6.8.	INTERESES POR FINANCIAMIENTO.....	132
6.9.	CUENTAS POR COBRAR FRANQUICIAS.....	133
	CONCLUSIONES.....	135
	RECOMENDACIONES.....	137
	BIBLIOGRAFIA.....	139
	APENDICES	

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central



## INTRODUCCION

El auge de la tarjeta de crédito en el mundo moderno se ha debido a la comodidad y seguridad que brinda efectuar transacciones y su demanda ha ocasionado que empresas a nivel mundial compitan entre si para ofrecer esos servicios. La palabra servicio encierra y representa privilegios para el usuario (tarjetahabiente) que a la vez tiene que apoyarse en terceras personas, tales como los establecimientos y la empresa emisora de la tarjeta de crédito para poder llevar a cabo su objetivo.

Al hablar de las operaciones conjuntas que los servicios mencionados anteriormente producen, es necesario tecnificar, planificar, flujogramar controles eficientes y realizar auditorías sobre áreas críticas con el propósito de que las transacciones importantes se manejen de manera profesional. Todo esto conlleva la creación de sistemas computarizados debido al volumen de movimientos y sistemas de control interno definido con evaluaciones constantes de auditoría. En el presente trabajo se enfocará todo el proceso técnico y administrativo que se realiza en una empresa de tarjeta de crédito, enfatizando puntos específicos sobre los movimientos y transacciones que realizan los diferentes departamentos que forman dicha institución.

Finalmente se estarán dando a conocer ciertas técnicas y procedimientos de auditoria con el propósito de evaluar el control interno sobre áreas criticas, llegando al final a la presentación de un informe general de auditoria basado en la evaluación de controles mencionados anteriormente.

Breve referencia histórica del surgimiento de la tarjeta de crédito.

Antecedentes. La Tarjeta de Crédito se originó en Nueva York en la década de los cuarentas, como un procedimiento para poder asistir a los lugares más lujosos y caros sin llevar en los bolsillos dinero en efectivo.

En su inicio el procedimiento era sencillo, ya que al ser conocidos los integrantes del club por el personal de los establecimientos que aceptaron participar en esta idea, les bastaba firmar sus notas de consumo como garantía de que éstas serían pagadas.

En este momento en que la firma adquiere un poder desconocido como forma de pago, revoluciona así la venta de servicios y productos de consumo en todo el mundo.

Hacia 1950 el uso de la firma como medio de pago se había generalizado, por lo que se hizo necesario un medio de identificación formal, emitiéndose así tarjetas de cartulina que contenían la firma de identificación del socio tarjetahabiente y la lista de establecimientos a los cuales se podía asistir.

Se extendió de tal modo este procedimiento que Europa,

Asia, Africa y hasta la Unión Soviética utilizaron este procedimiento de pagar productos y servicios sin necesidad de llevar dinero en el bolsillo.

Hablando en términos económicos podemos decir que el manejo de la tarjeta de crédito, la cual en la actualidad se ha generalizado provoca inflación, ya que representa la creación de más liquidez sin ningún resguardo económico de respaldo.

Los diversos autores no han llegado todavía a un acuerdo sobre el origen de la tarjeta de crédito. Algunos, como el argentino Santiago J. Bullrich, (1) opinan que la tarjeta de crédito tuvo su origen en los Estados Unidos en donde existe desde hace más de cuarenta años cuando se inició su utilización por un reducido club de solventísimos potentados americanos y ha tenido desde entonces una azarosa pero constante evolución, como se mencionó en el párrafo anterior.

Por otra parte, otros autores como el colombiano Hernando Sarmiento Ricaurte, (2) indican que la tarjeta de crédito tuvo su origen en Europa, en países tales como Francia, Inglaterra y Alemania, pero que ésta no alcanzó su máximo desarrollo sino cuando se utilizó en los Estados Unidos.

Prevalece la idea de que la tarjeta de crédito tuvo su origen en prestigiosos hoteles europeos y era concedida exclusivamente a sus clientes fijos, a quienes se les

entregaba una credencial con la que podían cancelar sus gastos de hospedaje y alimentación. Más adelante el hotel les presentaba las facturas correspondientes y los clientes las pagaban a la vista.

Es importante resaltar que en esta relación únicamente intervenían el hotel y los clientes, siendo el primero el que corría con todos los riesgos de una posible insolvencia.

Este sistema se extendió luego a grandes almacenes y a estaciones de servicio de gasolina, pero el mismo no funcionó sino hasta la segunda guerra mundial, cuando las restricciones gubernamentales para el otorgamiento del crédito y para los gastos de consumo hicieron que este sistema de tarjeta de crédito desapareciera.

En 1945, al terminar la guerra, los establecimientos comerciales la pusieron de nuevo en circulación, y así en 1947 las líneas aéreas y los ferrocarriles también emitieron sus propias tarjetas de crédito.

Sin embargo, el avance más trascendental de las tarjetas de crédito ocurrió en el año 1949 cuando fue fundado el Diners Club como una entidad financiera para las tarjetas emitidas por los restaurantes de los Estados Unidos. Aparece así la tarjeta de crédito Diners Club como la primera tarjeta de crédito que se desarrolló bajo un nuevo y moderno concepto, mediante el cual interviene una tercera persona constituida por una entidad financiera. Inicialmente, esta tarjeta de crédito podía ser utilizada

únicamente en restaurantes, de allí su nombre de DINERS (comensales).

Aparentemente, la idea nació como resultado de la experiencia de un neoyorquino especializado en crédito comercial, quien en una oportunidad se quedó sin dinero para pagar la cuenta de un restaurante y tuvo que esperar varias horas a su esposa para que le llevara el dinero necesario para pagar la cuenta. Este hombre de negocios, con base en dicha desagradable experiencia, creó entonces el Diners Club.

Es importante notar que el surgimiento del Diners Club como entidad financiera representa un cambio fundamental en el funcionamiento inicial del sistema de tarjetas de crédito, ya que con anterioridad dicho sistema funcionaba únicamente en atención a dos partes: a) el establecimiento comercial (restaurante, almacén, estación de servicio, etc.) quien era el que otorgaba el crédito; y b) el usuario o tarjetahabiente quien lo utilizaba y era deudor del primero.

Con el apareamiento del Diners Club como entidad financiera el funcionamiento del sistema varía, pues ya involucra a tres partes: a) la entidad financiera (Diners Club) que es la que otorga el crédito; b) el establecimiento comercial, que vende o presta el servicio; y c) el usuario o tarjetahabiente, que es quien lo utiliza.

Posteriormente, y con base en el sistema establecido por Diners Club, aparecieron otras entidades financieras,

tales como AMERICAN EXPRESS, CARTE BLANCHE, VISA Y MASTER CARD, las cuales promovieron sus propios sistemas de tarjetas de crédito.

En lo que se refiere a la participación de los bancos como entidades financieras dentro del sistema de tarjetas de crédito, ésta no se inició sino cuando las entidades financieras como Diners Club, American Express y Carte Blanche ya lo habian desarrollado extensamente. Asi tenemos que el primer banco comercial que emitió tarjetas de crédito en los Estados Unidos fue el Franklin National Bank of Nueva York, en el mes de agosto de 1951 y durante los años 1953 y 1954 casi 100 pequeños bancos emitieron tarjetas de crédito con la idea de obtener cuantiosas ganancias.

Desafortunadamente, por diversas circunstancias, éstas nunca llegaron a producirse en la forma esperada, por lo que casi la mitad de ellos tuvieron que abandonar ese negocio.

Uno de los factores predominantes que provocaron el abandono de dicho negocio fueron las fuertes pérdidas iniciales causadas por el alto costo de montaje del sistema de tarjetas de crédito y de las cuales nunca se recuperaron; ya que para ello era necesario el transcurso de plazos muy largos que no pudieron esperar.

A pesar de esto, en 1958 y 1959 dos grandes bancos se lanzaron a la empresa de las tarjetas de crédito: el BANK OF AMERICA y el CHASE MANHATTAN BANK y al finalizar el año 1959 más de 40 bancos de Nueva York y de la costa occidental

establecieron el sistema de tarjetas de crédito.

Después del año 1959, el incremento en el establecimiento de sistemas de tarjetas de crédito fue acelerado y a finales del año 1967 los Estados Unidos contaban con 800 planes de tarjetas de crédito ofrecidos por la banca.

Desafortunadamente, no todo logró ser un éxito y el Chase Manhattan Bank perdió su interés inicial en el sistema de tarjeta de crédito y en 1962 vendió su sistema como consecuencia de la imposibilidad de poder generar un volumen de suficiente tamaño para que fuera rentable. La razón fundamental de este tropiezo fue el hecho de que los grandes almacenes y tiendas de departamentos no tuvieron ningún interés en dar por terminados sus planes de crédito, los cuales manejaban con bastante eficiencia.

A partir del año 1967, los planes que fueron concebidos con ánimo local se fueron extendiendo a otros estados de la unión y luego a otros lugares en el extranjero, traspasando así las limitaciones geográficas, de tal suerte que el Bank of America, American Express, Carte Blanche y otros, han ofrecido sus planes a otras entidades financieras que funcionan mediante el sistema de pago de regalías.

Pueden entonces mencionarse cuatro etapas fundamentales en el origen y desarrollo del sistema de tarjetas de crédito:

a) Año 1949

Fundación de Diners Club como entidad financiera, surgiendo el sistema tripartito actualmente más utilizado.

b) Años 1952-1953

Varios bancos pequeños de los Estados Unidos lanzan sus planes de tarjetas de crédito con resultados negativos.

c) Años 1958-1959

Bancos grandes empiezan a montar sus sistemas con algunas dificultades que fueron superadas gracias a sus respaldos financieros.

d) Años 1965 en adelante

El sistema se consolida y se extiende en tal forma que traspasa las fronteras de los Estados Unidos desarrollándose profusamente.

En la actualidad, y a pesar de las dificultades que confrontan diversas entidades financieras, los bancos insisten en mantener sus programas de tarjetas de crédito y confían en mejores posibilidades futuras. Existe una gran tendencia a agruparse por lo que los bancos celebran pactos entre sí y se comprometen recíprocamente a pagar los gastos efectuados con sus respectivas tarjetas.



## CAPITULO I

1. Las empresas de tarjetas de crédito en el medio guatemalteco1.1 Surgimiento y desarrollo de la tarjeta de crédito en Guatemala.

La tarjeta de crédito, como tarjeta local, surgió en Guatemala en los años 1960-61 a través de CUENTAS, SOCIEDAD ANONIMA, una sociedad constituida con un capital 100% guatemalteco. Inicialmente, dicha sociedad fue creada con la intención de tener como único objeto el manejo de una tarjeta de crédito local, pero en virtud de que el negocio no fue suficientemente próspero, la sociedad incorporó a sus objetivos otras actividades tales como administración, compra y venta de bienes raíces, cobros por cuenta ajena e información comercial de crédito.

La razón por la cual la tarjeta de crédito en Guatemala fue en un principio un negocio muy difícil fue el hecho de que los consumidores no estaban acostumbrados a este tipo de transacción, siendo entonces preciso educarles y acostumbrarles a obtener y mantener un buen crédito.

La tarjeta de crédito local, en Cuentas, S.A. nació

con el objetivo principal de desvirtuar el descuento de las tarjetas de sueldos con que en esa época se pagaba a los empleados del gobierno. En virtud de que el Gobierno no estaba lo suficientemente solvente como para pagar puntualmente a sus trabajadores, les extendía las llamadas "Tarjetas de sueldos" para ser cobradas en un plazo determinado. Los trabajadores, necesitados de contar con dinero en efectivo de inmediato, descontaban dichas tarjetas con usureros quienes les cobraban un alto interés por el pago inmediato y en efectivo de las mismas.

Con el surgimiento de la tarjeta de crédito, de Cuentas S.A., los empleados del gobierno obtenían una línea de crédito, por determinado monto, el cual podían pagar 50% a 30 días y 50% a 60 días, sin recargo de intereses sino a partir del cuarto mes. Esto les dio el margen suficiente para poder comprar sus artículos de primera necesidad sin tener que descontar sus tarjetas de sueldo.

Posteriormente, en el año 1963, aparece en Guatemala la tarjeta de crédito de Diners Club como la primera tarjeta de crédito internacional representada en Guatemala. Esta tarjeta de crédito llegó a Guatemala en calidad de representación, siendo parte del territorio de las oficinas regionales de México. La representación de dicha tarjeta de crédito de 1963 a 1968 la tuvo en Guatemala el señor Rafael Santisteban y la oficina de Guatemala permaneció adscrita al territorio regional de México hasta el año 1972.

A partir del año 1973, Guatemala pasó a formar parte de la oficina regional de Panamá, quien tomó bajo su cargo el territorio de Centro América. En esa época el representante de la tarjeta de crédito DINERS CLUB en Guatemala era el señor Guillermo Monroy.

No fue sino hasta noviembre de 1975 que se constituyó la sociedad TACRE DE GUATEMALA, SOCIEDAD ANONIMA, con el objeto de actuar como concesionaria exclusiva para operar en Guatemala la tarjeta DINERS CLUB. Dicha sociedad se constituyó con un 51% de capital extranjero y un 47% de capital guatemalteco. Posteriormente se incrementó el capital guatemalteco a un 90% quedando en un 10% el capital extranjero.

Hasta el año 1977 la oficina de Guatemala dependía de la oficina regional de Panamá. En 1979, la oficina regional se trasladó a Nicaragua y en 1979, la oficina de Guatemala se independizó y quedó constituida como una oficina para el territorio de Guatemala únicamente.

### 1.2 Definición de tarjeta de crédito.

Es un instrumento de cambio que se utiliza para comprar bienes y servicio con un respaldo económico confiable de recuperación, sin necesidad de contar con efectivo físico para cancelar las transacciones efectuadas.

### 1.3 Propiedades de la tarjeta de crédito.

- a. Tener aceptación sobre compras a nivel local y a nivel internacional.
- b. Mantener una línea de crédito a corto, mediano y

largo plazo.

- c. Contener diversas formas de pago: al contado, con financiamiento normal, como financiamiento adicional, con arreglo de pago a través de cheques prefechados y/o por medio de pagarés.
- d. Realizar retiros de efectivo a través de cajeros automáticos.
- e. Desarrollar conversiones en diferentes monedas.
- f. Capacidad para adquirir bienes valiosos.
- g. Utilizarse como garantía en transacciones materiales.
- h. Convertirse en varias tarjetas adicionales.

#### 1.4 Motivos de su creación.

A continuación se mencionan algunos motivos, que en nuestro medio, dieron origen a la creación de la tarjeta de crédito:

- a. Facilidad de adquirir financiamiento menos engorroso que solicitar un préstamo.
- b. Representar un servicio importante para los bancos e instituciones financieras, al participar en las transacciones que el sistema de tarjeta de crédito ofrece, como depósitos por recuperación de cartera, captación de recursos y pago a los establecimientos de servicio.
- c. Satisfacer alguna necesidad de financiamiento representativa en forma inmediata .

- d. Poder adquisitivo que la misma lleva implícito al realizar una compra.
- e. Poseer atractivo como negocio rentable.

### 1.5 Organización

La forma organizacional de una empresa de tarjetas de crédito está basada en las modalidades de una sociedad anónima y presidida por un consejo de directores (Junta Directiva) quienes toman las decisiones de mayor importancia.

Véase a continuación el ejemplo de un organigrama funcional, por líneas de jerarquía, que contempla una empresa de tarjetas de crédito para desarrollarse en forma efectiva y una narrativa breve sobre el objetivo funcional que los ejecutivos del staff poseen.

(ver organigrama en apéndice)

#### Función genérica de cada funcionario

##### a. Gerente General

Le corresponde el máximo nivel ejecutivo de la empresa. Es responsable de fijar y conducir las políticas de todas las actividades de la organización: mercadeo, finanzas, ventas, créditos y cobros y del personal en general según las directrices fijadas por la junta directiva. Debe dirigir y coordinar la acción de las gerencias subalternas y planificar las actividades a mediano y largo plazo de la compañía, siendo el responsable total y final del resultado de

las operaciones.

b. Sub-Gerente General

Colabora activamente con el Gerente General en la fijación y conducción de las políticas de actividad de la empresa. Es responsable de gran parte de la ejecución de los planes de la empresa. Coordina la acción de una o varias gerencias (dependiendo del tamaño y complejidad de la organización) y colabora en la planificación de sus actividades a mediano y largo plazo. Asiste al Gerente General en la representación de la empresa.

c. Gerente de Mercadeo

Es el primer nivel ejecutivo a cargo del área de mercadeo de la empresa. Es responsable de planificar, coordinar y supervisar el desarrollo y ejecución de los programas y políticas de mercadeo a efecto de determinar las oportunidades de mercado y los requerimientos para los productos existentes, productos nuevos y otros campos de esfuerzo de la compañía. Debe integrar y dirigir las funciones de análisis de mercados, publicidad y promoción, empaques y rotulación.

d. Gerente de Ventas

Responsable de planear, coordinar y supervisar el desarrollo y la ejecución de los programas de venta, distribución y promoción de los productos de la empresa

de acuerdo a las políticas de mercado de la empresa. Debe integrar y supervisar las funciones de venta, estructurar la organización de distribución, administración de ventas, personal de ventas, comunicación de ventas dentro de la empresa y en los mercados de la misma.

e. Gerente Financiero Administrativo

Es el primer nivel ejecutivo a cargo del área financiera de la empresa. Le corresponde la formulación de las políticas financieras, la planeación y ejecución de los programas financieros, el suministro de servicios financieros para evaluar e informar sobre los resultados financieros de las operaciones. Para ello dirige y supervisa las unidades de finanzas y presupuestos (a corto y largo plazo), tesorería, contabilidad, costos e impuestos. Además tiene la responsabilidad del manejo total de servicios generales de la empresa tales como contratación del personal, compras, secretaria, vigilancia, personal, bodegas, mantenimiento físico de las instalaciones, etc.

f. Gerente de Créditos y Cobros

Asesora a la administración del Departamento de Créditos y Cobranzas en el mantenimiento de estructuras orgánicas firmes, mejoramiento de métodos y procedimientos y programas de créditos y cobros estrictos, para una administración eficaz.

#### g. Auditor Interno

Es responsable de la dirección del departamento de auditoría interna de la empresa. Debe dirigir, supervisar y coordinar la revisión y evaluación de la solidez, suficiencia y aplicación de los controles contables, financieros y otros de carácter operativo, determinación del grado hasta el cual los activos de la empresa están contabilizados y protegidos contra todo tipo de pérdida, determinación de la confianza de los datos administrativos desarrollados dentro de la organización y la evaluación de la calidad de ejecución al llevar a cabo las responsabilidades asignadas. Basándose en los exámenes practicados emite recomendaciones para mejoras en la operación de la empresa. Por lo general, reporta a la junta directiva.

#### h. Gerente de Informatica

Es responsable directo de la dirección del departamento de cómputo, debe dirigir, supervisar y coordinar la fuente sistemática de información computarizada, debe mantener en buenas condiciones el equipo de software y custodiar apropiadamente el hardware.

#### 1.6 Requisitos mínimos que debe llenar un solicitante de Tarjeta de Crédito.

Los requisitos de crédito son diferentes para tarjeta de consumo local y para tarjeta de consumo internacional.

#### 1.6.1 Requisitos para Tarjeta Local.



Existe un perfil de tarjetahabiente que la empresa de tarjeta de crédito tiene que cumplir con el propósito de mantener sana la cartera por cobrar. Dentro de este perfil se considera: un monto de ingresos que puedan hacer frente a un límite de crédito, propiedades muebles e inmuebles y un fiador como seguridad de crédito si no existiesen propiedades que avalúen el perfil requerido; además se considera muy importante que el tarjetahabiente no tenga una profesión riesgosa, como por ejemplo la profesión de aviador y por último es recomendable que la persona solicitante sea de nacionalidad local.

#### 1.6.2 Requisitos para Tarjeta Internacional.

El perfil de esta tarjeta exige o demanda requisitos más amplios por la naturaleza de la misma, ya que los consumos tendrán un soporte más alto de financiamiento. La situación económica y la tenencia de bienes es más alta comparada con el perfil de la tarjeta local, requiriéndose además el manejo de cuenta bancaria en dólares como medida para poder facilitar el pago en dólares por consumos realizados.

Ambas solicitudes requieren de una edad considerable de la persona solicitante y un record crediticio bastante favorable de pago.

#### 1.7 Afiliación de establecimientos para consumos.

Es necesaria la participación de un establecimiento comercial o de servicio para que la tarjeta de crédito

cumpla con sus objetivos de financiamiento. Para eso es necesaria la existencia de un departamento interno que realice los procedimientos de afiliación y mantenimiento de establecimientos. Más adelante se describirá específicamente los procedimientos necesarios para realizar la función de afiliar y la de mantenimiento.

Es importante dar a conocer al tarjetahabiente, que cuando, un establecimiento está afiliado a una tarjeta de crédito, tendrá pegado en un lugar visible una calcomanía de dicha tarjeta de crédito.

#### 1.8 La Tarjeta de Crédito Local e Internacional.

La adquisición de la tarjeta de crédito tanto local como internacional, sirven para un mismo fin, a excepción del perfil, que es diferente por el monto financiable que conllevan.

La tarjeta de crédito local e internacional puede ser adquirida de tres formas: por vendedora, vía teléfono y por cortesía de la empresa en calidad de promoción. El sistema por vendedora consiste en la visita personal de una ejecutiva de ventas que instruirá al interesado acerca del manejo de la tarjeta y de los beneficios que puede adquirir a través de un buen manejo de la misma. La persona interesada debe llenar una solicitud de venta que además contiene un contrato de derechos y obligaciones tanto de parte del tarjetahabiente como de la empresa emisora. Este documento, interesada en adquirir la tarjeta, es llevado a la empresa concesionaria de la tarjeta de crédito para su

aprobación, después de pasar por una investigación del perfil, de su documentación de soporte y de su record crediticio.

El sistema vía teléfono (telemarketing) consiste en una venta por teléfono la cual es seleccionada a través de directorio telefónico y referencias personales. Este procedimiento de venta es más rápido que el anterior y más efectivo, desde el punto de vista costo-beneficio.

Cuando la membresía de la tarjeta de crédito es utilizada por el departamenteo de mercadeo, a manera de promoción, como cortesía, es puesta en manos de la persona por un año o seis meses. La Empresa debe apoyarse en una buena forma de control interno cuando esto ocurre.

Al hablar de establecimientos afiliados y tarjetahabientes, se hace necesario mencionar los mecanismos utilizados en una empresa emisora de tarjetas de crédito en la operatoria de consumos de tarjetahabientes y pago a establecimientos afiliados.

Los consumos hechos en un establecimiento afiliado pueden ser pagados de dos formas:

- a. En los bancos del sistema
- b. Directamente a la empresa

Pago por medio de Bancos.

Para llevar a cabo este tipo de pago es necesario que tanto las empresas de Tarjetas de Crédito como las empresas afiliadas tengan cuenta de depósitos monetarios en el banco

en donde se realizará la transacción, ya que la misma se efectuará por movimientos internos a través de notas de débito y crédito, o sea: una nota de débito para la cuenta de la empresa emisora de la tarjeta y una nota de crédito para el establecimiento. Estas transacciones exigen documentos pre-impresos los cuales son utilizados por el tarjetahabiente en calidad de consumo y por el establecimiento afiliado en calidad de cobro.

Pagos directos en las Empresas de Tarjetas de Crédito.

Los pagos directos consisten en llevar a las empresas de tarjetas de crédito los consumos del tarjetahabiente para que los mismos sean cargados a una cuenta por cobrar al mismo. Esta operación, de característica dual, origina el pago inmediato al establecimiento afiliado.

La tarjeta de crédito internacional, a diferencia de la tarjeta local, mantiene mucha diferencia en relación, al cobro y pago de consumo debido a que pertenecen a otros países.

A continuación se hace mención más específica sobre las transacciones de consumo y pago con tarjeta internacional.

Los consumos de tarjetahabientes extranjeros en nuestro país son cobrados por los establecimientos afiliados por cualquiera de los dos métodos mencionados anteriormente, y cobrados por la empresa de tarjeta de crédito al país origen del tarjetahabiente que consumió, para que el mismo cargue la cuenta por cobrar al tarjetahabiente respectivo.

Los consumos de tarjetahabientes internacionales

propiedad de la empresa de tarjetas de crédito local en otros países, serán cargados al tarjetahabiente en su cuenta por cobrar originado de un cobro que el país extranjero solicitó.

Las transacciones de carácter internacional mencionadas anteriormente, han atravesado una serie de estudios tecnológicos que determinaron la implementación de un proceso llamado INTERCHANGE, que consiste en la creación de un banco de datos ubicado en un punto estratégico donde constantemente, por medio de un diskette se recibe y se envía información sobre consumos del mundo entero, realizados con tarjeta internacional.

#### 1.9 La Tarjeta como medio de financiamiento.

El auge que el uso de la tarjeta de crédito ha tomado en los últimos años, se ha debido a que la misma es una herramienta de financiamiento inmediato, ya que la simple tenencia de la misma, despierta en el tarjetahabiente el deseo de utilizarla en el momento preciso.

Las empresas de tarjetas de crédito tienen diferentes planes de financiamiento, variando en algunas el porcentaje del mismo sobre el límite autorizado y los plazos de pago.

Otra forma generalizada de financiamiento es a través de arreglos de pago por medio de cuotas niveladas o cuotas fijas mensuales dependiendo del arreglo llegado entre el tarjetahabiente y la empresa de tarjetas de crédito. Generalmente esta forma de financiamiento se origina cuando

un tarjetahabiente acumula demasiado crédito y su disponibilidad de pago se congela.

#### 1.10 Uso apropiado de la Tarjeta de Crédito.

El uso frecuente de la tarjeta de crédito ha llevado al tarjetahabiente a considerar el uso de la misma como anticipo a futuros ingresos y como capital de trabajo, aunque éste último no es el objetivo que encierra su uso.

El uso apropiado de la tarjeta de crédito juega un papel muy importante en el status económico y social del tarjetahabiente ya que de ello dependerá el endeudamiento o la buena imagen del tarjetahabiente. El uso más apropiado de la tarjeta de crédito es mantener la disciplina del pago de contado sobre consumos efectuados, utilizando los días de crédito ofrecidos sin recargos de intereses.

Las diferentes formas de pago que los tarjetahabientes deben efectuar por consumos realizados son:

##### Pagos mínimos.

Este pago consiste en la amortización del porcentaje de financiamiento sobre el monto autorizado más un complemento que funcionaría como pago de contado por el excedente del límite financiable, más otra parte de contado por alguna cuota de financiamiento adicional que existiera.

##### Pagos de contado.

Como su nombre lo indica, pago de contado son todos aquellos consumos que el tarjetahabiente realiza dentro de los días de financiamiento autorizados y son pagados en su

totalidad, por el mismo, en la última fecha de pago.

Pagos después de fecha.

Estos pueden ser pagos mínimos o pagos de contado, diferenciándose de los anteriores en que son realizados después de la última fecha de pago autorizado. Tienen la desventaja de originar cargos por servicios en los pagos de contado y dependiendo de la cantidad de retraso en el día que se pagó, pasan a figurar a un boletín protectivo, que es distribuido en todos los establecimientos afiliados para que los consumos del tarjetahabiente no sean aceptados.

Entre las consecuencias que originan el mal uso de la tarjeta de crédito se pueden mencionar:

a. Dejar fuera el derecho de consumo del tarjetahabiente, al ser incluido el mismo en el llamado boletín protectivo.

El boletín es un folleto que contempla información, como: tarjetas que han sido robadas, tarjetas que deben recogerse al momento de ser presentadas, números de cuentas locales e internacionales sin goce al derecho de consumo por atraso de pago, etc.

El boletín protectivo tienen por lo mínimo una vigencia de ocho días corridos.

b. Deterioro de la imagen del tarjetahabiente como usuario de crédito en forma general por la demanda jurídica.

c. Endeudamiento al efectuarse arreglos de pago. Un arreglo de pago consiste en la solicitud formal que el tarjetahabiente solicita a la empresa de tarjeta de crédito para que la misma le otorgue un plazo, que será no mayor de doce meses, ofreciendo como garantía cheques pre-fechaados, pagarés o letras de cambio.

1.11 Aspectos financieros.

Desde el punto de vista financiero la tarjeta de crédito ofrece servicios muy importantes, tales como: adelantos de efectivo e intereses por la conservación de saldos a favor.



## CAPITULO II

2. Funciones Operativas por Departamento2.1 Departamento de Ventas.

Podría decirse que este departamento representa el eje del negocio, ya que de su buen desempeño depende el crecimiento de la cartera del mismo, que contempla consumos y pagos.

Si la cuenta por cobrar representa el rubro más importante en el negocio de la tarjeta de crédito, es importante que el volumen de venta de tarjetas alcance las metas propuestas.

Procesamiento operativo.

El departamento de ventas comienza su fase operativa cuando el vendedor ofrece su producto en forma personal o vía telefónica (telemarketing), para eso se hace necesario la elaboración de un documento bilateral llamado solicitud-contrato, el cual contiene la solicitud de crédito donde al futuro tarjetahabiente se le pide una serie de requisitos según el perfil definido por la Gerencia y por otro lado, un contrato donde el tarjetahabiente obtiene derechos y obligaciones.

Una vez llena la solicitud, el vendedor envía la misma

a una jefatura de ventas encargada de revisar si el solicitante cumple con el perfil requerido y con la documentación anexa solicitada, como: estados de cuenta bancarios recientes, registros de propiedades, etc. si la persona solicitante es aprobada por la jefatura de ventas, se le anota en un libro de control de ingreso de solicitudes y se le envía al departamento de crédito para que se le investigue.

El departamento de créditos verifica nuevamente el perfil con la documentación de soporte y procede a solicitar referencias externas con el propósito de asegurarse de que la persona solicitante está solvente. Determina también el record crediticio de la misma, y lo informa al Comité de Créditos, quien indicará si la solicitud es aprobada o denegada.

El Comité de Créditos lo conforman dos o más personas de alta jerarquía, con capacidad de decisión.

Si la solicitud es aprobada pasa al Departamento de Atención al Público para que la misma sea anotada en registros e ingresada al sistema. Posteriormente se emite la tarjeta que es enviada al solicitante quien debe recibirla personalmente, mostrar su documento de identificación y firma el recibo correspondiente.

#### Servicios que ofrece una Tarjeta de Crédito.

La tarjeta de crédito tiene capacidad de ofrecer varios servicios, tales como: retiros en efectivo, seguros de vida,

compras de nivel superior, financiamiento de doce meses, etc.

El Telemarketing como una herramienta moderna de ventas.

El telemarketing o ventas por teléfono tuvo su origen y crecimiento en países desarrollados de áreas demográficas muy grandes como México y Brasil, donde la visita personal es muy difícil debido a las grandes distancias, considerándose más efectivo y rápido una venta telefónica.

La competencia entre Tarjetas de Crédito.

Debido a lo atractivo de el negocio de la tarjeta de crédito han surgido empresas de tarjetas de crédito con aplicaciones locales departamentales e internacionales. Estas se diferencian por las diversas clases de servicios que prestan y los beneficios que proyectan, tales como: tasas bajas de interés, ampliaciones de limite financiable, mayores plazos de financiamiento, uso privilegiado en ciertos centros comerciales (departamentales), cohemisiones con diferentes bancos, aplicación de tasas diferentes de interés por comisión de afiliación cargada a los establecimientos afiliados, etc.

Entrenamiento y perfil del Ejecutivo de negocios.

El entrenamiento y perfil requerido en el ejecutivo de negocios es muy importante en esta clase de empresa, ya que la buena imagen de la misma se caracteriza por ser una empresa de servicio.

Ocasionalmente el entrenamiento por medio de clínicas

de ventas recibido internamente con demasiada frecuencia y el perfil es requerido de una buena presentación y relaciones humanas.

#### Relación que tiene con el Departamento de Mercadeo.

Podríamos decir que el departamento de mercadeo es la puerta para entrar en el mundo de las ventas, ya que el mismo tiene como función específica buscar productos nuevos, elevar la imagen del negocio y abrir nuevos mercados a través de promociones a nivel local e internacional.

#### Puntos estratégicos de venta en promociones de membresía por cortesía.

Cuando existen promociones de membresía por cortesía, los puntos estratégicos son empresas grandes con amplio personal calificado y lugares de alta concurrencia tales como congresos profesionales, inauguraciones, cocteles, etc.

### 2.2 Departamento de Mercadeo.

Debido a la competencia que existe entre las diferentes tarjetas de crédito, el conocimiento del producto juega un papel muy importante. Esto se logra a través de publicidad local e internacional. El departamento de mercadeo juega un papel muy importante en las organizaciones.

#### 2.2.1 En busca de productos nuevos.

Lo que hace atractivo el uso de una tarjeta de crédito son los diferentes servicios y productos que la misma pueda ofrecer. La actualización de servicios y productos depende del conocimiento de la tecnología moderna

que el mercadólogo debe poseer y controlar. Es necesario que el departamento de mercadeo posea creatividad en el desarrollo de sus funciones.

### 2.2.2 La Publicidad como medio para proyectar una buena imagen.

La publicidad a través de afiches, carteles, promociones, participaciones, etc., en eventos profesionales en calidad de patrocinador, juega un papel muy importante en la imagen que proyecta una empresa de tarjeta de crédito, participaciones importantes que el departamento mercadeo debe contemplar entre sus actividades, como estrategia para ampliar el volumen de ventas a través de una promoción efectiva de la marca de tarjeta de crédito, de la cual se es concesionario.

### 2.2.3 Promociones.

Las promociones son todos aquellos eventos de carácter oportuno que el departamento de mercadeo aprovecha, por ejemplo: las promociones de verano, navideñas, de fiestas patrias, etc. Estos tipos de promociones se hacen acompañar de financiamiento complementario al financiamiento normal, con el propósito que los tarjetahabientes posean capacidad de compra y se logre, de esa manera, la ampliación del propio mercado.

Una de las armas poderosas de la competencia son las promociones, razón por la cual cada centro de mercadeo debe ser creativo y oportuno al planificarlas.

## 2.3 Departamento de Operaciones.

### 2.3.1 Introducción

El departamento de operaciones, como su nombre lo indica, es aquel donde se centralizan las transacciones voluminosas de la empresa.

El proceso operativo comienza con la captación de consumos realizados por los tarjetahabientes locales e internacionales en los diferentes establecimientos afiliados existentes y el pago respectivo a estos últimos.

El desarrollo operativo de este departamento conlleva una serie de controles internos establecidos, los cuales necesitan de supervisión constante, debido a que el efectivo control de calidad de sus actividades determinan el buen desarrollo de funciones, imagen y servicio de la Empresa.

### 2.3.2 Procesamiento operativos en consumos locales e internacionales.

Al ser depositada la tarjeta de crédito en manos del tarjetahabiente, éste se ve en libertad de abrir su propio crédito comprando artículos y/o servicios en los diferentes centros de afiliación.

El proceso operativo de consumo y cobro del mismo se lleva a cabo a través de dos formularios: uno que el tarjetahabiente firma en calidad de cobro autorizado y otro que resume todos los consumos que el tarjetahabiente realiza.

### 2.3.3 Cobros de establecimientos.

Cuando el establecimiento afiliado se presenta a cobrar a la empresa de tarjeta de crédito los consumos hechos por los tarjetahabientes en su negocio, es atendido por una persona de servicio al público que procede a verificar si dichos consumos pertenecen a la empresa emisora de la tarjeta y si el monto reclamado coincide con los consumos que soportan dicho cobro.

Posteriormente el establecimiento afiliado recibe una contraseña para cobrar de acuerdo a las políticas que la empresa ha definido para sus pagos, que podría ser cada 24 horas, cada dos días, cada tres días, etc. Estos documentos son enviados posteriormente al departamento de operaciones, controlados con un número correlativo (No. de recapitulación), que se sobrepone al documento para control del mismo al ser ingresado al sistema.

Revisión de documentos: Debido a que un reclamo de pago puede contener, además de consumos de tarjetahabientes locales, consumos de tarjetahabientes extranjeros, existe una persona dentro del equipo operativo encargado de hacer una separación de consumos locales y extranjeros, realizar verificaciones aritméticas de contenido y cuidar que la población de consumos sean propiedad de la empresa.

Operación de consumos: Dentro de la empresa existen varias personas cuya función es ingresar al sistema los

consumos respectivos de tarjetahabientes. Estas personas son conocidas con el nombre de Operadores o Grabadores de Consumos.

Los documentos de consumo son puestos en manos del Operador o Grabador por el jefe del Departamento para que sea él quien controle su distribución.

Casos de inconsistencia: Existen algunas operaciones mal aplicadas que no pueden ser detectadas en las primeras revisiones, consumos originados por tarjetas boletinadas por falta de pago o con plásticos no vigentes. Estos consumos pueden ingresarse, previa autorización del gerente de cobros cuando se trata de tarjetas boletinadas y de la gerencia de servicio al cliente cuando se trate de tarjetas no vigentes.

La negativa de autorización al pago origina una nota de débito para el establecimiento a quien se resta el monto total a pagar.

El proceso de ingreso al sistema queda concluido al validar (aclarar) las inconsistencias pendientes, utilizando como soporte de control un listado generado e impreso por el mismo sistema.

Pago a establecimientos: El ingreso de un documento de consumo al sistema, genera en forma paralela un cheque para pago del establecimiento, en el cual se efectuó dicho consumo el que es confrontado previo a la entrega del cheque de pago con la respectiva documentación de soporte.



Cobros por consumos de extranjeros: Los rangos de números de tarjetas internacionales son operados en un módulo diferente al de los consumos locales y volcados en diskettes con destino a los diferentes países, para que cobren a sus respectivos tarjetahabientes los consumos que los mismos realizaron fuera de su país.

#### 2.3.4 Emisión y envío de estados de cuenta.

Los cortes por facturación de estados de cuenta se hacen en forma mensual, manifestándole al tarjetahabiente el saldo anterior, los consumos realizados por su persona durante el mes, y los pagos que ha efectuado.

Este documento es muy importante para el tarjetahabiente ya que por su medio puede darse cuenta del status en que se encuentra su saldo, indicándole en el mismo el pago de contado que debe realizar, el pago mínimo o pago financiable que la Empresa de tarjeta de crédito le ha concedido y su fecha límite de pago.

En algunas oportunidades el departamento de mercadeo utiliza como medio de informar al tarjetahabiente de promociones por financiamiento de: viajes, aparatos eléctricos, en establecimientos clasificados, etc.

#### 2.3.5 Cobro de consumos en bancos.

A manera de prestar un mejor servicio a los establecimientos afiliados surgió el servicio a través de bancos, con el propósito de incentivar a las empresas afiliadas otorgándoles más liquidez.

Este proceso se lleva a cabo por medio de transacciones bancarias de débito y crédito por cobro de consumos, lo que origina un crédito a la cuenta bancaria del establecimiento y un débito a la cuenta bancaria de la empresa de tarjeta de crédito. Para que esta transacción pueda realizarse es necesario que tanto el establecimiento afiliado como la Empresa emisora de tarjeta, tengan cuenta bancaria en el mismo banco que efectuará la transacción mencionada anteriormente.

#### 2.3.6 Fase operativa por pagos en bancos.

Las notas de débito originadas por pagos hechos a los establecimientos vía Banco son enviadas diariamente a la Empresa emisora de la tarjeta para que la misma proceda, por medio del centro operativo, al ingreso del sistema de consumos de la cuenta por cobrar a Tarjetahabiente.

##### 2.3.6.1 Ventajas.

Una de las ventajas que ofrece el sistema de pagos vía banco, es lo atractivo que para las empresas afiliadas resulta, ya que les permite mantener su liquidez en buenas condiciones. Visto de otro punto de vista, a la Empresa de tarjetas de crédito le es conveniente mantener un servicio de esta naturaleza con el banco dándole participación en el manejo operativo financiero de cuenta bancaria, ya que de esta forma podría obtener préstamos bancarios.

### 2.3.6.2 Desventajas.

El envío de documentos al banco lleva implícito el riesgo de pérdida de los mismos. Si esto ocurriera, la empresa de tarjetas de crédito no tendría el respaldo necesario para cargar a sus tarjetahabientes el consumo respectivo cuando ya hubiera debitado el valor en su estado de cuenta. Debido al carácter externo de la operación podría existir un riesgo de fraude, si la empresa afiliada presentara consumos falsos y el banco se los acreditara, ya que pasado el período de reserva el establecimiento afiliado puede dejar su cuenta a cero, con el propósito de evitar cualquier corrección por algún reclamo posterior que la Empresa de tarjetas de crédito quisiera realizar.

Otra desventaja que lleva implícita el servicio vía banco es el costo administrativo, debido a la diversidad de reclamos que existen por descuadre de documentos y por envío de documentos que no pertenecen a la empresa de tarjetas de crédito.

El proceso operativo requiere de mayor control interno, ya que se debe tener cuidado de no emitir cheque alguno por pagar a los establecimientos afiliados y tomar en cuenta que puede ya haber sido debitado de la cuenta bancaria respectiva.

### 2.3.7 Generación de reportes.

Los reportes que este departamento genera e imprime

por su carácter operativo, son de uso financiero-contable.

Entre ellos podemos mencionar los siguientes:

- a. Reporte de cheques de pago a establecimientos
- b. Reporte de consumos
- c. Reporte de consumos extranjeros
- d. Reporte de financiamiento adicional
- e. Reporte de débitos y créditos
- f. Reporte de pagos en bancos
- g. Reporte de cobros en banco
- h. Reporte de cheques rechazados

#### 2.3.8 Programas especiales de operación.

Para mantener un costo beneficio operativo es conveniente diseñar ciertos programas en el sistema que eviten al usuario un doble trabajo, entre éstos pueden mencionarse los siguientes:

Módulo de débitos y créditos. Este programa tiene por objeto facilitar la revisión de irregularidades como reclamos de intereses, consumos duplicados, consumos que no correspondan, pagos que no correspondan, etc. quedando toda la información en un ambiente de stand by para que puedan ser revisados, como medida de control interno, previo a su ingreso definitivo al sistema.

Módulo de cobros y pagos en banco. Como se mencionó anteriormente, los bancos emiten notas de débito y crédito por los cobros y pagos efectuados, las cuales son enviadas posteriormente a la Empresa de Tarjeta de crédito

para su operación. Este programa obtiene la misma lógica del programa anterior de operación, revisión y vuelco.

Programa de cheques rechazados. Este programa fue diseñado con el propósito de poder reingresar al sistema todos aquellos pagos que los tarjetahabientes han efectuado por medio de cheques y han sido rechazados por el banco por diferentes causas. Todos estos cheques vuelven a ser cargados al estado de cuenta del tarjetahabiente, con un monto adicional por penalización, que el sistema en forma automática le proporciona. Esta operatoria, al igual que las mencionadas anteriormente, quedan en un proceso de stand by y podrán ser ingresadas al sistema principal después de su revisión.

#### 2.3.9 Pagos al cobro.

Existen algunos casos en los que el establecimiento afiliado acepta consumos que no debería de haberlo hecho, ya sea porque el tarjetahabiente estaba en boletín, por un reclamo de pago después del tiempo estimado de cobro, etc. Cuando esto sucede se aceptan los consumos, pero el pago al establecimiento se efectúa hasta que el tarjetahabiente pague sus consumos.

#### 2.3.10 Políticas y procedimientos de archivo.

Debido al gran volumen de transacciones diarias que ocurren en el departamento operativo, las políticas y procedimientos de archivo deberán mantenerse claramente definidas. De lo contrario, el archivo de papelería

llegaría a ocupar áreas que podrían ser utilizadas con fines administrativamente más productivos.

Dentro de las políticas de archivo pueden mencionarse, como las más importantes, la prescripción de documentos como archivo interno y la prescripción externa que contempla la destrucción de los mismos. Los procedimientos de archivo deben ser manejados a diario con el propósito de evitar acumulación de trabajo y desorden administrativo de papelería.

#### 2.3.11 El Interchange como una herramienta tecnológica.

La palabra interchange significa cambio de documentos internacionales a través de diskettes. Esta herramienta tecnológica ha sido desarrollada con el propósito de mejorar la calidad de servicio y la minimización de tiempo administrativo en la captura de consumos y pagos de carácter internacional.

El Sistema de Interchange surgió con el propósito de reducir el tiempo en el envío y recibo de información de consumos a nivel internacional y consiste en el recibo y envío de diskettes conteniendo información sobre consumos de tarjetahabientes internacionales que viajan a otros países y consumos de tarjetahabientes extranjeros que visitan nuestro país.

#### 2.3.12 Estandarización del documento de consumo.

La variedad de tarjetas de crédito que han

surgido últimamente y el uso múltiple que las mismas alcanzan ha obligado a los establecimientos afiliados de mayor afluencia de público a crear un documento estándar de aplicación general.

#### 2.4 Departamento de Créditos.

Este departamento es el encargado de recibir todas las solicitudes de tarjeta de crédito ingresadas por el departamento de ventas al público y efectuar la investigación crediticia para aprobar o denegar solicitudes de tarjeta de crédito.

##### 2.4.1 Proceso operativo de crédito.

El proceso operativo de crédito comienza con la solicitud de tarjeta de crédito. Existen dos métodos de evaluación de crédito: 1) Evaluación externa de la persona, mediante solicitud a una empresa especializada de su negocio en banco de datos tales como: datos de identificación, referencias comerciales, records crediticios, etc. 2) Evaluación interna que consiste en investigar si la persona ha tenido crédito con la empresa de tarjeta de crédito en años anteriores y de ser así, cual fue su comportamiento.

Otra forma de evaluación por el método interno es por medio de referencias personales.

Como medida de concretizar más la decisión de aprobar una solicitud de tarjeta, el Departamento de Créditos traslada todas aquellas solicitudes que fueron aprobadas a un comité de crédito con el propósito de obtener

el visto bueno final.

#### 2.4.2 Comité de Crédito

El Comité de Crédito consiste en una comisión formada por varios funcionarios ejecutivos de una empresa de tarjeta de crédito, con suficiente profesionalismo de análisis, que le permita tomar una decisión final de aprobación.

Un Comité de Crédito debe de estar formado por personas que presidan las siguientes gerencias:

- a. Gerente General
- b. Gerente de Cobros
- c. Gerente de Mercadeo
- d. Gerente Financiero

Con el propósito de que la producción sea efectiva, el Comité de Crédito debe de reunirse por lo menos dos veces por semana y aprobar o denegar en forma imparcial toda solicitud.

#### 2.5 Departamento de Cobros.

Es el encargado directo de implementar todas las medidas de control de cobro para que los tarjetahabientes que utilizan el financiamiento respectivo, hagan efectivos sus pagos en forma oportuna.

##### 2.5.1 División de control de cartera.

Para fomentar el control interno de cobrabilidad de cartera, es necesario que el departamento de cobros divida la función de cobro de la siguiente manera:



- a. Control de cobros a 30 días
- b. Control de cobros a 60 días
- c. Control de cobros a 90 días
- d. Control de cobros a 120 o más
- e. Control de cobros por traslados al departamento legal

La distribución de control mencionada anteriormente es elaborada partiendo de la fecha límite de pago en la que el tarjetahabiente no cumplió con el pago respectivo y así sucesivamente hasta llegar a un departamento jurídico.

El módulo de computación que evalúa el movimiento de cartera proporciona en forma inmediata listados de comportamiento de la misma, basado en los rangos mencionados anteriormente, con el propósito de que el departamento de cobros lleve a cabo la planificación de la forma como el personal deberá distribuir su función de cobro, tomando el listado mismo como herramienta de control.

#### 2.5.2 Procedimientos para evitar cartera ociosa.

##### 2.5.2.1 Pre-Boletín.

El proceso de Pre-boletín comienza con la generación e impresión de un listado, que el propio sistema determina, sobre todos aquellos tarjetahabientes que no efectuaron pago treinta días después de su fecha límite de pago. El nombre de pre-boletín significa que no es un listado definitivo, ya que en esta fase aún pueden omitirse

ciertos tarjetahabientes privilegiados que por descuido o por motivo de viaje no hayan cumplido con el pago respectivo.

#### 2.5.2.2 Boletín.

Después de la revisión y depuración del listado de pre-boletín, se procede a la generación e impresión de un listado definitivo llamado Boletín Protectivo, el cual se envía a impresión a una imprenta y es distribuido a todos los establecimientos afiliados con el propósito de evitar consumos que no deban ser aceptados. Este boletín es distribuido en forma periódica y oportuna a todos los establecimientos afiliados, como medida de seguridad.

#### 2.5.3 Cobros por correo.

Este sistema de cobro se origina a través de cartas y telegramas que le son enviados a los tarjetahabientes que no efectuaron sus pagos en las fechas límites, con el afán de recordarles que tienen un crédito pendiente de amortizar.

El cobro por correo comienza desde los treinta días de saldo vencido y el contenido de la correspondencia varía dependiendo de los días de atraso hasta arreglos de pago a través de la vía jurídica.

#### 2.5.4 Cobros por teléfono.

Este tipo de cobro corresponde a la parte rutinaria del departamento de cobros ya que contempla los

procedimientos más inmediatos de cobro.

El proceso de llamada telefónica de cobro es auxiliado por el listado de comportamiento de cartera por antigüedad de saldos, el cual sirve de base para distribuir, en forma planificada, la función específica de cobro.

#### 2.5.5 Proceso de autorizaciones locales e internacionales.

El proceso de autorización consiste en la aprobación por parte de la empresa de tarjeta de crédito, sobre consumos que los tarjetahabientes estén realizando en un establecimiento afiliado por haberse excedido a su límite de piso autorizado.

Este proceso se puede llevar a cabo de tres formas:

- a. Por teléfono
- b. Por fax
- c. Por modem

Comúnmente las autorizaciones son solicitadas por el establecimiento afiliado por teléfono, especialmente aquellos establecimientos pequeños como zapaterías, boutiques, salas de belleza, etc.

El fax es utilizado para autorizaciones de carácter internacional y sucede cuando un tarjetahabiente extranjero consume en nuestro país o cuando un tarjetahabiente local consume en el exterior.

El modem representa la forma más moderna en

nuestros tiempos de solicitar autorizaciones y se manifiesta a través de pulsaciones magnéticas que la tarjeta lleva grabada en una cinta adjunta, cuando la misma es pasada por el modem, automáticamente éste le indica si aprobar el consumo, denegar el consumo o consultar por teléfono.

Las autorizaciones tienen su origen, debido a un límite de piso que la empresa de tarjeta de crédito le da en calidad de garantía de pago a ciertos establecimientos, éstos varían de acuerdo a la naturaleza del negocio.

#### 2.5.6 Límite de financiamiento.

Automáticamente cuando el tarjetahabiente es aceptado en una institución de tarjeta de crédito se le otorga un límite financiable, esto significa que el tarjetahabiente sólo tendrá financiamiento por el límite adquirido, teniendo que pagar de contado cualquier excedente al límite financiable.

El límite financiable puede variar dependiendo del volumen de consumos del tarjetahabiente, siempre y cuando el tarjetahabiente lo solicite de manera formal utilizando los formularios respectivos que la empresa ofrece para este tipo de transacción.

Esta solicitud tiene que ser aprobada por personal competente de la empresa de tarjeta de crédito, evaluando el riesgo del crédito solicitado.

#### 2.5.7 Cargos por servicios.

Los cargos por servicios son originados al

comienzo del uso del financiamiento, a continuación se detallan los diferentes cargos por servicios que suelen componer el renglón cargos por servicio:

- a. Intereses pre-cálculo
- b. Intereses por mora
- c. Intereses por pago diferido

Los intereses pre-cálculo son aquellos que se generan de la fecha del consumo a la fecha de corte de facturación siempre y cuando sobrepase el límite de los días de financiamiento, es así como se determina la importancia de que el operador de consumos ingrese la fecha del consumo al momento de estar operando los mismos.

Los intereses por mora se originan cuando el tarjetahabiente no hace el pago respectivo en la última fecha de pago que la empresa de tarjeta de crédito le asignó.

Existe un período de gracia para pago comprendido de la fecha de corte de facturación a la fecha límite de pago, el interés diferido actúa según la oportunidad del pago en ese rango de días.

#### 2.5.8 Extrafinanciamiento adicional.

En ciertas épocas del año el departamento de mercadeo ofrece ciertas promociones con carácter atractivo, es aquí cuando al tarjetahabiente se le ofrece que el pago puede realizarlo parcialmente, en cómodas mensualidades utilizando extrafinanciamiento.

El Extrafinanciamiento consiste en ingresar los consumos a un módulo diferente del que contempla el estado de cuenta normal, posteriormente a su ingreso llegará el corte de facturación mensual, donde a través de correr un programa específico, ocasionará un traslado de cuotas niveladas, que pasarán a formar parte de un consumo en el estado de cuenta mensual, estas cuotas se diferencian de los demás consumos en que su pago ya no tiene financiamiento ya que el mismo deberá ser de contado, esto tiene como resultado que el pago mínimo aumente, dependiendo del número de cuotas que sucedan en el mes.

#### 2.5.9 Inconsistencias de consumos.

Las inconsistencias de consumos ocurren cuando tarjetahabientes boletinados, realizan consumos sin que el establecimiento afiliado los detenga, verificando el boletín protectivo o solicitando la autorización respectiva.

Las inconsistencias no son aceptadas por el sistema como consumo, razón por la cual genera un listado que el departamento de cobros debe analizar y aprobar para que el consumo sea validado (aprobado) en el sistema y poder cargarse el mismo al tarjetahabiente con el afán de efectuar el pago respectivo al establecimiento.

#### 2.5.10 Departamento Jurídico Legal.

Debido a que toda cuenta por cobrar lleva implícito el riesgo de incobrabilidad, es necesaria la creación de un departamento jurídico legal, con el propósito

de recuperar por la vía legal, cuentas que posiblemente el procedimiento administrativo interno de cobro no pudiera realizar.

Esta cartera está formado por todos aquellos tarjetahabientes que han sobrepasado la política del tiempo por saldo vencido, permaneciendo en mora por algún tiempo, como también todos aquellos tarjetahabientes que de un principio, manifiestan el uso inadecuado de la tarjeta, como: pagar siempre después de fecha, acumular su saldo en un tiempo corto sin poder de pago, etc.

Un departamento jurídico legal puede desarrollarse tanto a nivel interno como externo, y sus transacciones se manejan a través de una persona que goce la característica de poseer fe pública para poder resolver operaciones de recuperación por la vía judicial, confiscando bienes, descuentos en planillas de sueldos o simplemente realizando arreglos de pago con documentos de crédito.

#### 2.6 Departamento de servicio al cliente.

La función principal de este departamento tiene como misión principal crear y mantener la buena imagen de la empresa, fomentando servicios de excelente calidad al tarjetahabiente.

A continuación se mencionan en forma muy breve los servicios más importantes que el Departamento de Servicio ofrece al cliente:

### 2.6.1 Atención de reclamos.

Debido a las múltiples transacciones que conlleva el movimiento operativo de una tarjeta de crédito, surgen ciertos reclamos y solicitudes, que el departamento de servicio al cliente debe resolver en forma oportuna, dentro de las mismas se mencionan las siguientes:

- a. Reclamos por duplicidad de consumos
- b. Reclamos por duplicidad en pagos
- c. Reclamos de cargos por servicios excesivos
- d. Reclamos por falta de envío de estados de cuenta
- e. Reclamos por pagos en banco cargados después de fecha
- f. Reclamos por pagos después de fecha debido a la tardanza del estado de cuenta
- g. Reclamos por extravío de tarjeta
- h. Reclamos por deterioro de tarjeta
- i. Solicitud de ampliación de límite financiable
- j. Solicitud de tarjetas adicionales
- k. Solicitud de cambio de dirección y teléfonos
- l. Solicitud de anulación de tarjetas
- m. Solicitud de tarjetas principales etc.

### 2.6.2 Proceso de renovaciones.

La tarjeta de crédito tiene la particularidad de llevar implícita una vigencia que se origina desde la emisión de la tarjeta en sí, hasta el vencimiento de la



misma, que podrían ser uno o dos años, dependiendo de la política que la empresa de tarjeta de crédito crea conveniente (costo beneficio). Para esto se hace necesario, la implementación de un procedimiento que contemple un control interno definido hacia todo aquel lote de tarjetas que llegando al punto final de su vigencia, sean reconsideradas para aplicarles la renovación respectiva en forma automatizada, y enviarlas nuevamente a circulación a donde corresponde después de ser elaboradas.

#### 2.6.3 Pagos por consumos.

Con el firme propósito de mejorar la calidad de servicio que se le presta al tarjetahabiente, surgió la comodidad de pago, desarrollando servicio por 24 horas a través de cajeros automáticos, servicios a través de bancos, servicios personalizados a través de una red de agencias, etc.

#### 2.6.4 Proceso de emisión y envío de tarjetas.

Al ser aprobada una solicitud de tarjeta por el comité de crédito, se procede a grabar los datos personales del solicitante con el propósito de registrarlo en el sistema como un tarjetahabiente vigente, utilizándose un número el cual servirá para registrar los consumos y los pagos que se manejen en las transacciones por el uso de la tarjeta de crédito.

Posterior al ingreso de datos es creado y habilitado un file, que servirá para llevar un control

general del comportamiento del tarjetahabiente por ejemplo: records crediticios, la solicitud de la tarjeta, confirmaciones de buen crédito, solicitudes de ampliación de límite financiable, avisos por extravío, estados de cuenta del banco, arreglos de pago, etc.

Aprobada la solicitud, y habilitado el file personal, procede la emisión de una orden de confección de tarjeta, la cual será enviada a través de un correo interno por seguridad de envío. Es necesario e indispensable la existencia de un procedimiento, donde exista evidencia de que la tarjeta en sí, haya sido recibida por la persona dueña de la misma, solicitándole al tarjetahabiente un documento que lo identifique y la firma donde recibió conforme.

#### 2.6.5 Elaboración de tarjetas adicionales.

Como una ampliación de servicio al uso de la tarjeta, existe la modalidad de elaborar tarjetas adicionales de la cuenta principal, utilizándose como política la elaboración única por solicitud del propio tarjetahabiente, siempre y cuando la misma sea para familiares directos como: esposa(so) e hijos, utilizándose para el control de las transacciones un mismo estado de cuenta.

#### 2.6.6 Archivo de documentos.

El archivo secuencial de todos los tarjetahabientes encierra rica información sobre records crediticios. Estos archivos deben de manejarse en forma muy

confidencial, debido al tipo de información que contiene, siendo ésta una razón suficiente para tomar en cuenta que la custodia mantenga un control muy rígido sobre seguridad.

## 2.7 Departamento de Afiliación.

Este departamento tiene bajo su responsabilidad, el crecimiento de establecimientos afiliados a la empresa de tarjetas de crédito y del mantenimiento que contempla proveeduría de papelería por transacciones realizadas con tarjeta de crédito, envío de boletín protectivo, entrenamiento sobre el uso de papelería, información sobre promociones de temporada, autorización sobre uso de financiamientos adicionales, etc. con el propósito de presentarle al tarjetahabiente, un servicio atractivo al utilizar su tarjeta de crédito.

### 2.7.1 Proceso de afiliación.

El proceso de afiliación a medida de seguridad también requiere de un comité de aprobación, con el propósito de asegurarse que los datos solicitados y los perfiles obtenidos de los establecimientos, sean reales y verdaderos.

Una vez aprobada la solicitud de afiliación se procede a grabar un número que le dará el derecho de aceptar la tarjeta respectiva, ya que los consumos que el tarjetahabiente realice le serán pagados oportunamente por la empresa de tarjeta de crédito, utilizando el número de afiliación para poder emitir el cheque de pago.

### 2.7.2 Comisiones por servicio.

La afiliación de un establecimiento y el derecho de aceptar consumos de los tarjetahabientes conlleva una comisión que la empresa de tarjeta de crédito se acredita, debido a la premisa de que el uso de una tarjeta de crédito, posee la particularidad de generarle más ventas al establecimiento, por el crédito inmediato que lleva implícita la misma, lo cual resulta atractivo para el tarjetahabiente al efectuar sus compras.

### 2.7.3 Establecimientos de mayor demanda.

Dentro de los establecimientos que generan mayores consumos podemos mencionar:

- a. Supermercados
- b. Hoteles
- c. Restaurantes
- d. Líneas aéreas
- e. Hospitales

## CAPITULO III

3. Registros Contables.3.1 Descripción.

Se entiende por registros contables, la clasificación de cuentas, registros, formas, procedimientos y controles, por los cuales los activos, pasivos, ingresos, egresos y resultados de las transacciones son registrados y controlados.

Todo registro contable debe cubrir ciertos requisitos, sin los cuales no podría cumplir sus objetivos de proporcionar información y efectuar control; estos requisitos son:

- a. Que proporcione toda la información necesaria
- b. Que controle las operaciones que realice la empresa
- c. Que su costo sea proporcional a las condiciones económicas de la empresa
- d. Que los informes sean oportunos

Para la implantación de un sistema contable en una empresa de tarjeta de crédito, se hace necesario tomar en consideración ciertos criterios básicos:

Análisis de las operaciones de la empresa

Registrar las operaciones en formas y registros

Establecer una adecuada comprobación interna, que abarque las operaciones

Registrar, en los libros, las operaciones anotadas en formas impresas

Diseñar los estados contables y reportes estadísticos que deben prepararse de las operaciones registradas

Facilitar las auditorías internas continuas y externas periódicas

Proveer los reportes a las oficinas de gobierno y otros organismos

Por lo tanto los registros contables, son básicos para el buen funcionamiento de una empresa, ya que de él dependerá la toma de decisiones financieras que encaminan a la empresa hacia el logro de sus objetivos.

### 3.1.1 Principios de contabilidad generalmente aceptados.

Los principios de contabilidad son la base o fundamento sobre los cuales se apoyan los registros contables efectuados; los mismos sirven de marco normativo o contienen las directrices generales, para que los responsables de los registros en el desarrollo de su labor, orienten éstos hacia objetivos que hagan más funcional el registro de la información contable y la preparación de los informes inherentes a la función de la contabilidad.

Es importante destacar que con los grandes avances del comercio y la industria, la contabilidad como

una técnica dinámica, va incorporando nuevos principios, con lo cual se deduce que éstos no son inmutables, sino obedecen y deben proyectarse conforme a las circunstancias lo demanden.

Aunque la aplicación de los principios de contabilidad es general, es decir observada por todos los contadores y con incidencia tanto en la pequeña como en los grandes consorcios financieros, no debe perderse de vista su adaptabilidad y dinámica en cada caso. Por lo tanto es importante para mayor claridad, conceptuar entonces el principio como un postulado o una guía y no confundirlo con lo que es una ley natural, entendida ésta como un encadenamiento o una relación constante entre ciertos hechos, que al producirse unos dan origen a otros como en el caso de la contabilidad.

En nuestro medio, la legislación guatemalteca establece en el código de comercio (artículo 368), que las personas que desarrollan actividades comerciales, están obligadas a llevar su contabilidad en forma organizada, y usando principios de contabilidad generalmente aceptados. El desarrollo, creación y promulgación de los mismos, está a cargo del INSTITUTO GUATEMALTECO DE CONTADORES PUBLICOS Y AUDITORES, que para el efecto nombra las comisiones que se encargan de su análisis y estudio antes de ser dados a conocer como normas de observancia general y obligatoria.

Principios básicos de su observancia.

La función primordial de la contabilidad es la de acumular datos acerca de las actividades financieras de una entidad, que permita presentarlos en forma de estados financieros.

Para que exista un completo entendimiento y confianza de los estados financieros, los mismos deben ser preparados de acuerdo a reglas o normas de aceptación general.

La contabilidad y los principios que la sustentan, deben ser razonablemente sensibles a los cambios en el sistema económico, para satisfacer las necesidades de los usuarios de información financiera.

Para el cumplimiento de los postulados anteriores existen reglas o normas de la contabilidad financiera, las cuales se conocen como PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD cuyos objetivos son los siguientes:

- a. Registrar en forma adecuada los activos invertidos en la empresa por sus miembros, socios, accionistas y por los acreedores; registrar todos los pasivos conocidos para que juntamente con el patrimonio presenten razonablemente la situación financiera de la empresa.
- b. Presentar la inversión de los propietarios sobre bases acumulativas.



- c. Presentar razonablemente el resultado de las operaciones.
- d. Preparar informes y estados financieros según el concepto de la entidad.

Los principios de contabilidad generalmente aceptados, básicos conocidos y considerados en nuestro medio como de observancia obligatoria son los siguientes:

- a. Principio de entidad
- b. Principio de negocio en marcha
- c. Principio de unidad monetaria
- d. Principio de conservatismo
- e. Principio de sustancia antes que forma
- f. Principio del costo histórico original
- g. Principio de realización
- h. Principio de revelación suficiente
- i. Principio de importancia relativa
- j. Principio de consistencia o uniformidad
- a. Principio de Entidad. La información contable incluida en estados financieros debe identificarse con un ente económico con estructura y operaciones propias. Este es independiente de sus accionistas, propietarios o miembros y en sus estados financieros sólo deben incluirse los bienes, valores, derechos y obligaciones de dicho ente.

- b. Principio de negocio en marcha. Este principio supone que una entidad tendrá operaciones en forma continua a menos que exista clara evidencia de lo contrario.
- c. Principio de la unidad monetaria. Las operaciones y eventos económicos se reflejan en la contabilidad, expresadas en la unidad monetaria del país en que esté establecida la entidad. La unidad monetaria en que se expresan los estados financieros deben divulgarse.
- d. Principio de conservatismo. En el registro de operaciones contables y en la preparación de estados financieros, debe observarse una tendencia general hacia el inmediato reconocimiento de los eventos desfavorables, evitando la sobrevaluación de las utilidades y los activos. El conservatismo obliga a conservar lo siguiente: todo el pasivo y las pérdidas conocidas deberán registrarse, sin importar si se puede o no determinar su exactitud.
- e. Principio de sustancia antes que forma. Las transacciones y eventos económicos, deben contabilizarse y presentarse de acuerdo con su sustancia y realidad financiera, no

solamente de acuerdo con su forma.

- f. Principio del costo histórico. Las operaciones y eventos económicos, se deben contabilizar según las cantidades de efectivo que se desembolsen, su equivalente o la estimación razonable que de ello se haga en el momento en que se consideren realizados contablemente. Los estados financieros presentados bajo estos principios no tienen el propósito de mostrar los valores actuales de los activos, ni los valores a los que se pudiera realizar.
- g. Principio de realización. La contabilidad considera realizadas las operaciones y eventos económicos:
- g.1 Cuando se han efectuado transacciones con otras entidades. A este respecto, un derecho se adquiere y una obligación surge cuando se formaliza, independientemente de cuando se liquide. Salvo casos especiales, este principio requiere que los ingresos se registren al momento de ser devengado.
- g.2 Cuando ha habido transformaciones internas que modifican la estructura de recursos o de sus fuentes.

- g.3 Cuando han ocurrido eventos económicos externos a la entidad o derivados de las operaciones de ésta y cuyo efecto se puede cuantificar razonablemente en términos monetarios.
- h. Principio del período contable. Para efectos de informar sobre la situación financiera y los resultados de operación, debe dividirse la vida de la entidad en períodos convencionales (normalmente de un año). Las operaciones y eventos económicos, así como sus efectos derivados, susceptibles deben identificarse con el período en que ocurran; por lo tanto, cualquier información contable debe indicar claramente el período correspondiente.
- i. Principio de revelación suficiente. La información contable presentada en los estados financieros, debe contener la forma clara y comprensible de todos los aspectos necesarios, para que el usuario de dichos estados pueda interpretarlos adecuadamente.
- j. Principio de importancia relativa. En la contabilización de transacciones y en la preparación de estados financieros, debe darse atención primordial a aquellos asuntos

importantes susceptibles de ser cuantificados en términos monetarios. El factor de importancia debe medirse en relación con el resto de las transacciones, partidas o elementos de los estados financieros.

- k. Principio de consistencia o uniformidad. Los métodos, procedimientos y políticas contables, deben aplicarse de manera uniforme dentro de un mismo período contable, y a través de los períodos, para asegurar la comparabilidad de los datos. Los cambios en la aplicación de prácticas contables de un período a otro deberán divulgarse, así como el efecto de tales cambios; su divulgación hará posible efectuar comparaciones razonables de los estados financieros

Los principios mencionados anteriormente son los que aplican en una Empresa de tarjetas de Credito, sin embargo existen otros que son de aceptación general.

### 3.1.2 Contabilización y control de áreas críticas.

Como su nombre lo indica, áreas críticas significa todas aquellas áreas que llevan implícita una gama de transacciones importantes dentro de su desarrollo operacional.

Lo crítico de una operación no sólo enfoca lo repetitivo de la misma, sino también los valores que manejan. En una empresa de tarjetas de crédito, se contemplan varias cuentas de mayor contable que tienen el objetivo de controlar las transacciones materiales y variables, las cuales menciono a continuación por el orden de importancia.

- a. Cuentas por cobrar tarjetahabiente
- b. Cuentas por pagar a establecimientos
- c. Caja y bancos
- d. Intereses productos
- e. Cuentas por Cobrar Franquicias
- f. Cuentas por Pagar Franquicias

### 3.2 Area de cuentas por cobrar tarjetahabientes.

#### 3.2.1 Introducción

El origen contable de esta cuenta, comienza cuando en el departamento operativo ingresan todos aquellos consumos que los tarjetahabientes realizan en varios centros comerciales por compras realizadas. La operación de consumos conlleva varias transacciones, las cuales se mencionan a continuación:

#### 3.2.2 Consumos normales.

Los consumos normales son ingresados a un sistema computarizado de control, generando un listado que contiene el detalle de todos los tarjetahabientes consumidores, esta información listada es utilizada por el departamento de contabilidad como soporte del cargo de la

cuenta por cobrar tarjetahabiente, aplicando la respectiva provisión del iva por pagar a rentas internas, cuando el consumo ha sido gravado según la ley.

A manera de ejemplo veámos a continuación una papeleta de consumo que es ingresada al sistema y que genera el listado que contabilidad utiliza para cargar la cuenta por cobrar tarjetahabiente:

Nombre y número del tarjetahabiente

Vigencia de la tarjeta

Nombre del establecimiento donde consumió

Firma del tarjetahabiente de aceptado

Fecha del consumo 02-05-94 No. autorización 333

consumos	Q100.00
impuestos	7.00
propinas y cargos varios	10.00
Total	Q117.00

### 3.2.3 Consumos con financiamiento adicionales.

El financiamiento adicional como su nombre lo indica, representa un tiempo de financiamiento extra al financiamiento corriente que ya existe, esto ocurre frecuentemente en temporadas de promociones, donde al tarjetahabiente se le da la oportunidad de comprar artículos caros, con facilidades extras de poder pagar en mensualidades, las cuotas respectivas, utilizándose su estado de cuenta para el cargo de las mismas.

Cuando un consumo lleva implícito un financiamiento adicional lo describe la misma papeleta del ejemplo anterior, y se identifica por una descripción manual con las letras E. F. que significa financiamiento adicional.

Estas papeletas son operadas en un módulo diferente al de los consumos corrientes, generando un listado independiente que es utilizado por el departamento contable, para cargar una cuenta por cobrar diferente a la cuenta por cobrar tarjetahabiente; en este caso es utilizada la cuenta por cobrar financiamiento adicional, para ser cargada contablemente, posteriormente cuando se lleva a cabo el corte de los estados de cuenta, es generado como parte del proceso de corte de facturación un listado que contempla las cuotas de financiamiento adicional, a ser cargadas a la cuenta por cobrar tarjetahabiente. Es aquí donde contablemente se carga la cuenta por cobrar tarjetahabiente abonando a la cuenta por cobrar financiamiento adicional.

#### 3.2.4 Cobros a través de caja.

La mayoría de tarjetahabientes acostumbran a efectuar sus pagos por consumos directamente en las cajas de atención al público propiedad de la empresa de tarjeta de crédito, este proceso genera un listado y un recibo de caja que es contabilizado rebajando el saldo de la cuenta por cobrar tarjetahabiente y cargando el banco donde se deposite, utilizando de soporte la boleta de depósito del mismo banco.



### 3.2.5 Cobros a través de bancos.

Para que este proceso operativo pueda llevarse a cabo es necesario que la empresa emisora de la tarjeta, haya formalizado un contrato con el banco donde autorice a éste, recibir pagos de tarjetahabientes; este contrato consiste en la aplicación de un crédito para la empresa de tarjeta de crédito, documentos que son enviados (nota de crédito) a diario para que el departamento operativo realice la transacción que procede internamente y contabilidad pueda abonar la cuenta por cobrar, cargando el respectivo banco con el soporte de la nota de crédito.

### 3.2.6 Cuotas de renovación.

Todas las tarjetas de crédito tienen un período de vigencia, este período es el que mide la membresía del tarjetahabiente que en su mayoría es anual. Esto significa que anualmente la empresa de tarjeta de crédito, corre un proceso automático que consiste en cargar a cada tarjetahabiente, sus respectivas cuotas por el uso de la tarjeta principal y adicional.

Estas transacciones dentro del sistema origina un listado que sirve de base al departamento contable, para cargar la respectiva cuenta por cobrar al tarjetahabiente.

### 3.2.7 Cuotas de nuevo ingreso.

La aprobación de una solicitud de tarjeta de crédito origina un ingreso por cuota inicial, que es debitado al tarjetahabiente en su estado de cuenta con el

soporte de un documento de consumo interno el cual es contabilizado cargando la cuenta por cobrar tarjetahabiente y abonando la cuenta de producto, ingresos por cuentas nuevas.

#### 3.2.8 Regularización por notas de débito y crédito.

Existen ciertas irregularidades como por ejemplo: duplicidad de consumos, cargos mal aplicados, cruce de cuentas, etc. cuando esto ocurre se procede a tomar las debidas correcciones utilizándose notas de débito y notas de crédito, según sea el caso.

Contablemente se procede a capturar todas estas notas para abonar y/o cargar las cuentas por cobrar.

#### 3.2.9 Traslados al departamento legal por arreglos de pago.

Mensualmente el departamento de cobros realiza un movimiento por todos aquellos tarjetahabientes que por falta de poder de pago solicitan arreglos al mismo o simplemente deciden no pagar, esto origina una partida de reclasificación contable trasladando a una cuenta por cobrar jurídica todos aquellos casos de tarjetahabientes que no pagan y abonando la cuenta por cobrar vigente.

#### 3.2.10 Provisión de las cuentas incobrables.

Mensualmente el departamento debe de estimar un porcentaje de incobrabilidad como provisión, cargando una cuenta de resultados y abonando una reserva para cuentas incobrables, que será regularizada al final del período

contable, tomándose como base el dos por ciento que la ley del impuesto sobre la renta acepta como deducible al impuesto mismo. Este dos por ciento se aplica sobre el rubro de cuentas por cobrar en general.

### 3.3 Area de cuentas por pagar a establecimientos.

#### 3.3.1 Introducción

La cuenta por pagar a establecimientos representa la contrapartida de la cuenta por cobrar a afiliados y se origina cuando el proceso operativo de consumos inicia el ingreso de los mismos.

#### 3.3.2 Planillas de consumos.

La planilla de consumo y la planilla de cheques son dos documentos que se originan de la misma transacción, en forma paralela cuando los consumos de los tarjetahabientes son enviados por los establecimientos afiliados para su cobro.

El documento que resume los consumos que los establecimientos afiliados envían para su pago, contiene la siguiente información:

Nombre del representante autorizado del establecimiento

No. de recepción (sobrepuesto por la empresa de tarjetas)

Fecha

No. de documentos adjuntos (consumos)

Nombre del banco si se cobra en banco

No. de cuenta bancaria donde se acreditó

Nombre de la cuenta

total consumos	Q.1000.00
iva de consumos	70.00
cargos varios	50.00
total	Q.1120.00

menos:

Porcentaje comisión establecimientos	Q. 60.00
iva por comisión	4.20
NETO A PAGAR	Q.1055.80

Firma establecimiento

La planilla de cheques y la planilla de consumos mencionadas anteriormente, son utilizadas de soporte contable para cargar y abonar la cuenta por pagar a establecimientos. La provisión se realiza con la planilla de consumo y el pago de la misma con la planilla de cheques, siendo esta la razón por la cual la cuenta por pagar a establecimientos, no debería de tener ningún saldo por pagar, excepto por los cheques que estando pendientes de entrega prescriban y se origine nuevamente la cuenta por pagar.

### 3.3.3 Cobros en banco por los establecimientos.

Los cobros en banco dan origen a dos notas bancarias unas de débito que rebajan el saldo del banco de la empresa de tarjetas de crédito y unas de crédito que aumentan el saldo bancario del establecimiento.

La nota de débito es utilizada contablemente para rebajar la cuenta por pagar al establecimiento y

rebajar el banco a través de un abono contable.

Los bancos que realicen este tipo de transacción deben tener autorización por parte de la empresa emisora de la tarjeta, con respecto a qué establecimientos pueden ser admitidos a este sistema.

### 3.4 Area de caja y bancos.

#### 3.4.1 Introducción

El área de caja y bancos es considerada como crítica debido a que en ella se centralizan las operaciones más importantes por su tamaño y complejidad y a la vez que representa la cuenta puente por cobros a tarjetahabientes y pagos a empresas afiliadas.

#### 3.4.2 Ingreso por cobro a tarjetahabientes.

Como se mencionó anteriormente el ingreso por pago se suele dar por medios de dos vías, una por caja directamente y otra por pagos en banco. La primera es capturada y contabilizada a través de arqueos de caja diarios, rebajándose la cuenta por cobrar y cargando el banco, y la segunda es contabilizada con la nota de crédito que envía el banco.

#### 3.4.3 Ingreso por préstamos bancarios.

Al momento de la aprobación de un préstamo bancario con previo aviso del mismo, se emite una nota de crédito que es utilizada como documento de soporte contable, cargándose la cuenta de banco y creando la cuenta documentos por pagar al banco emisor del préstamo.

#### 3.4.4 Pagos a establecimientos.

Al igual que el proceso de cobro existen dos vías para pago a establecimientos afiliados, una directamente de caja y otro a través de cobros en bancos. El primero ocurre cuando la emisión de cheques es generada impresa y firmada integrándose los mismos en una planilla que es utilizada por contabilidad, para rebajar el banco que emitió los cheques y rebajar el saldo de cuenta por pagar a establecimiento, la segunda forma consiste en el envío de una nota de débito por parte del banco que llevó a cabo la transacción, documento que es utilizado como soporte por el departamento contable, para rebajar el banco y a la vez la cuenta por pagar respectiva.

#### 3.4.5 Amortización de préstamos bancarios.

Comúnmente, la amortización de pagos por préstamos en banco, son contabilizadas a través de notas de débito que el banco origina internamente, procediéndose contablemente a rebajar la cuenta de documentos por pagar y rebajar el saldo bancario.

#### 3.4.6 Herramientas contables para control de caja y bancos.

##### 3.4.6.1 Cuadro de disponibilidades.

Este cuadro juega un papel muy importante sobre los registros contables de caja y banco, ya que a través de él se determina el saldo real de cada cuenta bancaria, proveendo los posibles desembolsos y los posibles

ingresos que se esperan de una manera real.

#### 3.4.6.2 Conciliaciones bancarias.

Las conciliaciones bancarias elaboradas oportunamente, son utilizadas para conocer el saldo real de un banco en relación al saldo contable establecido, elaborándose los posibles ajustes que puedan surgir de la misma, como por ejemplo cheques en circulación prescritos, notas de débito y/o crédito pendientes de operación, diferencias de cheques mal operados con respecto a su valor, etc.

### 3.5 Area de interés por financiamiento.

#### 3.5.1 Introducción

La palabra tarjeta de crédito lleva implícita la frase financiamiento, siendo esta última el fenómeno económico que hace atractiva la utilización de la tarjeta. Como es obvio, el financiamiento tiene su precio, siendo éste el porcentaje de interés que es cargado al saldo de cada tarjetahabiente, cuando éste utiliza financiamiento.

#### 3.5.2 Intereses por financiamiento.

Aunque existen diversos tipos de intereses a nivel contable, sólo existe uno "intereses financiamiento"; esta transacción operativa se origina una vez por mes, en cada corte de facturación mensual de cuentas por cobrar.

El corte de facturación lleva implícita la generación del cálculo general de intereses, al cual resulta un listado que especifica el monto integrado de intereses que le fue cargado a cada tarjetahabiente, este mismo

listado es utilizado por el departamento contable cargando la cuenta intereses por financiamiento como producto y la cuenta por cobrar, aumentando los saldos.

### 3.5.3 Intereses percibidos no devengados.

Basado en los principios contables sustancia antes que forma y el de realización, se toma la decisión de no contabilizar todos los intereses generados como un producto, ya que existe la inconsistencia de la no recuperación de algunos, razón por la cual algunas empresas de tarjetas de crédito deciden que todas aquellas cuentas que se encuentran con atraso de pago por más de sesenta días, sus intereses sean contabilizados en una cuenta de pasivo diferido, con el propósito de ser amortizados posteriormente, reflejando de esa manera saldo financieros más reales.

## 3.6 Area de cuentas por cobrar franquicias.

### 3.6.1 Introducción

Debido al crecimiento y proliferación de la tarjeta de crédito a nivel mundial, se han originado acuerdos entre países creándose franquicias en varios lugares del mundo con políticas y procedimientos uniformes muy bien establecidos, esto ocasiona transacciones por tarjetahabientes extranjeros que consumen en nuestro país, los cuales tienen que ser cobrados a su respectiva franquicia de origen.



### 3.6.2 Ingreso por cobros de franquicias.

Los consumos por tarjetahabientes extranjeros, son clasificados en un módulo diferente al de los tarjetahabientes locales, esta operación dentro del sistema genera un listado de consumo extranjero, el cual es utilizado como soporte para la contabilización de la cuenta por cobrar franquicia con abono a cuentas por pagar establecimientos. Posteriormente las franquicias afectadas envían el pago respectivo con documento o a través de transferencia bancaria, abonándose en ese momento la cuenta por cobrar a la franquicia y cargándose la cuenta de bancos del exterior dependiendo con que clase de moneda se efectúa el pago.

## 3.7 Cuentas por pagar a franquicias.

### 3.7.1 Introducción

Así como tarjetahabientes del exterior vienen a consumir a nuestro país también tarjetahabientes locales van al exterior a efectuar ciertas compras, esto origina una cuenta por pagar contable al país donde se consumió y un cargo al tarjetahabiente local.

### 3.7.2 Egresos por pago a franquicias.

De igual manera que son enviados los consumos por tarjetahabientes extranjeros, los consumos de tarjetahabientes locales en otros países son enviados al país origen del tarjetahabiente, estos consumos son procesados similarmente a los consumos locales con la única diferencia que en vez de crearse un pasivo por pagar a un

establecimiento, se crea un pasivo por pagar a una franquicia.

El listado que origina estas transacciones, son utilizadas por el departamento contable para cargar la cuenta por cobrar tarjetahabiente y abonar la cuenta por pagar franquicia.

Al efectuarse los pagos, los cuales también pueden ser directamente con documento o por transferencia bancaria, se procede a cargar la cuenta por pagar franquicias y abonar el banco del exterior que proceda a hacer los pagos.

### 3.7.3 Débitos y créditos a franquicias.

Debido al volumen considerable de transacciones y por las distancias en que las mismas se manejan, siempre ocurren imprevistos tales como consumos duplicados, cambios de moneda mal aplicados, consumos que no proceden, etc. Por todos estos detalles, el departamento encargado de transacciones internacionales procede a emitir notas de débito y/o crédito, según la naturaleza de la transacción y el departamento contable procede a operar, según el origen de la misma.

### 3.8 Presentación estados financieros.

Ver ejemplos en apendice.

## CAPITULO IV

4 . Aspectos Legales y Fiscales.

Generalidades sobre los contratos que conforma el sistema tripartita de la tarjeta de crédito.

4.1 Antecedentes.

La emisión y utilización de una tarjeta de crédito es, como ya se explicó anteriormente, una operación financiera tripartita en la cual se encuentran claramente determinadas tres partes:

a. El emisor o entidad financiera que puede ser un banco o una sociedad mercantil, aunque en teoría no existe impedimento para que sea otra clase de persona jurídica o un comerciante individual.

b. El usuario o tarjetahabiente, quien generalmente es una persona individual mercantil o persona que comprará bienes o servicios.

c. El establecimiento afiliado que es el comerciante individual o establecimiento mercantil o persona de quien se obtendrán los bienes o servicios.

Entre estas tres partes se celebran tres tipos de contratos diferentes entre sí, los cuales se encuentran íntimamente entrelazados de tal forma, que la falta de uno de ellos imposibilita totalmente la operación de la tarjeta

de crédito.

En el curso de este capítulo se tratará de determinar cuáles son estos tres tipos de contratos que celebran las partes y cómo se encuentran entrelazados.

a. En primer lugar tenemos la relación que existe entre el EMISOR y el TARJETAHABIENTE. Entre estas dos partes lo que hay es un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente.

b. En segundo lugar encontramos la relación que existe entre el EMISOR y el ESTABLECIMIENTO COMERCIAL. Entre estas dos partes lo que existe es un contrato de afiliación.

c. Y por último, tenemos la relación que existe entre el TARJETAHABIENTE y el ESTABLECIMIENTO COMERCIAL. Entre esta dos partes lo que hay es un contrato que puede ser de muy diversa índole, dependiendo del tipo de transacción que se realice; puede ser un contrato de compraventa, un contrato de arrendamiento, un contrato de hospedaje, un contrato de prestación de algún servicio (comidas, gastos médicos, gastos de hospitalización, etc.).

#### 4.2 Definición de contrato.

El autor José Castan Tobeñas (1) indica que "La palabra contrato (expresión elíptica de negotium contractum o contractus negotii), procede de cum y traho, venir en uno, ligarse; significando, por consiguiente, la relación constituida a base de un acuerdo convención".

Por otra parte, para Federico Puig Peña (2) el contrato

es "Aquel acuerdo de voluntades, anteriormente divergentes, por virtud del cual las partes dan vida, modifican o extinguen una relación jurídica de caracter patrimonial".

#### 4.3 Leyes que regulan los contratos.

Nuestra legislación, es decir el Código Civil (Decreto Ley 106), en su artículo 1517 si bien no nos brinda una definición nos indica el momento en que un contrato surge a la vida jurídica y para esto indica: Hay contrato cuando dos o más personas convienen en crear, modificar o extinguir una obligación.

El artículo número 1528 del Código Civil nos presenta un sistema de contratación mixco o ecléctico al establecer: "Los contratos se perfeccionan por el simple consentimiento de las partes, excepto cuando la ley establece determinada formalidad como requisito esencial para su validez".

El artículo número 1520 del Código civil define el contrato de adhesión así:

"Los contratos de adhesión, en que las condiciones que regulan el servicio que se ofrece al público son establecidas sólo por el oferente, quedan perfectos cuando la persona que usa el servicio acepta las condiciones impuestas".

Las normas y tarifas de estos negocios deben ser previamente aprobadas por el ejecutivo, para que pueda actuar la persona o empresa que hace la oferta, incurriendo en responsabilidad en caso contrario.

Cuando la variación de las circunstancias en que fue autorizado un servicio de carácter público hagan demasiado onerosas las normas y tarifas aceptadas, puede el Ministerio Público o el representante de la Municipalidad respectiva pedir la revisión de las condiciones impuestas."

El artículo 1251 del Código Civil menciona que los elementos esenciales para la validez del negocio jurídico son: a) capacidad legal del sujeto que declara su voluntad; b) consentimiento que no adolezca del vicio; y c) objeto lícito.

Por lo tanto, en la elaboración de los contratos que intervienen en la operación de tarjetas de crédito debemos tener presente que es absolutamente necesaria la capacidad legal de las partes y para esto debemos remitirnos a los artículos 8 y 16 del Código Civil de Guatemala que establece:

"Artículo 8. La capacidad para el ejercicio de los derechos civiles se adquiere para la mayoría de edad. Son mayores de edad los que han cumplido diez y ocho años. Los menores que han cumplido catorce años son capaces para algunos actos determinados por la ley".

"Artículo 16. La persona jurídica forma una entidad civil distinta de sus miembros individualmente considerados; puede ejercitar todos los derechos y contraer obligaciones que sean necesarios para realizar

sus fines y será representada por la persona u órgano que designe la ley, las reglas de su institución, sus estatutos o reglamentos, o la escritura social".

Es importante también, por la calidad de comerciante que puedan tener algunas de las partes que intervienen en este negocio, el contenido del artículo 6 del código de comercio de Guatemala que establece:

"Artículo 6. Capacidad. Tienen capacidad para ser comerciantes las personas individuales y jurídicas que, conforme el código civil son hábiles para contratar y obligarse".

Según el artículo 1518 de la legislación civil guatemalteca, el consentimiento es el requisito fundamental mediante el cual se perfecciona, por regla general, un contrato.

Los requisitos o condiciones que supone el consentimiento son:

- a) Pluralidad de sujetos o partes,
- b) Capacidad,
- c) Voluntad: deben ser voluntades conscientes y libres
- d) Declaración o manifestación de esa voluntad, la cual puede ser expresa o tácita;
- e) Concordancia entre la voluntad interna y la declarada.

Los artículos 1227 y 1268 del código civil guatemalteco regulan lo referente a los vicios de la declaración de

voluntad.

El artículo 1538 de nuestro Código Civil indica:

"no sólo las cosas que existen pueden ser objeto de los contratos sino las que se espera que existan; pero es necesario que las unas y las otras estén determinadas; a lo menos en cuanto a su género. La cantidad puede ser incierta con tal que el contrato fije reglas o contenga datos que sirvan para determinarla. Los hechos han de ser posibles, determinados y en su cumplimiento han de tener interés los contratantes".

Por otra parte el artículo 1301 del mismo cuerpo legal en su parte conducente indica que:

"hay nulidad absoluta en un negocio jurídico, cuando su objeto sea contrario al orden público o contrario a leyes prohibitivas expresas, y por la ausencia o no concurrencia de los requisitos esenciales para su existencia".

El artículo 1577 del Código Civil menciona la clasificación de los contratos solemnes al indicar que éstos deberán constar en escritura pública sin cuyo requisito esencial no tendrán validez.

El código de comercio de Guatemala en su artículo 5o. menciona lo relativo al negocio mixto y establece:

"Cuando en un negocio jurídico regido por este código intervengan comerciantes y no comerciantes, se aplicarán las disposiciones del mismo".



El artículo 718 del Código de Comercio de Guatemala (Decreto Del Congreso 2-70) define el contrato de apertura de crédito en la siguiente forma:

"Artículo 718. APERTURA DE CREDITO. Por el contrato de apertura de crédito, el acreditante se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado, o bien a contraer obligaciones por cuenta de éste, quien deberá restituir las sumas de que disponga o a proveer las cantidades pagaderas por su cuenta, y a pagar los gastos, comisiones e intereses que resulten a su cargo".

El Código de Comercio guatemalteco no hace una distinción taxativa del contrato de apertura de crédito simple y en cuenta corriente, pero establece en sus artículos 721 y 723 las ideas que se han expuesto cuando dice:

"Artículo 721. FACULTAD DE DISPONER. El acreditado podrá disponer a la vista, total o parcialmente, del importe del crédito".

"Artículo 723. CUENTA CORRIENTE. Si la apertura de crédito es en cuenta corriente el acreditado podrá hacer remesas, antes de la fecha fijada para la liquidación, sin reembolso parcial o total de las disposiciones que previamente hubiere hecho, y tendrá derecho, mientras el contrato no concluya para disponer en la forma pactada del saldo que resulta a su favor".

Para concluir el tema sobre las leyes que regulan los contratos de una empresa de tarjetas de crédito, se menciona el único artículo que el Código de Comercio relaciona a a tarjetas de crédito, el cual establece:

"Artículo 757. (tarjetas de crédito). Las tarjetas de crédito deberán expedirse a favor de personas determinadas y no serán negociables. Deberán contener el nombre de quien las expide y la firma autógrafa de la persona a cuyo favor se extienden.

También deberá expresarse en ellas el territorio y plazo dentro del cual son válidas. En lo conducente se aplicará a las tarjetas de crédito las reglas de las cartas órdenes".

#### 4.4 Calificación jurídica de los contratos que se celebran para la emisión y utilización del sistema de tarjeta de crédito.

El contrato que la entidad emisora celebra con el tarjetahabiente a través de la solicitud de una tarjeta de crédito impresa en un formulario, es un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente.

El contrato que se celebra entre la entidad emisora de la tarjeta de crédito y el tarjetahabiente.

El contrato que la entidad emisora celebra con el tarjetahabiente a través de la solicitud de una tarjeta de crédito impresa en un formulario, es un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente.

## Definición:

El autor Joaquín Rodríguez indica que "La apertura de crédito es un contrato mediante el cual una persona (el acreditante, banco o particular), se obliga con otra (el acreditado) a poner a su disposición una cantidad de dinero determinada o a emplear su crédito en beneficio de aquel".

En relación al contrato que la parte realiza con el tarjetahabiente y tomando en consideración las definiciones anteriores, se puede afirmar que dicho contrato encuadra perfectamente dentro de lo que la doctrina y nuestra legislación define como contrato de apertura de crédito.

Esto sucede así: Tanto la legislación guatemalteca como la doctrina al definir el contrato de apertura de crédito indican primeramente, que el acreditante se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado. Este no es el caso de la tarjeta de crédito, ya que en la misma el emisor no pone a disposición del tarjetahabiente ninguna suma de dinero.

La segunda operación que puede efectuar el acreditante, según la definición, es contraer obligaciones por cuenta del acreditado, y este es el caso de la tarjeta de crédito.

La función principal de la tarjeta de crédito es otorgar una línea de crédito a favor del tarjetahabiente; para lograrlo, la entidad emisora se compromete, no a poner a su disposición una suma de dinero sino a contraer

obligaciones por cuenta de éste, como lo es pagar a los establecimientos mercantiles los montos de las compras o adquisiciones de bienes y servicios que el tarjetahabiente realice mediante la utilización de la tarjeta de crédito.

Por su parte, la obligación que corresponde al tarjetahabiente es la de restituir las sumas de que disponga al utilizar el crédito y además, deberá también pagar los gastos, comisiones, e intereses que en virtud de toda la operación resulten a su cargo.

Sin embargo, se debe hacer referencia al servicio que prestan algunas tarjetas de crédito consistente en los llamados "adelantos en efectivo", lo que en la terminología anglosajona se conoce como "cash advance". A través de este servicio, el tarjetahabiente puede obtener del emisor o un banco afiliado al sistema, la entrega de una cantidad de dinero en efectivo, dentro de los límites de su crédito. Dicha cantidad forma parte de la línea de crédito que el emisor le ha otorgado al tarjetahabiente y deberá restituirla en la misma forma como restituye el resto del crédito utilizado. En este caso si podríamos hablar de que el emisor o acreditante pone una suma de dinero a disposición del acreditado. Como sea que fuere, queda claro que el contrato de apertura de crédito con la modalidad de cuenta corriente, el cual según el autor Cervantes Ahumada, produce dos efectos: uno inmediato que consiste en la concesión del crédito por el acreditante al acreditado; y un

efecto futuro y eventual al retirar las partidas puestas a su disposición por el acreditante o utilizar la firma de éste en la asunción de obligaciones por cuenta del acreditado.

Contrato que se celebra entre la entidad emisora de la tarjeta de crédito y el establecimiento afiliado.

El contrato que la entidad emisora celebra con el establecimiento afiliado es un contrato atípico o innominado que se ha llamado contrato de afiliación. Por medio de este contrato el establecimiento afiliado queda incorporado al sistema que conforma la operación de la tarjeta de crédito y mediante el mismo se compromete a aceptar como medio de pagos los comprobantes de venta respectivos debidamente firmados por los tarjetahabientes, y a reconocer a la entidad emisora una comisión sobre la venta.

Contrato que se celebra entre el establecimiento afiliado y el tarjetahabiente.

Tal y como ya se ha dicho anteriormente, el contrato que se celebra entre el establecimiento afiliado y el tarjetahabiente puede ser de la más variada índole; puede ser una compraventa, un arrendamiento, un contrato de transporte, un contrato de hospedaje, un contrato de servicios profesionales, etc., o sea que se trata de la adquisición de bienes o servicios, cuyo pago se lleva a cabo a través de la presentación de la tarjeta de crédito y la firma del comprobante de venta respectivo.

4.5 Análisis jurídico a los contratos que conforman el sistema de tarjetas de crédito.

En el sistema de tarjeta de crédito, la entidad emisora de la misma se compromete a contraer obligaciones por cuenta del tarjetahabiente frente al establecimiento comercial, haciéndole efectivos los montos de los bienes y servicios adquiridos por el tarjetahabiente. El tarjetahabiente, por su parte, se compromete a restituir a la entidad emisora las sumas pagadas por ésta al establecimiento afiliado en virtud de las adquisiciones del tarjetahabiente en dicho establecimiento.

No hay por tanto, ninguna duda de que el contrato que se celebra entre la entidad emisora y el tarjetahabiente es una apertura de crédito.

En lo que se refiere a la tarjeta de crédito, la apertura de crédito que el emisor concede al tarjetahabiente tiene la modalidad de cuenta corriente y funciona en la siguiente forma:

El primero de enero de 1992 el emisor le otorga al tarjetahabiente una línea de crédito hasta Q.2000.00 por un plazo de un año.

El tarjetahabiente puede disponer, mediante adquisiciones, total o parcialmente de dicho monto; la entidad emisora pagará al establecimiento comercial los montos utilizados por el tarjetahabiente. Supongamos que es el mes de enero 1992 y el tarjetahabiente utiliza Q.1000.00

de su línea de crédito, y en el mes de febrero le paga o reintegra a la entidad emisora Q.500.00. De acuerdo con esto, tendrá nuevamente la disposición sobre un monto de Q.1500.00 de los Q.2000.00 que constituyen el límite del crédito, los cuales podrá utilizar en el resto del año 1993, hasta que no venza su crédito en diciembre de 1993, cuando tendrá que reembolsar a la entidad emisora la totalidad del saldo deudor que tenga a menos que se prorrogue el contrato. Es por eso que a este crédito se le denomina rotativo, pues está constituido por utilizations y reembolsos sucesivos.

#### Elementos del contrato de apertura de crédito.

- a. Elementos personales. Los sujetos que intervienen en este contrato son a) el acreditante, que es el sujeto activo de esta relación y quien otorga el crédito respectivo; b) el acreditado, que en el caso de la tarjeta de crédito es el tarjetahabiente, sujeto pasivo del crédito cuya obligación principal es la restitución de las sumas utilizadas en las condiciones pactadas.
- b. Objeto. El objeto del contrato de apertura de crédito en el caso de la tarjeta de crédito, es la concesión por parte del acreditante de un crédito rotatorio a favor del acreditado, quien goza de la disponibilidad de éste.
- c. Causa. La causa de este contrato es onerosa en

virtud de que tanto el acreditante como el acreditado obtienen un beneficio.

- d. Momento de perfeccionamiento del contrato y momento de ejecución. En la apertura de crédito deben distinguirse dos momentos: el de la perfección del contrato y el de la ejecución. El contrato se perfecciona mediante el consentimiento de las partes en todo lo que se relaciona a las condiciones, monto del crédito, interés, plazo, etc. El contrato se ejecuta cuando el acreditante asume por el acreditado una obligación, que en el caso de la tarjeta de crédito consiste en pagar al establecimiento comercial afiliado el monto de la adquisición hecha por el tarjetahabiente con su tarjeta de crédito. El contrato tiene entonces tantos momentos de ejecución como el tarjetahabiente haga uso de su crédito.
- e. Naturaleza jurídica del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente de la tarjeta de crédito:
  - e.1 Es un contrato bilateral ya que ambas partes se obligan recíprocamente: una se obliga a otorgar un crédito asumiendo obligaciones por cuenta del usuario en las condiciones pactadas y otra a proveer las cantidades pagaderas por su cuenta, así como los gastos, comisiones e intereses que



resulten a su cargo.

- e.2 Es un contrato consensual pues basta el consentimiento de las partes para que se perfeccionen.
- e.3 Es un contrato principal, subsiste por sí mismo aunque esté íntimamente entrelazado con el contrato de afiliación entre el emisor y el establecimiento afiliado, pues si el usuario se presenta a un establecimiento que no está afiliado o no ha celebrado un contrato de afiliación con el emisor, la apertura de crédito resulta inútil. Ahora bien esto no hace al contrato de apertura de crédito accesorio, la apertura de crédito subsiste por sí misma, lo que sucede es que necesita estar complementada por otro contrato que es el de afiliación entre el emisor y el establecimiento afiliado.
- e.4 Es un contrato oneroso de carácter conmutativo pues en el mismo se estipulan provechos y gravámenes recíprocos y porque las prestaciones que se deben las partes son ciertas desde que se celebra el contrato. En el mismo se establece un límite determinado al monto del crédito de que puede disfrutar el usuario y el emisor conociendo en forma cierta el beneficio o pérdida que puede causarle el contrato.

- e.5 Es un contrato condicional pues sus efectos dependen de un suceso incierto o ignorado por las partes y es que el usuario haga uso del crédito o no.
- e.6 Es un contrato tipo que generalmente contiene, además de las referentes al crédito en sí, cláusulas normativas destinadas a zanjar posibles dificultades y evitar litigios.
- e.7 Desde un punto de vista amplio, es un contrato de adhesión en virtud de que las cláusulas y condiciones del contrato son impuestas por el emisor, sin permitir, generalmente, la discusión o modificación de las mismas.
- Aunque por no tratarse de un servicio público, no queda comprendido dentro del artículo 1520 del código civil guatemalteco.
- e.8 Es un contrato mercantil en virtud de que es un negocio jurídico regido por el código de comercio, en el cual interviene por lo general un comerciante que es el emisor y un no comerciante que es el usuario, por lo que se trata de un negocio mixto al cual se le deben aplicar las disposiciones de dicho Código de Comercio.
- e.9 Es un contrato nominado o típico pues su contenido, así como los derechos y obligaciones que genera para las partes, están claramente

determinados por las disposiciones contenidas en la ley.

#### 4.6 Condiciones generales que regulan los contratos de uso de tarjetas de crédito en Guatemala.

##### Definición.

Los contratos que se celebran entre la entidad emisora y el tarjetahabiente en Guatemala son llamados contrato para el uso de tarjeta de crédito. En otros países como México, los contratos que estas dos partes celebran son calificado y definidos como contratos de apertura de crédito en cuenta corriente con las especificaciones especiales relativas al funcionamiento de la tarjeta de crédito.

Partes que intervienen: a) la entidad emisora (Tarjetas de Crédito de Guatemala, S.A., Visa, Credomatic, Bicredit, etc.) b) el tarjetahabiente que puede ser una persona natural o jurídica; y c) en algunos contratos, cuando así lo requiere el emisor, un fiador, quien también podrá ser una persona natural o jurídica.

Emisión y uso de la tarjeta: El emisor se compromete a extender una tarjeta de crédito de marca comercial (Visa, Mastercard, American Express, etc.) a nombre del tarjetahabiente, para que éste lo utilice en la adquisición de bienes o servicios en los establecimientos comerciales afiliados al sistema de dicha tarjeta de crédito.

La tarjeta es propiedad del emisor, por lo tanto, el tarjetahabiente debe devolverla al finalizar el contrato y

es depositario de la misma, por lo que deberá custodiarla en la mejor forma posible.

La tarjeta debe ser firmada por el tarjetahabiente inmediatamente al recibirla.

El uso de la tarjeta es personal e intransferible por ninguna razón.

El tarjetahabiente es responsable de los consumos que realice con su tarjeta de crédito, los cuales deberá cancelar al emisor.

#### Límites en el uso de la tarjeta.

En el contrato se establece un límite máximo para el uso de la tarjeta que varía en atención a las calidades personales y crediticias del tarjetahabiente. Si el tarjetahabiente se extralimita, deberá reembolsar de inmediato las sumas que utilice fuera del límite.

El emisor puede exigir que el establecimiento afiliado le pida autorización en las ocasiones en que las ventas que se vayan a efectuar mediante tarjeta de crédito, sobrepasen un límite que varía según la entidad emisora.

En el caso de servicio de entrega de dinero en efectivo o "cash advances", la entidad emisora establece si se entregará el saldo disponible que el tarjetahabiente tenga en ese momento en su cuenta o un porcentaje de éste.

#### Estados de cuenta.

El emisor se compromete a enviar mensualmente al tarjetahabiente un estado de su cuenta en el cual se

detallarán los nombres de los establecimientos afiliados donde adquirió bienes y servicios, los montos de tales compras, la fecha de corte, los otros cargos inherentes a la cuenta y la fecha en que ha de hacerse el pago de la totalidad de la cuenta o un pago mínimo de acuerdo al plan de pagos diferidos. Generalmente los emisores no se comprometen a enviar copias de los comprobantes de pago pues resulta demasiado oneroso para ellos, tanto por la clasificación como por el envío. Solamente en caso de duda por parte del tarjetahabiente, éste puede solicitar la exhibición del comprobante de pago, en cuyo caso debe cubrir el costo de tal operación.

Cargos y pagos.

El tarjetahabiente deberá pagar:

- a. El monto utilizado con su tarjeta de crédito a la presentación de su estado de cuenta o mediante el sistema de pagos diferidos.
- b. Los intereses que se causen si no paga en la fecha señalada por el emisor. A este respecto debemos decir que el tarjetahabiente goza de un período de gracia aproximadamente de 40 días, desde que hace su compra hasta que recibe su estado de cuenta, en donde se le señala la fecha límite para hacer su pago, sin incurrir en el pago de intereses.
- c. Una comisión adicional por las cantidades de dinero en efectivo retiradas de la entidad emisora

- o de los bancos afiliados al sistema.
- d. Una comisión por manejo de cuenta en el caso de que no pague la totalidad de su cuenta en la fecha señalada y utilice el sistema de pagos diferidos.
  - e. En caso de cobro judicial, intereses sobre saldos deudores y las costas judiciales.
  - f. La comisión de cambio de divisas cuando la tarjeta sea utilizada en el exterior.
  - g. Una cuota por ser miembro del sistema que es única y una cuota anual por emisión de la tarjeta de crédito.

Plazo del contrato.

Generalmente es de un año, prorrogable si ninguna de las partes da aviso por escrito a la otra de su deseo de terminar el contrato.

Causas por dar por terminado el contrato anticipadamente.

- a. Si el tarjetahabiente falta al pago puntual de uno de sus abonos.
- b. Si el tarjetahabiente se sobrepasa del límite estipulado por el emisor.
- c. Si el tarjetahabiente es sancionado mediante acuerdo con empresas de crédito nacionales o internacionales o si se le cancela cualquier otra tarjeta de crédito nacional o internacional.
- d. Por el mal uso que el tarjetahabiente le da a su

tarjeta prestándola, cediéndola, etc.

- e. Si el tarjetahabiente es demandado o embargados sus bienes, así como si se le somete a un procedimiento de quiebra o concurso de acreedores o por deterioro de su situación económica.
- f. Por el fallecimiento del tarjetahabiente.
- g. Si el tarjetahabiente incumple con cualquiera de las condiciones estipuladas en el contrato.

Robo o extravío de la tarjeta.

Si el tarjetahabiente extravía su tarjeta o le es robada, debe dar aviso inmediatamente por escrito al emisor. De todas formas es responsable por el uso que se le dé a la tarjeta y los montos que se carguen en la misma de manera fraudulenta si el aviso no es oportuno.

Divergencia entre el establecimiento afiliado y el tarjetahabiente.

El tarjetahabiente libera de toda responsabilidad al emisor por divergencias que tenga con el establecimiento comercial en virtud de cantidad, calidad, marca o cualquier otro aspecto relacionado con las mercancías o servicios que adquiera mediante la tarjeta de crédito. Por lo tanto, el tarjetahabiente deberá dirimir tales divergencias directamente con el establecimiento comercial, sin que esto afecte su obligación ante el emisor de cancelarle el monto respectivo.

Cedibilidad del crédito.

El tarjetahabiente autoriza expresamente al emisor a ceder o negociar los créditos provenientes del contrato.

Pluralidad de tarjetas.

El tarjetahabiente puede solicitar tarjetas adicionales para sus parientes cercanos (padres, esposos, hijos), o para sus funcionarios en el caso de tarjetas de crédito otorgadas a empresas, siendo estos tarjetahabientes adicionales solidariamente responsables con el tarjetahabiente titular.

Fiador.

En estos contratos generalmente comparece un fiador con el objeto de garantizar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el deudor.

Otras estipulaciones.

- a. El tarjetahabiente y el fiador aceptan como buenas, líquidas, exigibles y de plazo vencido las cuentas que le presente el emisor.
- b. Ambos renuncian al fuero de su domicilio y se someten a los tribunales de Guatemala o a los que escoja el emisor.

Incumplimiento.

En los casos de incumplimiento por parte del tarjetahabiente en el pago de sus cuentas, el emisor inicia el cobro judicial mediante un juicio ejecutivo cuyo título ejecutivo está constituido por un acta notarial, que documenta el saldo deudor que aparece en los libros de la



entidad emisora.

#### 4.7 El contrato de afiliación.

##### Definición.

El contrato de afiliación es aquel que se celebra entre el emisor de una tarjeta de crédito y un establecimiento comercial, en virtud del cual este último se compromete a aceptar que los titulares de determinada tarjeta de crédito paguen el importe de su adquisición de bienes o servicios mediante la presentación de la tarjeta de crédito y la firma de una nota de cargo o comprobante de venta que serán cancelados por el emisor al establecimiento comercial a su presentación.

En la formación y celebración de este contrato intervienen la entidad emisora y el establecimiento comercial. La entidad emisora es, como ya se ha dicho anteriormente, el eje de todo el sistema, pues constituye el enlace entre los tarjetahabientes y los establecimientos afiliados con quienes celebra los respectivos contratos que ponen en funcionamiento todo el sistema.

El contrato de afiliación es un contrato innominado o atípico, ya que no está reglamentado en nuestra legislación.

Tiene por objeto darle eficacia práctica al crédito concedido al tarjetahabiente mediante la aceptación por el establecimiento afiliado como pago de los bienes o servicios adquiridos, la presentación de la tarjeta de crédito y la suscripción de un comprobante de venta que sustituye al

dinero en efectivo o a otros medios de pago como lo sería el cheque.

Este comprobante de pago se convierte en exteriorización de todo el sistema ya que, a través del mismo, se establece la existencia de una adquisición por medio de la tarjeta, el establecimiento comercial lo acepta como medio de pago y la entidad emisora paga a éste la suma representada en el comprobante.

#### Elementos del contrato.

Elementos personales. Los elementos personales de este contrato son la entidad emisora de la tarjeta de crédito que es generalmente una persona jurídica, y el afiliado, que puede ser una persona individual o jurídica, que tenga la calidad de comerciante o no. La mayoría de los afiliados son establecimientos comerciales, pero puede darse el caso por ejemplo, de que el afiliado sea una persona individual, no comerciante, como podrían ser los profesionales de las diferentes ramas.

Objeto del contrato. El objeto del contrato está constituido por las obligaciones que en él se establecen. En este caso: a) la obligación que adquiere el establecimiento afiliado de aceptar como medio de pago la exhibición de la tarjeta y la suscripción del comprobante respectivo y de pagar una comisión a la entidad emisora y b) la obligación que adquiere la entidad emisora de la tarjeta de cancelar los montos adquiridos por los

tarjetahabientes a la presentación de los comprobantes respectivos, menos la citada comisión que normalmente se descuenta y se opera por compensación.

Causa del contrato. El contrato tiene una causa onerosa ya que ambas partes persiguen o actúan con un ánimo de lucro. La entidad emisora mediante la comisión que cobra al establecimiento comercial o afiliado y este último mediante el incremento de sus ventas en virtud de la facilidad que otorga el crédito concedido a los tarjetahabientes.

Naturaleza jurídica del contrato. De acuerdo a la clasificación de los contratos establecida en nuestra legislación, el contrato de afiliación:

- a. Es un contrato bilateral por cuanto ambas partes se obligan recíprocamente; el establecimiento comercial a aceptar como medio de pago la tarjeta de crédito que presente el usuario llenando todos los requisitos previamente pactados y a pagarle al emisor una comisión pactada; y el emisor, a pagar por cuenta del usuario, dentro de un término también previamente pactado, los montos consumidos o utilizados por el usuario.
- b. Es un contrato consensual pues basta el consentimiento de las partes para que quede perfecto.
- c. Es un contrato principal que subsiste por sí

mismo, aunque esté íntimamente entrelazado con el contrato de apertura de crédito entre el emisor y el usuario, pero no tienen la calidad de accesorio pues no tiene por objeto el cumplimiento de otra obligación.

- d. Es un contrato oneroso de carácter conmutativo pues en el mismo se estipulan provechos y gravámenes recíprocos y porque las prestaciones que se deben las partes son ciertas desde que se celebra el contrato.
- e. Es un contrato absoluto pues su realización o subsistencia no depende de ninguna condición.
- f. Doctrinariamente es un contrato de adhesión en virtud de que las cláusulas y condiciones del contrato son impuestas por el emisor sin permitir la discusión o modificación de las mismas, además de que se trata de un contrato previamente impreso. Sin embargo, desde el punto de vista del derecho positivo guatemalteco, no lo es ya que su objeto no es un servicio público.
- g. Es un contrato mercantil en virtud de que por lo menos una de las partes es comerciante.
- h. Es un contrato innominado o atípico pues tanto su contenido como los derechos y obligaciones de las partes no están contemplados o estructurados por la legislación guatemalteca y su formación está

sujeta a la autonomía de la voluntad de las partes.

- i. Es un contrato personalísimo en virtud de que se celebra en atención a las condiciones personales del afiliado, es personal e intrasmisible.

Condiciones generales que contienen los contratos de afiliación celebrados por las entidades emisoras y los establecimientos comerciales en Guatemala.

Estos contratos regulan las relaciones entre el emisor y el establecimiento afiliado y contienen una serie de obligaciones para ambas partes que se pueden resumir así:

- a. Obligaciones que los usuarios de la tarjeta de crédito le cubran el importe de sus compras, consumos o disfrute de servicios, mediante la suscripción de notas de cargo o comprobantes de venta, en los términos estipulados, y que son:
  - a.1 Exigir la presentación de la tarjeta por el titular.
  - a.2 Recabar la nota de cargo o comprobante de venta en formas especiales que le proporcionará la entidad emisora y que deberá firmar el tarjetahabiente.
  - a.3 Grabar mecánicamente en las notas de cargo y en las notas de devolución los datos en relieve de las tarjetas.
  - a.4 En el caso de adquisición de mercancías o servicios por un monto mayor al límite de piso (floor limit) fijado por la emisora, obtener la

autorización correspondiente, la cual se identificará con una clave que debe ser anotada en el comprobante de venta.

- b. Comprobar previamente:
  - b.1 Que las tarjetas que le presenten estén vigentes, debidamente firmadas por su titular, sin señales de alteración, que no estén incluidas dentro de las listas de tarjetas canceladas o extraviadas que circulará el emisor.
  - b.2 Que la firma del titular puesta en el comprobante de venta, en presencia del representante del establecimiento afiliado o cualquiera de sus empleados, sea igual a la contenida en el reverso de la tarjeta.
- c. Retener las tarjetas que le sean presentadas y que se encuentren incluidas en las listas de tarjetas robadas o extraviadas emitidas por la entidad emisora a quien debería devolverlas por ser ésta última la dueña de las mismas.
- d. En caso de devolución o ajuste en el precio de las mercaderías o servicios, el afiliado se compromete a no devolver ninguna cantidad en efectivo al tarjetahabiente sino a emitir una nota de crédito que deberá enviar a la entidad emisora.
- e. A suministrar sus mercancías y servicios a los tarjetahabientes a los precios fijados para

operaciones al contado.

- f. A no suministrar a los tarjetahabientes, en ningún caso, dinero en efectivo, cambio cheques de viajero o cheques personales. Esta obligación ha sido modificada por algunos emisores.
- g. A resolver con el tarjetahabiente cualquier divergencia que provenga de la calidad de mercancía o servicio, cantidad o cualquier otra razón de inconformidad por parte del tarjetahabiente.
- h. Enviar semanalmente a la entidad emisora los comprobantes de venta efectuados o a diario para su liquidación.
- i. Exhibir en sus establecimientos la propaganda de la tarjeta y anunciar al público su afiliación así como permitir que su nombre aparezca incluido en los directorios de afiliados al sistema que el emisor publique.

Obligaciones de la entidad emisora.

- a. Abonar diariamente al afiliado el importe total de los comprobantes suscritos por los tarjetahabientes con el descuento respectivo por concepto de comisión de ventas, deduciendo también el valor de las notas de crédito recibidas en dicho período.
- b. Suministrar gratuitamente al afiliado la papelería

necesaria para operar.

Otras estipulaciones.

- a. El plazo del contrato es indefinido y puede darse por terminado por cualquiera de las partes mediante previo aviso por escrito.
- b. En ningún caso se entenderá que el afiliado es representante de la entidad emisora ni ésta de aquel.

4.8 El contrato entre el establecimiento afiliado y el tarjetahabiente.

Este es el último contrato que conforma el sistema tripartito de tarjeta de crédito. Ya se ha analizado con anterioridad el contenido del contrato entre la entidad emisora y el tarjetahabiente y el contenido del contrato de afiliación entre la entidad emisora y el establecimiento comercial. Veremos ahora cómo el contrato que se celebra entre el establecimiento afiliado y el tarjetahabiente viene a engarzarse con los dos anteriores para completar el funcionamiento del sistema de tarjeta de crédito.

El origen de este tercer contrato tiene dos precedentes:

- a. La apertura de un crédito en cuenta corriente concedido por la entidad emisora al usuario.
- b. El hecho de que el establecimiento comercial en donde el tarjetahabiente piensa adquirir los bienes o servicios respectivos, se encuentra



afiliado al sistema y se ha comprometido a aceptar como medio de pago la presentación de la tarjeta y la suscripción de un comprobante de venta. Aunque se ha mencionado que el eje central de toda la operación es la entidad emisora, que es la que enlaza a los tarjetahabientes con los establecimientos comerciales, es necesario enfatizar el hecho de que el tarjetahabiente juega un papel importantísimo puesto que depende de su voluntad que el sistema entre en funcionamiento.

Puede tener la concesión del crédito y saber que hay varios establecimientos afiliados, pero tiene que manifestar su voluntad de pagar sus adquisiciones con la tarjeta de crédito y firmar el comprobante de venta respectivo para que el sistema entre en funcionamiento, es él pues el que pone en marcha la operación.

#### 4.9 Aspectos fiscales.

Los aspectos fiscales más importantes relacionados con el sistema tripartito de tarjeta de crédito son fundamentalmente dos: el impuesto al valor agregado (iva) y el impuesto sobre la renta.

##### Impuesto al Valor Agregado.

La ley del impuesto sobre el valor agregado está contenida en el Decreto Ley No. 27-92.

El artículo 10. de este decreto establece un impuesto al valor agregado sobre:

a. El precio en la transferencia de dominio, venta e importación de mercancías destinadas al consumo o uso en el mercado interno.

b. El valor por la presentación de servicios no personales, en el territorio nacional.

c. La renta por el arrendamiento de bienes muebles.

El sistema tripartito de tarjeta de crédito tiene como objetivo fundamental la venta o transferencia de mercancías y la prestación de servicios, tanto personales como no personales, y es por ello que quizá la mejor forma de exponer lo relativo al impuesto sobre el valor agregado, sea a través de un ejemplo en el cual se verán los puntos de vista de cada una de las tres partes involucradas en el sistema.

Supongamos que el señor xx es titular de la tarjeta "dorada" y mediante la misma realiza un consumo de Q.100.00 en el Restaurant "Las Delicias". Cuando el señor xx recibe su cuenta, cancela la misma mediante la suscripción de un comprobante en el cual aparece fundamentalmente:

consump.....Q.	100.00
Iva.....Q.	7.00
Total.....Q.	107.00

El señor xx firma el comprobante, recupera su tarjeta y da por concluida su negociación.

Por su parte, el Restaurante "Las Delicias", que es el establecimiento afiliado, envía a la entidad emisora de la

tarjeta de crédito "dorada" dicho comprobante por un monto de Q.107.00. La entidad emisora de la tarjeta paga al restaurante tal consumo en la siguiente forma:

consumo más iva.....Q.	107.00	
-) 10% comisión	Q. 10.00	
-) 7% iva s/comisión	Q. 0.70	10.70
total		<u>Q. 96.30</u> =====

Esto significa que el emisor de la tarjeta hará un pago al Restaurante "Las Delicias" de Q.96.30 por el consumo anterior. El dato del 10% de la comisión es supuesto.

Por su parte el tarjetahabiente, en este caso el señor xx recibirá a fin de mes su estado de cuenta enviado por la entidad emisora de la tarjeta "Dorada" en el cual aparecerá un cargo de consumo en el Restaurante "Las Delicias" por un monto de Q.107.00 que fue el comprobante que él firmó. El tarjetahabiente deberá entonces hacer su respectivo pago a su más pronta conveniencia a efecto de que dicho adeudo no genere intereses.

Sin embargo, en el caso de que el señor xx no realice rápidamente su pago, el adeudo generará intereses y entonces la entidad emisora de la tarjeta, tendrá derecho al cobro de los mismos incluyendo el impuesto del valor agregado sobre tales intereses. También se paga impuesto al valor agregado sobre otros cargos tales como la emisión de la tarjeta, comisiones, etc. La entidad emisora emite un recibo en el

que consta el valor de los servicios prestados y el monto del impuesto sobre el valor agregado.

En esta forma posteriormente, tanto el Restaurante "Las Delicias" como la entidad emisora de la tarjeta "dorada" deberán pagar el impuesto sobre el valor agregado al fisco mediante declaración jurada en formularios que proporciona la Dirección General de Rentas Internas.

Es necesario hacer notar que esto procede únicamente respecto a mercancías y servicios no personales que estén afectos al pago del impuesto sobre el valor agregado, ya que si se trata por ejemplo de determinados productos alimenticios que no están afectos, o de algunos útiles escolares que tampoco están gravados, no procederá el cobro de tal impuesto. Asimismo, tendrá que cobrar el iva a los tarjetahabientes en los demás renglones que también representan servicios, etc. En este caso se trata de servicios prestados en forma directa por la entidad emisora al tarjetahabiente.

#### Impuesto sobre la renta.

La ley del impuesto sobre la renta está contenida fundamentalmente en el Decreto del Congreso No. 26-92 y es aplicable a la emisora de la tarjeta y al establecimiento.

A manera de ejemplo tenemos la retención del 4% que los establecimientos cobran a la empresa de tarjetas de crédito por la comisión que la misma le cobra, esta retención está sustentada por el artículo No. 64 de la ley la cual reza

así:

Artículo 64

Retenciones Sobre La Renta pagada o acreditada en cuenta. Las personas jurídicas y las individuales que tengan obligación de llevar contabilidad completa de acuerdo con el Código De Comercio, y que paguen o acrediten en cuenta, rentas a contribuyentes domiciliados en Guatemala, retendrán sobre los pagos o acreditamientos que realicen el cuatro por ciento (4%), como pago a cuenta del impuesto, por los siguientes conceptos:

- a) Arrendamiento de bienes muebles o inmuebles.
- b) Regalias.
- c) Honorarios por actividades técnicas, profesionales o científicas; comisiones y bonificaciones, incluyendo las que se den con base en utilidades.
- d) Cualquier tipo de servicios prestados individualmente.
- e) Rentas pagadas a deportistas y a artistas profesionales de teatro, televisión y de otros espectáculos.

El uso de la tarjeta internacional origina dos retenciones, una por la comisión que el país cobra por el servicio en su país sobre el consumo y otra, por la regalía del uso de marca internacional. Estas dos retenciones están basadas en el artículo No. 45 incisos b y c los cuales rezan así:

Artículo 45 "Personas no domiciliadas. El impuesto a cargo de personas individuales o jurídicas no domiciliadas en Guatemala se calcula aplicando a las

rentas de fuente guatemalteca los porcentajes siguientes con carácter de pago definitivo.

b) El doce y medio por ciento (12.5%) sobre pagos o créditos por concepto de intereses, honorarios, dietas, comisiones, bonificaciones y otras prestaciones afectas al impuesto, incluyendo sueldos y salarios.

c) El veinticinco por ciento (25%) sobre los pagos o créditos por concepto de regalías, retribuciones por el uso de patentes y marcas de fábrica así como por el asesoramiento científico, económico, técnico y financiero".

El 17 de Febrero de 1,994 la Corte de Constitucionalidad notificó al Colegio de Abogados, una resolución que declara inconstitucional los artículos 61, primer párrafo, 62, 64 y 66 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, dejando sin efecto el artículo No.64 que contempla la retención del 4%, mencionado anteriormente.

## CAPITULO V

5.1 Control Interno.

En términos generales, la responsabilidad primaria de la administración de una empresa es la de prestar un servicio necesario y operarla con lucro, lo cual se obtiene a través de la producción de bienes o servicios a un costo aceptable y al desarrollo de un mercado donde los bienes o servicios puedan venderse a un precio apropiado.

Para llevar a cabo este objetivo primario, la administración debe desarrollar políticas para promover eficiencia en cada área de actividad, tales como compras, producción, distribución, investigación, etc.; implantar estas políticas a través de selección adecuada de personal, entrenamiento y compensación; comunicar los medios para obtener lo anterior y vigilar el desempeño a través de supervisión y dominio de las operaciones.

Debido a que esta vigilancia, supervisión y dominio de las operaciones es palpable en la administración de una empresa y tiene efecto directo en la documentación, preparación y presentación de los registros e informes financieros sobre la situación y resultado de operaciones de una empresa; ha causado que los contadores se hayan

preocupado por la existencia de estos controles en una empresa y se haya definido en qué consisten.

#### 5.1.1 Definición.

En 1949, el Comité sobre Procedimientos de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados publicó lo siguiente:

"Control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.

En Abril de 1987, La Comisión De Principios Sobre Contabilidad Financiera y Normas de Auditoría, define en la norma No. 6 el control Interno así:

"El Control Interno de una entidad comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados para: salvaguardar sus activos, promover la eficiencia de sus operaciones y la confiabilidad de la información contable y el cumplimiento de las políticas adoptadas por la administración.



### 5.1.2 Objetivos.

Los objetivos enunciados originalmente y, posteriormente con más detalles (salvaguarda de los activos de la empresa y promover eficiencia de operaciones), y que al mismo tiempo subdivide el control interno en tres áreas que son:

- a) Control interno administrativo o de operacione
- b) Control interno contable
- c) Verificación interna

Control interno administrativo o de operaciones.

Los controles de operaciones son distinguibles de las otras áreas de control interno por su propósito primario de operación, y en muchas instancias son ejercidos por departamentos de operación en vez de departamentos de contabilidad o finanzas. En otras instancias, estos controles pueden estar basados en o integrados con información contable, o un solo control puede servir para varios propósitos.

El problema de definir donde termina el control interno y donde empieza el control operacional es conceptual y solamente de importancia semántica; ya que tanto en la teoría como en la práctica es preferible aceptar una distinción imprecisa reflejando el hecho que las dos se entrelazan de muchas maneras.

Control interno contable. Control interno contable son aquellos controles que están diseñados para obtener registros y resúmenes exactos y apropiados de las transacciones financieras autorizadas. Esto cubriría de una manera amplia todos aquellos pasos de verificación aritmética, códigos contables, autorización previa de la transacción y aprobación posterior, estudio de los documentos que evidencian la transacción, seguimiento de su registro en los libros de contabilidad, etc.

Verificación interna. Verificación interna consiste de aquellos procedimientos contables, físicos o estadísticos, u otro tipo de control diseñado para salvaguardar los activos contra desfalcos, peculados o irregularidades similares o contra pérdidas por otras causas que puedan ser evitadas. Algunas de estas medidas, de naturaleza física como cercas, puertas de cercado, guardias, etc., son de responsabilidad de departamentos de operación. Mientras, que el departamento de contabilidad es usualmente responsable por la instalación y mantenimiento de aquellos controles de verificación interna obtenibles a través de procedimientos contables o por medio de segregación adecuada de funciones contables. Un sistema eficiente, necesita entonces, por supuesto, una coordinación entre departamentos.

### 5.1.3 Responsabilidad de implantación y ejecución.

Para determinar de quien es la responsabilidad de la implantación y ejecución de un sistema y procedimiento de un control interno tendríamos que hacer las siguientes preguntas:

A quién le interesa que las operaciones de la empresa sean llevadas a cabo eficientemente y al costo mínimo?

A quién le interesa que se registren con exactitud y veracidad las transacciones financieras autorizadas para mostrar los resultados y situación financiera de la empresa?

A quién le interesa que se verifiquen internamente los bienes de la empresa?

Sin lugar a dudas, la más interesada sería la administración o gerencia de una empresa. Por lo tanto, podemos responsabilizar a la administración o gerencia para la implantación y ejecución de sistemas y procedimientos de control interno. Vemos porqué.

Un precepto fundamental de administración de negocios es la delegación de funciones a distintas personas, ya que no se puede esperar que un solo individuo haga un sinnúmero de funciones o labores. Pero al delegar funciones, responsabilidades y autoridad a distintas

personas, debe existir alguien o algún sistema que indique quién ha hecho qué, quién le debe a quién y cuánto, cómo ha sido la utilización de los recursos de la empresa, etc. Entonces, se observa que es fundamental la existencia de controles en todo tipo de organizaciones y administraciones para mantenerse informado de todos los sucesos; y mientras mayor sea la organización, se hace más necesario el uso de controles formales par asegurar que la accione de los empleados sean consistentes y consonantes con las prácticas o preceptos establecidos por la administración.

Por las razones aducidas anteriormente, se concluye entonces que la responsabilidad final para implantación y ejecución de controles internos es la gerencia o administración general de una empresa, aunque los detalles de instalación y mantenimiento de estos controles sea distribuido en distintos departamentos de operaciones y de finanzas/contabilidad.

#### 5.1.4 Limitaciones.

Todo sistema de control interno operando satisfactoriamente nos debe dar las siguientes seguridades:

- a) Que sólo transacciones legítimas y apropiadas son autorizadas, iniciadas, ejecutadas y registradas de la forma más eficiente y económica.
- b) Que errores en ejecución o registro sean detectados lo más pronto posible.

Sin embargo, a pesar de tener un sistema apropiado de control interno en operación, debemos reconocer el hecho de que existen limitaciones causadas por el ~~factor~~ humano y, por lo tanto, es imposible la prevención absoluta de transacciones no autorizadas y de los errores intencionales o no intencionales. Debemos reconocer el hecho de que surgen errores por mal entendido de instrucciones, errores de juicios, descuidos personales, distracción o fatiga. Además, procedimientos cuya efectividad dependen de segregación de funciones pueden ser obviado por colusión de uno o más individuos. Estos son hechos que ni los sistemas más sofisticados pueden evitar absolutamente. Lo que podemos obtener de un buen sistema de control interno es que sirva como medida razonable (no absoluta) de prevención de estos errores o para su pronta detección.

Debido a que los controles tienen un costo en tiempo y dinero, y cuya medición exacta de relación costo/beneficio no es posible, siempre existe una decisión o juicio económico que debe hacer la empresa: si el beneficio de un mayor grado de seguridad o control adicional amerita su costo extra. En otras palabras, antes de implantar controles adicionales se debe evaluar que el costo de los controles adicionales no sea mayor que el valor del beneficio obtenido.

## 5.2 Auditoría Interna.

La auditoría interna es una de las herramientas más importantes de verificación de control interno que tiene la administración de una empresa a su disposición, cuya importancia ha ido incrementando a medida que los negocios han ido en aumento. Tal es el punto de importancia que, actualmente no se concibe que una empresa importante o multinacional no tenga un departamento de auditoría interna en su gráfica de organización.

#### 5.2.1 Definición.

El Instituto de Auditores Internos, Inc. define la auditoría interna de la siguiente manera:

"La auditoría interna es una función de avalúo independiente establecido dentro de una organización para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la organización en el desempeño de sus responsabilidades. Para este fin, la auditoría interna les proporciona análisis, avalúos, recomendaciones, consejos e información concerniente a la actividad revisada".

Según la definición anterior, vemos que ésta es relativamente amplia y es aplicable a funciones de revisión hecha internamente por una empresa en cualquiera de sus áreas de actividades ya sea administrativa/operacional o contable/financiera.

Debido a que una auditoría interna es

establecida dentro de una organización y para servir a esa organización, entonces se deduce que pertenece a la organización y forma parte de la administración como función asesora aunque sin ejercer autoridad directa sobre otras secciones de la organización. Siguiendo la deducción, también podríamos decir que auditoría interna es una parte integral del sistema de controles gerenciales de una empresa; en otras palabras, es un control gerencial que mide y evalúa la efectividad de otros controles.

#### 5.2.2 Objetivos.

Los objetivos de la auditoría interna son variados en la medida que varían al alcance de las labores que se le asigne, sin embargo, podemos mencionar los más destacados:

- a) Ayudar a la gerencia a lograr una administración más eficiente de las operaciones de la empresa, estableciendo procedimientos para adherirse a sus planes de operación.
- b) Determinar la exactitud de los datos contables existentes y la efectividad de los procedimientos internos.
- c) Revelar y corregir la ineficacia en las operaciones.
- d) Recomendar cambios necesarios en los diversos aspectos de las operaciones.

- e) Averiguar el grado de protección, clasificación y salvaguarda del activo de la empresa contra pérdidas de cualquier clase o descripción.

Como se podrá apreciar, los objetivos implican tanto revisión de tipo operacional como contable; sin embargo, históricamente, la función primordial de la auditoría interna ha sido la evaluación de controles contables - proveer plan de organización y procedimientos para salvaguardar los bienes y la veracidad/confiabilidad de los registros financieros.

No ha sido sino en años recientes, que se ha observado la tendencia de los auditores internos en involucrarse en el área de auditoría operacional, la cual tiene un concepto administrativo y está dirigida a mejorar la eficiencia y ahorro de costos de las operaciones. Los auditores internos se han inclinado a la auditoría operacional porque (1) el trabajo tiene un alcance más amplio y (2) ofrece más evidencia tangible de productividad y contribución a través de recomendaciones de ahorros de costos y aumento de ganancias. Debido a esto último, la administración también ha alentado esta tendencia.

No obstante, los objetivos de la auditoría operacional y la financiera no son mutuamente exclusivos. Una auditoría financiera debe enfocar también sobre la eficiencia operacional de cualquiera de las áreas probadas.



La mayor parte de las auditorías operacionales dependen de registros financieros y datos financieros para analizar una operación, y por lo tanto, debe incluir una documentación sobre la confianza de los controles internos relativos a la información financiera.

Para lograr los objetivos mencionados previamente, el auditor interno debe tener, además de Ética profesional, una condición "sine qua non" que es la independencia.

Los auditores internos deben estar libres de presiones emanadas de la organización que limiten su objetividad en la selección y evaluación de áreas a examinarse. Los auditores son independientes cuando pueden hacer su trabajo libre y objetivamente. La independencia permite a los auditores internos a rendir juicios imparciales que son esenciales para la conducción apropiada de un examen. Esta independencia se logra a través del status en la organización y la objetividad.

En la organización, el auditor interno debe ser responsable ante un ejecutivo que tenga suficiente autoridad para asegurar una cobertura amplia de examen y que sea capaz de proveer consideración adecuada y acción efectiva en respuesta a los descubrimientos que resulten del examen. El Presidente de la Junta Directiva o el Presidente de la empresa reúne estos requisitos; pero en la práctica, esta persona no puede dar la atención que se merece el

departamento. Entonces, es más práctico que auditoría interna sea responsable directamente ante el ejecutivo más alto de finanzas (Tesorero o Vice-Presidente de Finanzas) con una línea de acceso al Presidente. El sitio que tiene auditoría interna en la organización estaría indicando el realce y reconocimiento que tiene de la administración.

La objetividad es la actitud mental independiente que mantienen los auditores internos al ejecutar un examen y que consiste en no subordinar sus juicios sobre asuntos de auditoría a los de otras personas; y tener una creencia honesta en el producto de su trabajo y que no se ha comprometido su calidad en forma significativa. Esto se obtiene a través de rotación de trabajo y personal, evitando conflicto de intereses o que auditores internos participen en funciones con responsabilidad de operación.

### 5.3 Revisión y evaluación de la efectividad del control interno contable.

Una de las normas de ejecución de trabajo de auditoría indica que se debe estudiar y evaluar la efectividad del control interno contable existente como base para la seguridad en el mismo y para determinar la extensión de las pruebas a las cuales se restringirán los procedimientos de auditoría.

Como no es factible examinar todas las transacciones durante el examen de una empresa, aun cuando se trate de una

auditoría interna, el auditor debe entonces examinar los procedimientos empleados y los datos que se presenten para juzgar la exactitud de lo manifestado y determinar el grado de detalle de su examen. Por lo tanto, el estudio y evaluación del sistema de control contable será para los siguientes propósitos:

- a) Llegar a una decisión relativa a la cantidad de trabajo de examen detallado que debe ejecutarse durante una auditoría.
- b) Cerciorarse de la debilidad o fuerza del sistema.
- c) Juzgar lo adecuado del sistema para la presentación veraz y exacta de la información contable.

#### 5.3.1 Ciclo de auditoría.

Es conveniente recordar los ciclos de una auditoría interna:

- a) Conocimiento del sistema operativo y contable de la empresa.
- b) Documentación del conocimiento del sistema
- c) Evaluación preliminar del control interno
- d) Confirmación de las operaciones de control
- e) Evaluación definitiva del control interno
- f) Completar la auditoría
- g) Informe de conclusiones y recomendaciones

Como se podrá notar, el primer paso de un ciclo de auditoría consiste en el conocimiento del sistema

operativo y contable de una empresa porque no se podría auditar una empresa sin conocerla. Esta misma razón se aplicaría a la evaluación de control interno. Tampoco podríamos evaluar un sistema si no lo conocemos a fondo.

### 5.3.2 Conocimiento del sistema operativo y contable.

El conocimiento del sistema operativo y contable de una empresa se puede lograr por medio de publicaciones, papeles de trabajo de auditores anteriores, declaraciones orales (entrevistas) sobre los procedimientos, examen de gráficas de organización y flujogramas.

Como complemento a estos objetivos, el Instituto de Auditores Internos, Inc. menciona también lo siguiente:

"El propósito de revisar lo adecuado del sistema de control interno es para determinar si el sistema establecido provee seguridad razonable para los objetivos y metas de la organización, se cumplirán económicamente y eficientemente.

El propósito de la revisión de la efectividad del sistema de control interno es para determinar si el sistema funciona como debiera.

El propósito de la revisión de la calidad de ejecución es para determinar si se cumplieron con los objetivos y metas de la organización".

En base a lo anterior, podemos deducir que es sumamente importante decidir o concluir si el control interno es adecuado o no, porque éste es lo que va a

determinar el grado de confianza que vamos a tener sobre la información contable presentada y, por ende, tiene una influencia directa en el tamaño de las muestras que se seleccionan para pruebas de auditoría. Podemos concluir entonces que a mejor control interno, mayor seguridad en la veracidad de la información contable y, por lo tanto, una menor cantidad de muestras para pruebas. Sería todo lo contrario cuando el control interno es débil. Sin embargo, es conveniente aclarar que un control interno débil (ausencia de ciertas características de controles esperados) no resulta en presentación errónea de información financiera, sino meramente existe mayor posibilidad que la evidencia sea errónea. Es en este momento que se establece la primera pregunta de la auditoría: Qué grado de confianza puede otorgar a la información suministrada y cuánta evidencia corroborativa necesita?

### 5.3.3 Documentación del conocimiento del sistema.

Una vez que el auditor obtenga un conocimiento completo de las operaciones y sistemas de control, lo debe documentar por escrito en dos partes:

- a) Un resumen general del entendimiento del auditor del negocio, organización, planes y políticas de la administración, etc., suplemento por documentos relevantes recogidos en la fase de revisión y,
- b) Una descripción detallada de los

procedimientos y controles contables.

La descripción de los procedimientos y controles contables debe ser detallada porque ésta es la base para la evaluación preliminar de los controles internos y generalmente puede ser complementado con flujogramas, los cuales facilitan la comprensión y revisión del escrito.

#### 5.3.4 Evaluación preliminar del control interno.

La evaluación preliminar del control interno se hace con el propósito de identificar los controles que dan seguridad razonable que las cuentas afectadas son exactas y veraces. Esos son los controles que deben probarse y son lo que identifica el auditor con sus conocimientos técnicos cuando conoce y documenta los procedimientos y sistemas. Esta evaluación preliminar también consiste en identificar las debilidades aparentes de control: o sea, la ausencia inesperada de controles deseables de operaciones. Las debilidades aparentes deben ser discutidas enseguida con el personal auditado porque pudiera ser malentendido del auditor o que existan controles compensatorios en otros lugares dentro del sistema.

En la evaluación preliminar, nos pueden ser de mucha ayuda los cuestionarios de control interno. Un cuestionario comprensivo le recuerda al auditor de posibles controles deseables e identifica y señala aquellos que hagan falta en el sistema. A pesar de que el cuestionario es útil, no es indispensable para una evaluación adecuada de

control interno si hemos preparado nuestra documentación y flujograma para detectar deficiencias de control.

#### 5.3.5 Confirmación de las operaciones de control.

Una vez que se hayan identificado los controles, el auditor trata de corroborar su entendimiento del sistema y de los controles. Esto lo hace mediante pruebas de procedimientos:

- a) Revisión de transacción que confirma el conocimiento o entendimiento que tiene el auditor del sistema y los controles.
- b) Pruebas funcionales que proveen evidencia de que los controles están funcionando correctamente.

La revisión de transacción se hace siguiendo el flujo de cada transacción desde su inicio hasta su conclusión para asegurarse que se han identificado todos los procesos importantes y se ha notado y evaluado cada fase del flujo de la transacción. Las transacciones básicas para esta revisión son: ventas, compras, producción, propiedades, inversiones, impuestos sobre la renta, manejo de efectivo y actividades financieras. Durante esta revisión de transacción, el auditor debe asegurarse que entiende cada paso, cómo se hace, la razón por la cual se hace y cómo se relaciona a otros pasos. Normalmente se debe revisar una sola transacción y cada vez que se inicie un examen en esa área.

Las pruebas funcionales se realizan de dos maneras: re-ejecutar la operación nuevamente u observar la ejecución de la operación dependiendo de los controles a ser probados. Las transacciones a ser probadas funcionalmente deben ser seleccionadas por el auditor y se deben documentar las pruebas a través de programas de auditoría.



## CAPITULO VI

6. AREAS CRITICAS Y AREAS SIGNIFICATIVAS DE AUDITORIA6.1. Concepto.

Areas críticas de auditoría son las áreas importantes que figuran en los estados financieros de una Empresa de Tarjetas de Crédito, y que además se encuentra presente cualquiera de los siguientes factores:

- a. Debilidades significativas en el control interno dentro de una área.
- b. Indicación de un alto grado de ignorancia gerencial del proceso contable.
- c. Estimaciones basadas en el criterio de la gerencia.
- d. aplicaciones contables complejas.
- f. La aplicación de un nuevo pronunciamiento de contabilidad en el año en que tiene vigencia, especialmente cuando su aplicación es sumamente compleja.
- g. Los ajustes significativos efectuados en el pasado en una área en particular.
- h. Las situaciones complejas de auditoría donde se requiere técnicas especializadas.

Generalmente, la presencia de uno de los factores indicados en una área que tiene impacto material, ya sea en la liquidez como normalmente suele darse

o, en el resultado de operaciones de una empresa, resultará en que esa área sea crítica. Sin embargo, la materialidad por sí misma, no necesariamente resulta en que sea una área crítica.

Area Crítica puede ser no solamente un saldo; también se relaciona con revelaciones y/o presentación, y con ciertos aspectos de una cuenta, tal como su valuación.

#### 6.2. Áreas generalmente críticas en una Empresa de tarjeta de Crédito

A continuación se describen áreas que generalmente se considera críticas e importantes en la auditoría de una Empresa de Tarjetas de Crédito. Esta no es limitativa y la no inclusión de los otros rubros de los estados financieros, no implica que no deba realizarse ningún trabajo de auditoría en los mismos.

#### 6.3. Cuentas por Cobrar Tarjetahabientes.

Las Cuentas por cobrar tarjetahabientes se clasifican así:

##### A. Cuenta Corriente:

Representa los saldos por cobrar sin vencimiento de pago.

B. Cuentas a 30 días:

Representa aquellas cuentas que no hicieron efectivo su pago dentro de su fecha límite, ni dentro del periodo comprendido entre la fecha límite de pago y el corte de facturación posterior.

C. Cuentas a 60 días y más:

Representa el mismo caso anterior con más tiempo de atraso en su pago.

D. Cuentas Departamento Jurídico:

Representa todos aquellos saldos en mora donde se agotaron todos los medios de cobro.

6.3.1. Por qué es Generalmente Crítica:

Debido a la materialidad que este rubro representa dentro de los estados financieros y por lo diverso que resulta sus transacciones.

6.3.2. Características de sus saldos de control interno.

- a. Control de sus saldos y de sus movimientos por medio de registros adecuados.
- b. Comparación periódica de la suma de los registros auxiliares con los saldos de mayor.
- c. Segregación de funciones existentes en cuanto al registro, ampliación de límite, rebaja de saldos y autorización de créditos.
- d. Custodia física adecuada de los microfilms.

- e. Existencia de seguros por montos adecuados para
- b. cubrir los riesgos inherentes a la cartera por cobrar.
- f. Control de que todas las transacciones de débito y crédito sean autorizados.
- g. Registro oportuno de todo lo que se recibe y el pasivo correspondiente, realización de confirmación de saldos, su comparación con los libros y la investigación de las diferencias.
- h. Control adecuado de los diferentes status de cuentas.

6.3.3. Objetivos de Auditoría.

- A. Existencia y propiedad de las cuentas por cobrar;
- B. Cobrabilidad y valuación de los saldos.
- C. Clasificación apropiada como circulantes y no circulantes;

6.3.4. Procedimientos de Auditoría aplicables.

Existencia física y propiedad de las cuentas por cobrar.

- 1. Obtenga y compruebe la exactitud matemática de las hojas de trabajo detalladas de cuentas por cobrar y haga la reconciliación con los saldos del mayor general.

2. Inspeccione los documentos y otros convenios y examine la respectiva garantía existente.
3. Solicite confirmación de saldos a los tarjetahabientes, comparando las respuestas con los registros de la compañía e investigue excepciones.
4. Investigue las confirmaciones no entregadas que fueron devueltas por correo.

Si es posible, obtenga una dirección rectificada para las confirmaciones no entregadas y vuelva a enviarlas por correo y en los casos en que no hay respuesta, aplique procedimientos alternos.

#### Cobrabilidad y valuación de los saldos.

1. Cerciórese de la cobrabilidad de los saldos por medio de discusiones con los ejecutivos encargados de esta función, los resultados de las confirmaciones, la revisión los ingresos posteriores, etc.
2. Examine los documentos de soporte correspondientes a adiciones, pagos y retiros, incluyendo los recibidos después de la fecha del balance.

3. Con base en los pasos anteriores, determine si la estimación para cuentas de dudoso cobro a la fecha del balance general es adecuada.

Clasificación apropiada como circulantes y no circulantes.

1. Revise las condiciones de pago y verifique el cálculo del cliente de la porción circulante y no circulante de la cuenta por cobrar.

6.4. Áreas Generalmente Significativas.

Definición.

Áreas importantes de auditoría son aquellas áreas en donde el Contador Público y Auditor aplica el mayor esfuerzo de Auditoría, que por su naturaleza y/o materialidad pueden tener un efecto significativo en los estados financieros.

6.5. Porque es Generalmente Significativa.

Estas cuentas suelen ser generalmente significativas por Materialidad y por el número de transacciones en sus operaciones contables.

6.6. Caja y Bancos.

Caja:

Representa el efectivo existente en las cajas tanto de las oficinas centrales como en las agencias.

Bancos:

representa el efectivo que tiene la Empresa depositado en los bancos.

6.6.1. Características del Control Interno.

- a. Aprobación por parte de la administración de las firmas autorizadas para girar contra las cuentas bancarias.
- b. Segregación adecuada de las funciones de autorización, custodia y registro de las operaciones.
- c. Adecuada protección mediante fianzas para aquellos empleados que manejan fondos.
- d. Depósito íntegro y oportuno de los ingresos.
- e. Arqueos sorpresivos de los fondos en poder de cajeros.
- f. Elaboración de conciliaciones mensuales e investigación y ajuste de las partidas de conciliación.
- g. Controles adecuados sobre las entradas y salidas de dinero mediante la utilización de formas prenumeradas.

6.6.2. Objetivos de Auditoría.

Los principales objetivos de auditoría normalmente incluyen la obtención de una seguridad razonable sobre:

- A. Existencia y propiedad de los saldos de efectivo y su registro adecuado

- B. Identificación de las restricciones impuestas a los saldos de efectivo; y
- C. Reconocimiento apropiado de las partidas reconciliatorias entre los saldos según libros y las cifras del banco y el corte apropiado de ingresos y desembolsos.

#### 6.6.3. Procedimientos De Auditoria.

1. A la fecha del balance general, solicite confirmación de los bancos con quienes la Empresa tuvo negocios durante el año, considere si es necesario solicitar confirmación de las firmas autorizadas.
2. Obtenga reconciliaciones de las cuentas bancarias a la fecha del balance general.
3. Cuando haya recibido las confirmaciones bancarias:
  - a) Verifique los saldos confirmados con las reconciliaciones.
  - b) Asegúrese de que los otros asuntos confirmados (obligaciones por pagar, activos pignorados, etc.) están registrados apropiadamente y/o se revelan adecuadamente.



4. Asegúrese de que se han recibido todas las confirmaciones bancarias solicitadas.
5. Haga un arqueo de los fondos de dinero en efectivo en todas las agencias y en la oficina central.

Identificación de las restricciones impuestas a los saldos de efectivo.

1. Averigüe si existen restricciones sobre la disponibilidad de los saldos registrados.
2. Revise los convenios de préstamos en busca de indicios de restricciones.
3. Obtenga confirmación de las restricciones sobre la disponibilidad de efectivo.

Reconocimiento apropiado de las partidas reconciliatorias entre los saldos según libros y las cifras del banco y el corte apropiado de ingresos y desembolsos.

1. Tome las medidas necesarias para que los bancos le hagan llegar en forma directa, aproximadamente dentro de las dos semanas siguientes a la fecha del balance, los cheques pagados y los extractos a la fecha del corte de operaciones.

2. Obtenga una lista de las transferencias entre cuentas bancarias (incluyendo compañías afiliadas) hechas algunos días antes y después de la fecha del balance general y asegúrese de que las transacciones han sido adecuadamente registradas por ambas partes.
  
3. Cuando haya recibido los extractos bancarios y los cheques pagados, a la fecha del corte:
  - a. Compare los depósitos en tránsito que aparecen en las reconciliaciones a la fecha del balance con los extractos bancario a la fecha del corte y cerciórese de que el intervalo de tiempo es razonable.
  - b. Asegúrese de que los cheques pagados, cuya fecha es anterior a la del balance general, se muestra como "pendiente de cobro" en las reconciliaciones bancarias.
  - c. Investigue los cheques pagados cuyas fechas no coinciden con el período registrado en el libro de desembolsos de efectivo.
  - d. Asegúrese de que los cheques pagados y las notas de débito/crédito que corresponden a transferencias entre cuentas bancarias (incluyendo compañías afiliadas) aparezcan en la lista de transferencias

entre cuentas bancarias.

Investigue los cheques importantes pendientes de cobro que no se presentaron al banco en un período de tiempo razonable.

Asegúrese de si las partidas reconciliatorias, diferentes de los cheques no cobrados y depositados en tránsito, se registran en forma apropiada.

6.7. Cuentas Por Pagar Afiliados.

En este rubro se incluyen los saldos pendientes por pagar a los establecimientos donde realizaron sus consumos los tarjetahabientes.

6.7.1. Características del Control Interno.

- a. Aprobación por parte de la administración para efectuar erogaciones por estos conceptos.
- b. Existencia de registros que permitan identificar el origen de las erogaciones y las bases para su aplicación a los resultados.

6.7.2. Objetivo de Auditoría:

El principal objetivo de auditoría generalmente se refiere a tener una seguridad razonable del registro y pago de los montos correspondientes.

6.7.3. Procedimientos de Auditoria Aplicables.

1. Examine los documentos de soporte (recibos, facturas etc),
2. Verifique pagos posteriores tomando como base una planilla de cheques que aún no han sido pagados.
3. Compare las últimas planillas de cheques del mes con el mayor auxiliar.
4. Verifique si existen cheques antiguos que aún no han sido pagados.

6.8. Intereses por financiamiento.

6.8.1. Características del control Interno

- a. Autorización de las tasas de intereses por financiamiento aplicadas a los tarjetahabientes.
- b. Conciliación mensual de intereses sistemáticamente.

6.8.2. Objetivos de Auditoria.

- A. El principal objetivo es que se registren los intereses autorizados, según los cálculos diversos de interés que existen.

### 6.8.3. Procedimientos de Auditoría Aplicables

Registrar intereses de acuerdo a cálculos de tasas autorizadas.

1. Verifique cálculos matemáticos basados en estados de cuenta.
2. Solicite tablas autorizadas que contengan tasas de interés que hayan sido autorizadas por la Gerencia general.
3. Verifique que los cálculos aparezcan en el listado que sirve de base para correr la partida de diario.
4. Coteje el listado de intereses por financiamiento con el mayor.

### 6.9. Cuentas por Cobrar Franquicias.

#### 6.9.1. Características del control interno.

Comparación periódica de la suma de los auxiliares contra el saldo de la cuenta de mayor correspondiente.

Confirmación por escrito de los saldos por cobrar franquicias.

Evaluación de la posibilidad de cobro y ajuste a la estimación correspondiente.

6.9.2. Objetivos de y procedimientos de auditoria aplicables

Los objetivos y los procedimientos de auditoria son los mismos que aplican a la cuenta por cobrar tarjetahabiente, ya que la naturaleza es la misma.

CONCLUSIONES

1. La tarjeta de crédito en Guatemala ha tenido un desarrollo acelerado en su medio, ya que cada año aumenta la extensión en afiliación y tarjetahabiente, lo que conlleva una mayor circulación en el país.
2. Para llevar a cabo un trabajo de auditoría adecuado, el Contador Público y Auditor, debe tener conocimiento y comprensión de las transacciones que encierran el movimiento en una empresa de tarjeta de crédito, desde la emisión de una solicitud de tarjeta, hasta un consumo en una empresa afiliada.
3. Debido a la tendencia de crecimiento que tienen las empresas de tarjeta de crédito en nuestro país, se hace necesarias ampliaciones en las instalaciones, compra de equipo de computación, contratación de personal, etc.
4. En vista que la contabilidad proporciona información exacta y oportuna a la administración y en base a ella se toman las decisiones importantes para el desenvolvimiento de la empresa, el Contador Público y Auditor debe analizar y mejorar el sistema contable existente.

5. Rubros muy significativos en el trabajo de operaciones importantes y auditoría de áreas críticas en una empresa de tarjeta de crédito, lo constituye la cuenta por cobrar, caja y bancos y cuentas por pagar afiliados, cuenta por cobrar franquicias e intereses por financiamiento.

6. Un trabajo de auditoría en una empresa de tarjeta de crédito, requiere de la utilización de todas las técnicas y procedimientos necesarios, para que el Contador Público y Auditor pueda expresar una opinión sobre los Estados Financieros.



RECOMENDACIONES

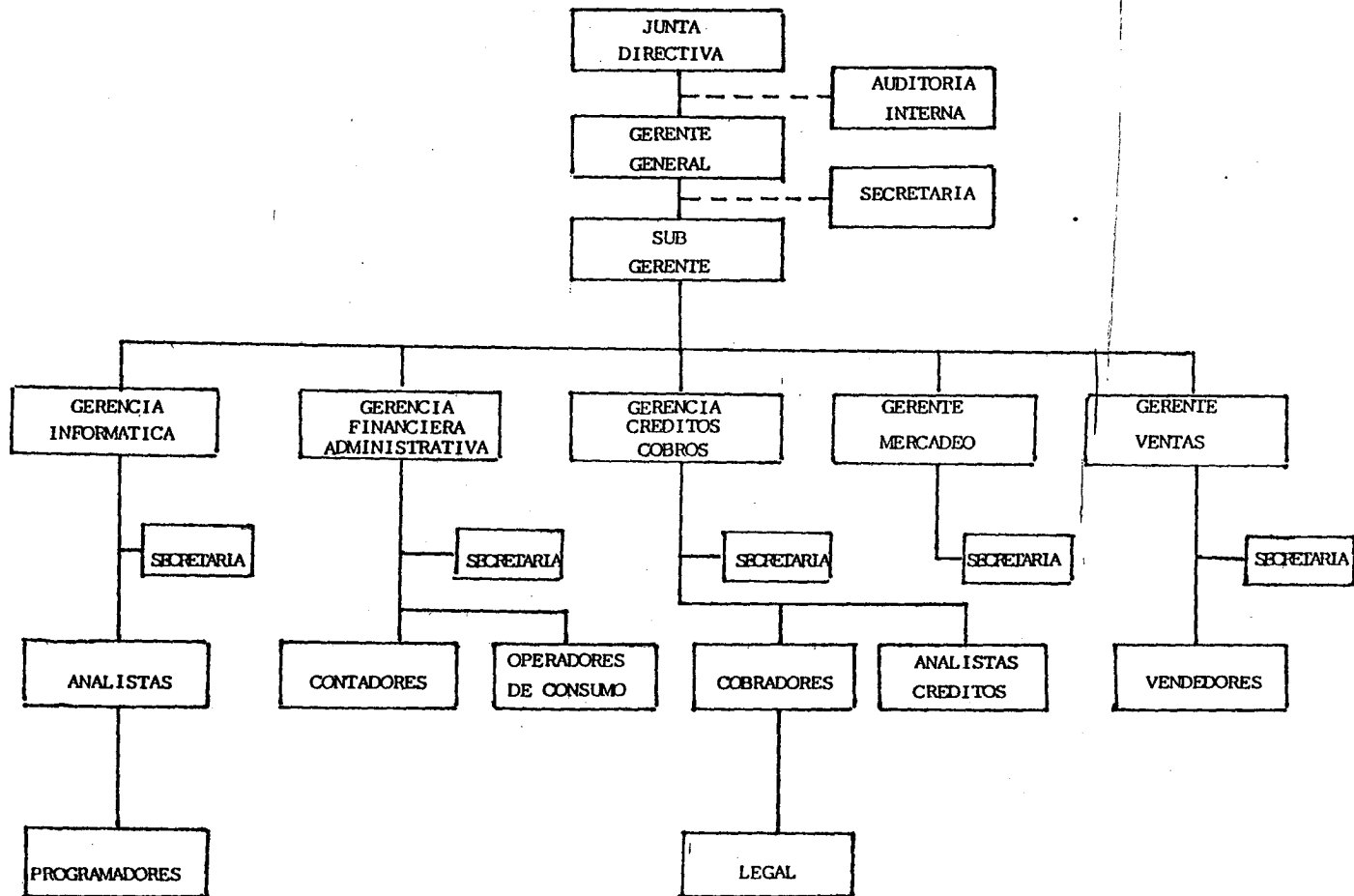
1. Debido a que las Empresas de tarjeta de Crédito en Guatemala tienden a aumentar sus operaciones, es recomendable que el Contador Público y Auditor deba poseer una información general sobre las particularidades, que encierran las operaciones de la misma.
2. Es recomendable que el Contador Público y Auditor, posea conocimientos básicos sobre este tipo de empresa, para poder así, analizar y opinar sobre la información que le proporcionen los funcionarios de la empresa.
3. El Contador Público y Auditor, deberá estar preparado por consultas técnico contables que le haga la empresa, así como también, la implantación de nuevos controles y registros necesarios, para que la administración posea información adecuada y el Contador Público y Auditor evalúe una buena forma de control interno, en las áreas críticas y significativas existentes.
4. Para Evaluar el control interno en una Empresa de Tarjeta De Crédito, se recomienda que se utilice el enfoque de ciclos de operación como son: El ciclo de ingresos que comprende las operaciones que ocurren en el proceso básico generador de ingresos; el ciclo de egresos que comprende las operaciones que ocurren en el pago a los establecimientos afiliados por consumos hechos por los tarjetahabientes.

5. Se recomienda que los programas que se utilicen para realizar la auditoría de una Empresa de Tarjeta de Crédito, se elaboren a la medida para este tipo de empresa, poniendo énfasis en las áreas críticas y significativas tales como, la cuenta por cobrar tarjetahabientes, la cuenta por cobrar franquicias, la cuenta por pagar franquicias, caja y bancos y los intereses por financiamientos.

## BIBLIOGRAFIA

1. B. Cabannelas, L. Alcala-Zamora  
Diccionario Enciclopedico de Derecho usual  
Tomo III Editorial Heliasta. 12a Edición  
Buenos Aires Argentina.
2. Código De Comercio  
Decreto Ley No.2-70.
3. Auditoria Examen de Los Estados Financieros  
Roberth L. Grinaker  
Novena Impresión Enero De 1987
4. Normas y Procedimientos de Auditoria  
Instituto Mexicano De Contadores Públicos  
Décimo Sexta Edición, 1984
5. Ley Del Impuesto Del Valor Agregado  
Decreto Ley No. 27-92
6. Ley Del Impuesto Sobre la Renta  
Decreto Ley No. 26-92
7. Publicaciones De La Empresa tarjeta De Crédito  
Guatemala
8. Manual De Auditoria Peat Marwick.

# APENDICE



TARJETAS DE CREDITO, S. A.  
 BALANCE GENERAL  
 AL 31 DE DICIEMBRE DE 1,994

ACTIVO	
CIRCULANTE	
Caja y Bancos	950,000
Cuentas por Cobrar (Neto)	7,390,000
Inventarios	10,000
Otros Cuentas por Cobrar	850,000 Q. 9,200,000
	-----
INVERSIONES	Q. 1,340,000
FIJO	
Mobiliario y Equipo (Neto)	100,000
Vehiculos	50,000
Otros Activos	10,000 Q. 160,000
	-----
DIFERIDO	
Cargos Diferidos	Q. 35,000
	-----
SUMA EL ACTIVO	Q.10,735,000
	=====
PASIVO	
CIRCULANTE	
Cuentas por Pagar Afiliadas	3,600,000
Préstamos Bancarios	2,600,000
Otros Pasivos Circulantes	1,700,000 Q.7,900,000
	-----
FIJO	
Reserva para Aguinaldos	450,000
Reserva para Indemnizaciones	390,000 Q. 840,000
CAPITAL	
Capital Pagado	800,000
Reserva Legal	22,000
Superavit	1,173,000
	-----
	Q. 1,995,000
SUMA PASIVO Y CAPITAL	Q.10,735,000
	=====

Guatemala, 31 de diciembre de 1994

TARJETAS DE CREDITO, S. A.  
ESTADO DE RESULTADOS  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 1.994

INGRESOS NETOS

Intereses Tarjetabientes	Q. 1.242,580	
Comision de Establecimientos	1.179,000	
Otros Ingresos de Operación	42.447	Q. 2,464,027

TOTAL INGRESOS		----- Q. 2,464,027
----------------	--	-----------------------

GASTOS DE OPERACION

Creditos, Cobros y Serv. al Cliente	Q. 234,000	
Mercadeo	748,000	
Otros Deptos. Operación	6,500	
Administración y Generales	134,600	
Ventas	171,000	
Operaciones	252,000	
Servicios Basicos	95,000	1,641,100

TOTAL GASTOS DE OPERACION		----- Q 1,641,100
---------------------------	--	----------------------

UTILIDAD (PERD.) BRUTA DE OPERACION		----- 822,927
-------------------------------------	--	------------------

OTRAS DEDUCCIONES

Impuestos Locales y Seguros	Q. 17,500	
Depreciaciones y Amortizaciones	85,000	102,500

OTROS INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS

Intereses Ganados	Q. 75,000	
Intereses Pagados	(95,000)	(20,000)

OTROS INGRESOS Y GASTOS

Otros Ingresos	Q. 17,800	
Otros Gastos	(15,400)	2,400

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO		----- Q. 702,827
----------------------------	--	---------------------

IMPUESTO SOBRE LA RENTA		Q. 175,707
-------------------------	--	------------

UTILIDAD NETA		Q. 527,120 =====
---------------	--	---------------------

Guatemala. 31 de diciembre de 1994