

34  
2ej.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLAN

**“ ESTUDIO Y ANALISIS DE LA PROFESION  
CONTABLE Y SU APLICACION EN UN DESPACHO ”**

257122

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE :

**LICENCIADA EN CONTADURIA**

**P R E S E N T A N :**

**LUZ MA. GUADALUPE BENITEZ HERNANDEZ  
MARICELA PEREZ ALBA  
ANA LILIA TOVAR PEREZ**

ASESOR :  
C.P. PEDRO ACEVEDO ROMERO



Universidad Nacional  
Autónoma de México



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN  
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR U. N. A. M.  
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES FACULTAD DE ESTUDIOS  
SUPERIORES-CUAUTITLAN



REPUBLICA NACIONAL  
AYUNTAMIENTO DE  
MEXICO

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS



DEPARTAMENTO DE  
EXAMENES PROFESIONALES

DR. JAIME KELLER TORRES  
DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLAN  
P R E S E N T E .

AT'N: Ing. Rafael Rodríguez Ceballos  
Jefe del Departamento de Exámenes  
Profesionales de la F.E.S. - C.

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos la TESIS:

"Estudio y Análisis de la Profesión Contable y su Aplicación en un Despacho".

que presenta La pasante: Luz Ma. Guadalupe Benítez Hernández  
con número de cuenta: 8503451-0 para obtener el TITULO de:  
Licenciada en Contaduría.

Considerando que dicha tesis reúne los requisitos necesarios para ser discutida en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

A T E N T A M E N T E .

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Edo. de Méx., a 19 de Noviembre de 1997

PRESIDENTE C.P. Pedro Acevedo Romero

VOCAL C.P. Juan Cortés Gutiérrez

SECRETARIO L.C. Alejandro Amador Zavala

PRIMER SUPLENTE L.C. Francisco Alcántara Salinas

SEGUNDO SUPLENTE L.C. Mario López



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN  
 UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR  
 DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

U. N. A. M.  
 FACULTAD DE ESTUDIOS  
 SUPERIORES-CUAUTITLAN

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS



DR. JAIME KELLER TORRES  
 DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLAN  
 P R E S E N T E .

AT'N: Ing. Rafael Rodríguez Ceballos  
 Jefe del Departamento de Exámenes  
 Profesionales de la F.E.S. - C.

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos la TESIS:

"Estudio y Análisis de la Profesión Contable y su Aplicación en un Despacho"

que presenta La pasante: Maricela Pérez Alba  
 con número de cuenta: 8629041-4 para obtener el TITULO de:  
Licenciada en Contaduría

Considerando que dicha tesis reúne los requisitos necesarios para ser discutida en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

A T E N T A M E N T E .

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuatitlán Izcalli, Edo. de Méx., a 19 de Noviembre de 1997

PRESIDENTE	<u>C.P. Pedro Acevedo Romero</u>	
VOCAL	<u>C.P. Juan Cortés Gutiérrez</u>	
SECRETARIO	<u>L.C. Alejandro Amador Zavala</u>	
PRIMER SUPLENTE	<u>L.C. Francisco Alcántara Salinas</u>	
SEGUNDO SUPLENTE	<u>L.C. Mario López</u>	



LIBERTAD NACIONAL  
AVENIDA DE  
MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN  
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR

DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

U. N. A. M.  
FACULTAD DE ESTUDIOS  
SUPERIORES-CUAUTITLAN



DEPARTAMENTO DE  
EXAMENES PROFESIONALES

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS

DR. JAIME KELLER TORRES  
DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLAN  
P R E S E N T E .

AT'N: Ing. Rafael Rodríguez Ceballos  
Jefe del Departamento de Exámenes  
Profesionales de la F.E.S. - C.

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos la TESIS:

"Estudio y Análisis de la Profesión Contable y su Aplicación en un Despacho"

que presenta La pasante: Ana Lilia Toyar Pérez  
con número de cuenta: 8952950-2 para obtener el TITULO de:  
Licenciada en Contaduría

Considerando que dicha tesis reúne los requisitos necesarios para ser discutida en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

A T E N T A M E N T E .  
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"  
Cuautitlán Izcalli, Edo. de Méx., a 19 de Noviembre de 1997

PRESIDENTE	<u>C.P. Pedro Acevedo Romero</u>	
VOCAL	<u>C.P. Juan Cortés Gutiérrez</u>	
SECRETARIO	<u>L.C. Alejandro Amador Zavala</u>	
PRIMER SUPLENTE	<u>L.C. Francisco Aleántara Salinas</u>	
SEGUNDO SUPLENTE	<u>L.C. Mario López</u>	

## **A LA UNAM**

POR DARNOS LA OPORTUNIDAD DE TENER UNA CARRERA UNIVERSITARIA, PORQUE SIN ELLA NO HUBIERA SIDO POSIBLE ALCANZAR NUESTRAS METAS

## **A LA F.E.S. CUAUTITLAN**

POR ACOJERNOS EN SUS AULAS Y PERMITIRNOS DESARROLLAR

## **A LOS PROFESORES**

POR COMPARTIR SUS CONOCIMIENTOS; SU ENSEÑANZA FUE BITAL PARA NUESTRO CRECIMIENTO PROFESIONAL

## **AL PROFESOR ACEVEDO**

POR SU LABOR COMO PROFESOR ASI COMO POR SU ASESORAMIENTO EN NUESTRA TESIS. GRACIAS A SU APOYO NOS FUE POSIBLE REALIZAR NUESTRO SUEÑO DE TITULACION

## **A DIOS**

POR PERMITIRME LLEGAR A ESTE MOMENTO TAN IMPORTANTE

## **A MIS PADRES**

POR ENSEÑARME EL VALOR DE LA VIDA POR SUS CONSTANTES PREOCUPACIONES Y POR QUERERME INCONDICIONALMENTE

## **A MI ABUELITA**

POR QUERERME Y APOYARME

## **A MIS HERMANOS**

POR BRINDARME APOYO EN LOS MOMENTOS DIFICILES

## **A GABY**

POR EL APOYO QUE ME BRINDASTE EN MIS TRABAJOS

## **A MIS SOBRINOS**

POR ESOS MOMENTOS TAN BELLOS QUE ME HAN HECHO PASAR QUE ME SIVEN DE ALIENTO

## **A MIS AMIGOS**

POR ESOS DIAS TAN ESPECIALES QUE DISFRUTAMOS DENTRO Y FUERA DE LAS AULAS

**LUZ Ma.**

**A MI MAMA**

POR SU APOYO INCONDICIONAL

**A MI PAPA**

**A MI ESPOSO**

POR QUE CON SU AMOR ME DIO FUERZAS PARA SEGUIR  
ADELANTE

**A MI HIJA**

POR QUE SU TERNURA ES UN ALIENTO PARA SEGUIR

**MARICELA**



**GRACIAS A DIOS**

POR AYUDARME EN TODO MOMENTO

**AMIS PADRES**

POR GUIARME Y ESTAR SIEMPRE DISPUESTOS A DARMEN SU AYUDA

**A MIS HERMANOS**

POR SU AYUDA Y APOYO INCONDICIONAL

**A MIS AMIGOS**

POR BRINDARME UNA CINSERA AMISTAD

A TODAS LAS PERSONAS QUE CONTRIBUYERON EN LA REALIZACION DE ESTE TRABAJO

**ANA LILIA**

# INDICE

## INTRODUCCION

## OBJETIVOS

## HIPOTESIS

## CAPITULO 1

### GENERALIDADES

- |                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 1.1. Antecedentes Históricos     | 7  |
| 1.2. Conceptos Básicos           | 11 |
| 1.3. Principios de Contabilidad  | 12 |
| 1.4. Código de Etica Profesional | 14 |

## CAPITULO 2

### LA PROFESION CONTABLE

- |  |    |
|--|----|
| 2.1. Objetivos de la contaduría                              | 18 |
| 2.2. Naturaleza de la contaduría                             | 18 |
| 2.3. Organización de la contaduría                           | 19 |
| 2.4. Requisitos de la contaduría como disciplina profesional | 23 |
| 2.5. Perfil Profesional del Contador Público                 | 24 |
| 2.6. Ejercicio de la Profesión                               | 26 |
| 2.7. Servicios de la Profesión                               | 28 |
| 2.8. Prospectiva de la contaduría                            | 32 |

## CAPITULO 3

### ADMINISTRACION DE LA FIRMA

- |                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 3.1. Organización               | 34 |
| 3.2. Dirección                  | 37 |
| 3.3. Planeación                 | 40 |
| 3.4. Administración de recursos | 45 |
| 3.5. Relaciones Públicas        | 49 |
| 3.6. Estrategias de Crecimiento | 51 |

## CAPITULO 4

### ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

4.1. Entorno Legal	57
4.2. Atención al Cliente	59
4.3. Servicio al Cliente	60
4.4. Obtención y conservación de clientes	63
4.5. Honorarios e informes internos	64

### CASO PRACTICO

#### CUESTIONARIOS APLICADOS A:

- Firma "Ignacio González y Asociados, S.C."	67
- Firma "Reynoso Suinaga y Compañía, S.C."	75
- Firma "A y Z Asesores y Contadores, S.C."	82
- Deficiencias y alternativas para mejorar el servicio en los despachos de Contadores.	88
- Conclusiones	90
- Bibliografía	91

## INTRODUCCION

En la presente tesis iniciaremos con el nacimiento de la contabilidad y su aplicación dentro de un marco histórico, el cual nos llevará hasta nuestros días; mencionaremos algunos conceptos básicos y fundamentales dentro de la Contaduría, como son sus principios , así como, la línea que debe llevar a la práctica un Contador Público basado en un código de ética profesional.

Más adelante nos enfocaremos a la profesión contable, con la descripción de algunos elementos que la conforman.

Realizamos el estudio de la Contaduría y observamos su aplicación en un despacho de contadores , en donde hablaremos de su administración en todos los sentidos; desde su organización, dirección, planeación, administración de recursos, relaciones públicas hasta llegar a la atención a clientes.

Para conocer que tan aplicable es éste sistema de organización, acudimos a realizar investigaciones de despachos de mediana capacidad.

Finalmente se concluirá que tan apegado esta la teoría, de la administración en una firma.

## OBJETIVOS

### a) Objetivos Generales

1. Dar a conocer la estructura y organización de un Despacho de Contadores.

2. Que no sólo sea un material de consulta documental, sino que contenga investigaciones que puedan dar una alternativa de solución a las deficiencias que existen en los diferentes Despachos Contables.

3. Analizar las necesidades generales del cliente como contribuyente.

### b) Objetivos particulares

1. La satisfacción del cliente de no sólo estar al corriente fiscalmente, sino que a través de un buen asesoramiento financiero, tenga oportunidad de crecer y desarrollarse, en base a proyectos futuros.

2. Detectar deficiencias de personas que ejercen en forma independiente la contaduría Pública.

3. Dar a conocer la necesidad que tiene tanto las personas y entidades de información financiera idónea para la toma de decisiones y así cumplir con las obligaciones fiscales, legales o para un mejor control de sus bienes.

4. Detectar las causas que dan origen a la mala organización del despacho y que trae como consecuencia una mala imagen del contador público que trabaja en forma independiente.

## HIPOTESIS

Para que un Despacho de Contadores sea eficiente y tenga una mayor proyección futura, es fundamental una buena organización, control de sus recursos, interés en el desarrollo. En conjunto todos estos elementos darán una buena imagen de la profesión, canalizado a otorgar un adecuado asesoramiento fiscal, financiero, contable y administrativo al cliente.

# CAPITULO 1

## 1. GENERALIDADES

### 1.1. ANTECEDENTES HISTORICOS

Anterior al desarrollo de la contabilidad los comerciantes del mundo antiguo, ya tenían la necesidad de llevar registros de las operaciones mercantiles de sus deudas e impuestos, debido a esto utilizaron sistemas de organización rudimentarios cubriendo las necesidades de la época. Dichos métodos a través del tiempo se desarrollaron y evolucionaron hasta llegar a métodos modernos que en la actualidad cubren casi al 100% las necesidades que los negocios requieren para llevar a cabo de modo eficiente sus operaciones mercantiles.

### ANTECEDENTES DE LA CONTABILIDAD EN LAS DIFERENTES CULTURAS ANTIGUAS

Según investigaciones se ha considerado la existencia de elementos contables desde Épocas muy remotas.

Como en el caso de las pinturas rupestres muestran clara evidencia de esto, así tenemos, las pinturas rupestres de las cuevas de Altamira en España, donde se ha descifrado signos pictográficos que presuponen los inicios de una rudimentaria actividad contable.

### MESOPOTAMIA

período comprendido entre 4500 y 500 A.C.

La cultura Mesopotámica legó testimonios fehacientes de una práctica contable e institucionalizada, dicha práctica era llevada a cabo con auxilio de tablillas de arcilla cocida.

Es hasta cierto punto lógica la necesidad de registrar sus eventos económicos, puesto que se tiene conocimiento que ya existía un

gran intercambio comercial, es obvio que se hiciera necesaria la organización y administración de sus bienes monetarios.

La creación del sistema de escritura cuneiforme vino a satisfacer el cumplimiento de objetivos económicos, mismo que vino a coincidir con el surgimiento y manejo de las matemáticas, todo esto provocó el establecimiento de un sistema de pesas y medidas, elementos que fueron esenciales para los inicios del quehacer contable. Por otro lado la escritura cuneiforme fue evolucionando hasta originar un sistema numérico que en un principio fue decimal y luego sexagésimal además la cultura Mesopotámica fue la primera cultura que domino el cero.

En Mesopotamia los más grandes y expertos en la materia eran escribanos contadores que llegaron a dominar los símbolos hasta el grado de reducir su tamaño, es por esto que algunas tablillas resultan indescifrables.

Se podría decir que las aportaciones más importantes en cuanto a la actividad contable fueron:

1. La posición en el registro de las cantidades
2. El empleo del sello por medio del cual se identificaba al escriba responsable del escrito.
3. Invención de la multiplicación, división, sumas y restas.

Los estudiosos han creído haber encontrado tablillas en las que según ya se registraba la partida doble y dieron por hecho que ya se utilizaba la partida simple.

## EGIPTO

Fue una cultura de la antigüedad que tuvo un gran auge comercial, causa que ofreció un propicio ambiente para el desarrollo de la contabilidad.

Sus registros contables eran llevados a cabo en lápidas en las cuales se anotaban medidas y cantidades de granos que entraban y salían de los almacenes



La teneduría de libros se llevo a cabo en forma general hacia 1383 A.C., los escribas llevaban registros de las actividades financieras.

Se vino a desarrollar adecuadamente un Sistema de Contabilidad a raíz de las empresas ingenieriles que requirieron de un control de sus transacciones comerciales.

## GRECIA

De esta cultura no se puede hablar en forma extensa, puesto que los escritos que nos legaron aún no han sido descifrados.

Sólo se sabe que debido a su intensa actividad económica debió de haber existido algún tipo de control financiero, las evidencias arqueológicas sólo hablan de un sistema de pesas y medidas.

El mayor mérito que tuvo la cultura Griega fue la invención de la moneda, misma que facilitó las transacciones comerciales y los registros contables.

## ROMA

En la antigüedad la actividad contable fue primordial en esta cultura, se necesitaban controles tanto en las actividades comerciales como para el control del pago de contribuciones.

La contabilidad en Roma tuvo un notable crecimiento cuando se creó el Derecho Romano C 30 A.C. y 235 D.C.

## EVOLUCION

La publicación de la obra de Luca Pacioli (1494) es el punto de partida por el cual la contabilidad se difunde como un coherente conjunto de conocimientos ubicados en el contexto científico de una disciplina de la época, se podría decir que a pesar de que sus orígenes vienen desde épocas muy remotas, la contabilidad se considera una profesión reciente, se dice que su consolidación se vino a dar a finales del primer cuarto del presente siglo.

Se diría que el proceso evolutivo que ha llevado la profesión contable hasta cierto modo ha sido lento, puesto que desde la edad media ya existían los contadores y tuvieron que pasar cinco siglos para que esta se convirtiera en una profesión.

Es evidente que la dictaminación de Estados Financieros motivada por la necesidad de información de la clase inversionista, el activo mercado de dinero y capitales, permitió crear una Profesión Contable.

El juego de dinero, la oferta y la demanda y demás elementos dieron también pie a la especialización y actualización del Contador Público.

## ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CONTABILIDAD EN MEXICO

Las primeras escuelas fundadas en México impartían conocimientos de tipo contable, que eran aplicados como auxilio a la administración y dichos Contadores sólo tenían un nivel técnico.

La primera institución especializada de esta actividad fue creada hacia 1845 bajo el gobierno de Don Joaquin Herrera; pero cerrado por falta de fondos, debido a la situación por la que atravesaba en esos momentos el país.

Se dice que los primeros contadores, que obtuvieron un título se dedicaban al magisterio, al servicio de la Administración Pública o en algunas empresas privadas.

Otras de las primeras Instituciones fue la Escuela Superior de Comercio y Administración bajo la presidencia de Don Benito Juárez, pero no es hasta el mes de enero de 1905 cuando nace oficialmente la Profesión de Contador en Comercio y el primer titulado fue el alumno Díaz Barroso. Momento que para los estudiosos de la materia representaba simbólicamente el nacimiento en nuestro país de la Profesión de Contador Público.

La Profesión Contable en México se ve consolidada en 1917 cuando se funda el primer grupo organizado de Contadores en México, "La Asociación de Contadores Públicos Titulados".

## 1.2. CONCEPTOS BASICOS

### CONTABILIDAD

Es la técnica de captación, clasificación y registro de las operaciones de una entidad para producir información oportuna, relevante y veraz.

### CONTABILIDAD PUBLICA O INDEPENDIENTE

Área de la contabilidad en la cual los contadores brindan sus servicios al público en general sin estar supeditados a una sola organización.

### CONTABILIDAD FINANCIERA

Sistema de información que expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad económica, así como ciertos acontecimientos económicos que le afectan, con el fin de proporcionar información útil y segura.

### CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA

Sistema de información al servicio de las necesidades internas de la administración, con orientación pragmática destinada a facilitar las funciones administrativas de planeación y control así como la toma de decisiones.

### CONTABILIDAD FISCAL

Sistema de información para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias, con respecto a un usuario específico: el fisco.

### CONTADURIA PUBLICA

Es la disciplina profesional de carácter científico que fundamentada en una teoría específica y a través de un proceso, obtiene y comprueba información financiera sobre transacciones celebradas por entidades económicas.

## EL CICLO CONTABLE

La contabilidad es un sistema cuyo fin es registrar las actividades financieras en forma comprensible y ordenada para resumir y exponer sus significados. Este procedimiento incluye las siguientes etapas:

1. Reconocer y analizar; mediante un sistema que recoja toda la información importante para el negocio, con el propósito de analizar antes de anotarla en los registros contables.

2. Registrar y clasificar; es decir, establecer procedimientos para registrar y clasificar en los registros permanentes toda la información necesaria para que se encuentre en las operaciones diarias y puedan entenderse con facilidad.

3. Resumir e informar; es la ordenación de información registrada y clasificada en Estados Financieros que muestren las utilidades de un período y la situación financiera del negocio en una fecha determinada.

4. Interpretar; por medio de la información de los Estados Financieros se comparan los cambios que han ocurrido durante los períodos previos así como con otras compañías y con los indicadores actuales que puedan obtenerse para su mismo ramo.

### 1.3. PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD

Son aquellas normas establecidas para asegurar la confiabilidad y comparabilidad de la información contable.

#### PRINCIPIO DE ENTIDAD

Este principio se refiere a la indentificación de la empresa como ente económico. Tiene como objetivo prohibir la mezcla de operaciones que tenga la sociedad mercantil con otro organismo.

#### PRINCIPIO DE REALIZACION

Indica que la contabilidad debe registrar las operaciones y eventos económicos que afecten a la entidad cuando estos se

realizan. El boletín A-3 del Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Federación de Colegios indica que tales eventos se consideran realizados:

a) Cuando se han afectado transacciones con otros entes económicos.

b) Cuando han tenido lugar transformaciones internas que modifican la estructura de recursos o fuente.

c) Cuando han ocurrido eventos económicos externos a la entidad o derivados de las operaciones de esta.

#### PRINCIPIO DEL PERIODO CONTABLE

Indica la necesidad de preparar información financiera por períodos regulares y convencionales, generalmente de un año, independientemente de la continuidad del negocio.

#### PRINCIPIO DEL VALOR HISTORICO

Indica que los bienes y derechos deben valuarse a su costo de adquisición o de fabricación.

#### PRINCIPIO DEL NEGOCIO EN MARCHA

Este presupone que salvo aclaración en contrario la información producida corresponde a una empresa que no tiene elementos para considerarla en período de liquidación.

#### PRINCIPIO DE LA DUALIDAD ECONOMICA

Cada recurso de que dispone la entidad fue generado por terceros, quienes poseen derechos e intereses sobre los bienes de la entidad. A su vez los recursos constituyen una especificación de los derechos que sobre ellos existen.

#### PRINCIPIO DE LA REVELACION SUFICIENTE

La información contable representada en los Estados Financieros, debe contener en forma clara y comprensible todo lo

necesario para juzgar los resultados de operación y la situación financiera de la entidad.

#### PRINCIPIO DE LA IMPORTANCIA RELATIVA

En la elaboración de información financiera se debe equilibrar el detalle y multiplicidad de los datos y finalidad de la información.

#### PRINCIPIO DE LA CONSISTENCIA O COMPARABILIDAD

Indica que en la información contable debe ser obtenida y proporcionada mediante la aplicación de los mismos criterios de cuantificación y clasificación, con el objeto de hacerla comparable en todo momento.

#### 1.4. CODIGO DE ETICA PROFESIONAL

Es el conjunto de reglas o normas de conducta a que debe someterse un profesionista en el ejercicio de su actividad profesional.

#### POSTULADOS DE ETICA PROFESIONAL

La contaduría Pública a través del Instituto Mexicano de Contadores Públicos consideró la conveniencia de expedir un Código de Ética Profesional integrado por postulados y normas de actuación profesional, con el objeto de ofrecer mayores garantías de solvencia moral, en favor de los usuarios de sus servicios.

Dichos Postulados, que representan Principios de ética aplicables a la Contaduría Pública, son: (Instituto, Código de Ética profesional).

##### 1. Aplicación universal del Código

El Código se aplica por igual a todo profesional de la contaduría, independientemente de:

- a) La especialidad que ejerza
- b) Su carácter independiente o dependiente respecto de los usuarios de sus servicios
- c) Que ejerzan otra profesión

## 2. Independencia de criterio

Al expresar cualquier juicio, lo hará con un criterio libre e imparcial.

## 3. Calidad Profesional

El trabajo ostentará una calidad mínima, actuando con la intensidad, cuidado y diligencia de una persona responsable.

## 4. Preparación y capacidad profesional para prestar sus servicios.

Contará con entrenamiento técnico y capacidad profesional.

## 5. Responsabilidad Personal

La responsabilidad será personal y por lo mismo intransferible, cuando realice un trabajo directamente o bajo su dirección.

## 6. Secreto Profesional

No se revelarán hechos, datos o circunstancias sobre las que se tenga conocimiento en el ejercicio de la profesión, salvo cuando lo autoricen los interesados.

## 7. Rechazar servicios que no cumplan con la moral.

Se faltará al honor y dignidad profesional cuando se intervenga en asuntos que no cumplan con la moral.

## 8. Lealtad hacia el patrocinador de los servicios.

No se perjudicará a quien haya contratado los servicios profesionales.

## 9. Retribución económica.

Al pactarse la compensación económica, se tendrá presente que la retribución por los servicios no constituye el único objetivo del ejercicio de la profesión.

## 10. Respeto a los colegas y a la profesión.

Se enaltecerá la dignidad de la profesión actuando con espíritu de grupo, con respecto a las personas que se traten en el ejercicio profesional.

## 11. Dignificación de la imagen profesional.

La calidad profesional personal, así como la promoción institucional, otorgarán a la profesión una imagen positiva ante la sociedad.

## 12. Difusión y enseñanza de conocimientos técnicos.

La transmisión de los conocimientos profesionales tendrá como objetivos sostener las normas de conducta propias de la profesión y contribuir al desarrollo y difusión de la misma.

### REGLAS PARTICULARES

Constituyen procedimientos específicos en cuanto a la valuación y presentación de cada partida comprendida en los Estados Financieros, con el fin de facilitar la aplicación de los Principios de Contabilidad que aparecen en serie "C" de los boletines emitidos por la Comisión de Principios de Contabilidad del INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS.

### CRITERIO PRUDENCIAL

Es la opción para ejercer un juicio profesional basado en la preparación, experiencia y pericia del Contador Público cuando los principios de contabilidad y sus reglas no proporcionan guías que resuelvan con relativa sencillez una determinada situación.

En situaciones como esta, se debe optar por la alternativa que menos optimismo refleje.



## CAPITULO 2

### 2. LA PROFESION CONTABLE

Los avances tecnológicos ocurridos en este siglo y la gran dinámica económica, han reforzado la importancia de su necesidad como fuente de información y como un banco recolector de importantes datos financieros, indispensable para orientar la buena marcha de las organizaciones. Otras disciplinas científicas han enriquecido recientemente a la contabilidad, proporcionándole nuevos instrumentos de operación y nuevas técnicas de análisis, e incluso algunos viejos problemas de la contabilidad se renuevan al ser observados por las ciencias del comportamiento, proporcionando nuevas perspectivas a viejas controversias, sugiere una revisión acerca de lo que debe entenderse como profesión de la contabilidad.

De ahí que en los últimos años, a muchos contadores no satisfaga la función dictaminadora como típica de la profesión.

Al surgir la actividad dictaminadora, el contador tuvo que asumir el papel de enjuiciador y, por lo mismo, establecerse como profesionista independiente. De este modo surgió la clasificación que prevalece hasta la fecha:

- a) Quienes "ejercen" libremente la profesión.
- b) Quienes "no la ejercen".

Esta clasificación ha determinado, en parte, la concepción actual del profesionista contable, en que la idea predominante es la del primer tipo enunciado.

Los despachos de contadores independientes son observados desde dos puntos de vista:

1. Contadores, como fuentes generadoras de empleos y según su capacidad para consumir la fuerza de trabajo ofrecida.
2. Como oferentes de servicios.

En el ejercicio de la profesión contable, debe tenerse en cuenta la Ética profesional, la cual, en términos generales, se ha definido

como el conjunto de normas de conducta aplicables en el desempeño del trabajo, como respuesta a la obligación de respetar los fundamentos de la sociedad en la que se desenvuelven.

La preocupación por fijar normas de Ética profesional no constituye un problema reciente, desde que el hombre se agrupa en sociedades organizadas en forma sobreentendida o tácita, estableció costumbres, normas y reglas que aseguran la convivencia y respeto mutuo entre los distintos elementos conformadores de la colectividad; al evolucionar estos grupos y hacerse más compleja la estructura social hubo necesidad de elaborar codificaciones y leyes específicas para cada sector.

La contaduría Pública organizada, ha pedido a todos y cada uno de sus miembros decidir la especialización de su preferencia como:

- Auditoría independiente o externa.
- Consultoría fiscal.
- Contabilidad de costos.
- Consultoría administrativa.
- Finanzas.

## 2.1. OBJETIVOS DE LA CONTADURIA

La contaduría persigue dos objetivos primordiales:

1. Obtener información financiera. Para ofrecer elementos de juicio a la administración de las entidades, para decidir sobre las actividades futuras, y ejercer un control sobre sus recursos.

2. Comprobar la validez y confiabilidad de dicha información. Para verificar que ha sido obtenida correctamente, de conformidad con sus lineamientos teórico-práctico.

## 2.2. NATURALEZA DE LA CONTADURIA

La contaduría es una disciplina profesional de carácter científico. Pues bien, desde el punto de vista de su ubicación dentro de las ciencias y disciplinas universales, cuya clasificación generalmente aceptada es la de ciencias y disciplinas naturales y ciencias y

disciplinas sociales, se ubica en éstas últimas, pues la contaduría maneja fenómenos que atañen a la sociedad.

Analizaremos su coincidencia o no coincidencia en el campo de la ciencia, esto es la metodicidad, la racionalidad, la objetividad, la generalidad, la verificabilidad y la temporalidad:

1. Metodicidad. La contaduría sí cuenta con una metodología para alcanzar sus objetivos. Sigue un proceso y sirve de métodos específicos.

2. Racionalidad. La contaduría sí es racional, pues a partir de abstracciones, hace juicios y formula razonamientos.

3. Objetividad. Aunque persigue la objetividad, la contaduría no siempre es objetiva, por cuanto que aprecia cuantitativamente de modo diferente, determinados fenómenos de su especialidad.

4. Generalidad. La contaduría no ha producido leyes de aplicación universal. La teoría que sustenta ofrece en algunos casos diferentes alternativas para producir información contable respecto de un mismo fenómeno financiero.

5. Verificabilidad. La información que produce la contaduría no siempre es verificable, cuando menos en los casos en que el obtenemos y el comprobador manejan criterios disímolos en la expresión de fenómenos financieros.

6. Temporalidad. La contaduría como campo de conocimiento específico si es temporal, pues está sujeta al cambio.

Con esto podemos decir que la contaduría no constituye una ciencia, pues sí bien reúne las características de metodicidad, racionalidad y temporalidad, carece de los atributos de objetividad, generalidad y verificabilidad.

### 2.3. ORGANIZACION DE LA CONTADURIA

El hombre al asociarse en agrupaciones, le permiten afrontar con mayor facilidad, las empresas que emprende. Tal es el caso de los institutos, colegios y asociaciones de profesionales que han decidido

unir sus esfuerzos, con el propósito de procurarse ayuda recíproca, velando al mismo tiempo por el propio bienestar de su profesión.

La contaduría no constituye la excepción, y al mismo tiempo que se encuentra organizada por medio de diversos cuerpos colegiados a nivel nacional e internacional; de tal manera que este agrupamiento haga posible alcanzar las metas profesionales que se han propuesto y que ha juicio del Colegio de Contadores Públicos de México, A.C. son las siguientes:

1. "Fomentar el prestigio de la profesión de Contador Público, difundiendo el conocimiento de su función social, y vigilando que la misma se realice dentro de los más altos planes de responsabilidad, idoneidad y competencia profesional y moral, y del cumplimiento y respeto de las disposiciones legales relacionadas con su actuación.

2. "Amparar la unificación del criterio y lograr la implantación y aceptación, por parte de sus asociados, de los principios, normas y procedimientos básicos y reglas de ética y actuación profesional que juzguen necesarios".

3. "Salvaguardar y defender los intereses profesionales de sus asociados, y proporcionar a estos, colectiva o individualmente, ayuda profesional, moral y material, de acuerdo con sus posibilidades y campos de acción.

A mayor abundamiento, existen legislaciones en la República Mexicana, como es el caso de la Ley de Profesiones en el Distrito Federal, que contemplan la posibilidad de que los profesionales de una misma rama se agrupen en los colegios con los propósitos entre otros de vigilar el ejercicio profesional y promover la expedición de leyes y reglamentos relativos a la misma profesión.

En seguida se enlistaran los organismos colegiados de Contadores Públicos Nacionales y Extranjeros, así como asociaciones que agrupan a Contadores dedicados a especialidades diversas.

## ORGANISMOS NACIONALES

1. Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
2. Colegio de Contadores Públicos de México, A.C.
3. Asociación Mexicana de Contadores Públicos, A.C. Colegio Profesional en el Distrito Federal.
4. Asociación Americana de Contadores, capítulo de México, A.C.
5. Instituto político Nacional de Contadores Públicos.
6. Centro de Estudios Contables, A.C.
7. Asociación Nacional de Contadores Públicos al servicio del Estado.
8. Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas A.C. capítulo de México.
9. Academia de Estudios Fiscales de la contaduría Pública, A.C.
10. Asociación Mexicana de Auditores en Informática, A.C.
11. Instituto Mexicano de Auditores Externos, A.C.
12. Patronato para el fomento de la Contabilidad en México, A.C.
13. Sociedad de Contadores Públicos del Sector eléctrico, A.C.
14. Asociaciones académicas de Contadores.

## ORGANISMOS INTERNACIONALES

1. comité Internacional de Coordinación de la Profesión Contable (ICCAP).
2. Comisión de Normas Internacionales de Contabilidad (IASC). Emite Normas Internacionales de Contabilidad.
3. Federación Internacional de Contadores (FIC) agrupa organismos colegiados de Contadores de todo el mundo y organiza hoy en día los congresos Internacionales de la contaduría.
4. comité Internacional de Normas de auditoría (IAPC). Emite guías Internacionales de auditoría y ética profesional.

5. Unión Europea de Expertos Contables, Económicos y Financieros (UEC): Emite declaraciones de auditoría y cuenta con un comité técnico de Investigación (TRC).

6. Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA). Emite declaraciones sobre normas de auditoría (SAS) y normas para servicios contables y de revisión (SSARS).

7. Departamento de Normas de Contabilidad Financiera (SFAS).

8. Unión Europea de Expertos Contables.

9. Asociación Interamericana de Contabilidad (AIC).

10. Grupo de Trabajo Intergubernamental de Expertos de Normas Internacionales de Contabilidad e información de la ONU.

11. Instituto Canadiense de Contadores Titulados (CICA).

12. Asociación de Contadores y Auditores Certificados de Grecia.

13. Asociación Libanesa de Contadores Públicos Certificados.

14. Instituto de Contadores Titulados de Barbados

15. Instituto de Contadores Públicos Titulados de Inglaterra.

16. Instituto de Contadores Públicos Certificados de Leenya.

17. Asociación de Contadores de Cuba en exilio.

18. Confederación de Contadores de Asia y del pacífico (CAPA).

19. Instituto francés de Contadores Públicos.

20. Instituto Alemán de Contadores Públicos.

21. Colegio de Contadores Públicos de Lima, Perú.

22. Colegio de Contadores Públicos de Cuzca, Perú.

23. Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana.

24. Asociación de Mujeres Contadores de Panamá.

25. Asociación Fiscal Internacional.

## 2.4. REQUISITOS DE LA CONTADURIA COMO DISCIPLINA PROFESIONAL.

Para obtener el grado de Contador Público o Licenciado en contaduría.

### a) Académicos.

1. Acreditar previamente estudios completos de bachillerato o su equivalente.

2. Acreditar un bloque de asignaturas especializadas cursadas en entidad de enseñanza superior reconocida.

3. Acreditar el servicio social obligatorio en los términos del capítulo VII de la Ley Reglamentaria del artículo 5o. Constitucional.

4. Presentar examen profesional de grado por medio de pruebas escrita y oral.

El grado obtenido habrá de testimoniarse con el título y la cédula profesionales.

### b) Sociales.

1. La contaduría conlleva un profundo interés público en la medida en que satisface necesidades sociales de información financiera .

2. La contaduría cuenta con normas mínimas de calidad en la ejecución de sus trabajos, dictados por la propia membresía a través de cuerpos colegiados y avaladas por un Código de Ética Profesional.

### c) Legales.

1. La contaduría, al igual que otras actividades, se encuentra tipificada como profesión que requiere título y cédula para su ejercicio, de conformidad con el artículo 5to. Constitucional. Y además el art. 9no. que marca el derecho de asociación.

2. La contaduría cuenta con colegios de profesionales que vigilan el ejercicio profesional de sus miembros y promueven la expedición de leyes y reglamentos en la materia, en observancia a lo establecido por el capítulo VI de la Ley Reglamentaria citada.

#### d) Intelectuales.

Los ejercitantes de la profesión contable han de demostrar satisfactoriamente sus capacidades superiores en materia de:

1. Formulación de razonamientos lógicos.
2. Formulación de observaciones.
3. Comunicación de ideas.
4. Toma de decisiones.

### 2.5. PERFIL PROFESIONAL DEL CONTADOR PUBLICO

Son las características o requisitos mínimos que debe reunir una persona para estudiar y ejercer una profesión. El perfil profesional se integra por características generales, características particulares y características específicas.

#### LAS CARACTERISTICAS GENERALES

Son todos aquellos requisitos intelectuales que ha de poseer cualquier profesional, con independencia del área cognoscitiva en la que se desenvuelve.

1. Capacidad e interés intelectual, es decir, disposiciones y aptitudes para captar, comprender, evaluar y aplicar conocimientos, así como la posesión de hábitos de estudio.

2. Capacidad para tomar decisiones razonadas y fundamentadas.

3. Elevado interés social, es decir, manejar un concepto amplio del mundo y desarrollar relaciones humanas de manera positiva y con un alto contenido ético.



## LAS CARACTERISTICAS PARTICULARES

Se encuentran constituidas por el conjunto de disposiciones y aptitudes que demanda una profesión en concreto.

1. Capacidad de sistematización, es decir, posesión del sentido del orden y la organización.
2. Capacidad de memorización y habilidad para manejar cifras y símbolos.
3. Capacidad de conceptualización y clasificación de fenómenos financieros.
4. Capacidad para la identificación, procesamiento y expresión de datos financieros con exactitud.
5. Capacidad para la investigación, es decir, disposición y aptitud para la observación, obtención y presentación de evidencias.
6. Capacidad para el ejercicio de un criterio evaluativo, lo cual implica el correcto manejo de los métodos del conocimiento (inducción, deducción, análisis, síntesis y analogía).
7. Independencia mental (objetividad).
8. Precisión y corrección en la expresión verbal y escrita.
9. Capacidad para realizar trabajos laboriosos por amplios periodos de tiempo.

## LAS CARACTERISTICAS ESPECIFICAS

Agrupan las disposiciones y aptitudes que se necesitan para desempeñar una determinada rama o especialidad de una profesión.

Citaremos las características específicas que debe reunir el perfil profesional del Contador Público en calidad de Auditor Operacional y Contralor.

1. El auditor operacional debe reunir las características de amplitud de criterio, habilidad de adaptación, curiosidad, persistencia, ser constructivo, sentido comercial, cooperación, habilidad para analizar la información resultante de la pruebas.
2. El contralor debe tener las siguientes características: ambición profesional, liderazgo, ambición económica, don de gente,

creatividad, toma decisiones, don de mando, lealtad, cooperación y habilidad para la coordinación y motivación de sus subordinados.

## 2.6. EJERCICIO DE LA PROFESION

El campo de la actuación profesional, se refiere a aquellas actividades que un profesional, por su preparación y experiencia, puede desarrollar con notable pericia y razonable exactitud.

El objeto de la contaduría es la obtención y comprobación de información relacionada con la adquisición y aplicación de recursos materiales, no resulta difícil arribar a la conclusión de que el campo de la actuación profesional de la contaduría es la información financiera.

El ejercicio de la profesión contable es la aplicación de las habilidades obtenidas durante la formación en la profesión, con el propósito de resolver problemas específicos en un campo del conocimiento, en el beneficio de la sociedad y de sí mismo.

EL Ejercicio profesional constituye la praxis de la teoría adquirida durante la etapa de la formación en la profesión.

El ejercicio profesional está llamado a resolver problemas de la comunidad humana, buscando siempre un mejor y más elevado nivel de vida.

El Contador Público tiene oportunidad de ejercer la contaduría en el Despacho profesional, en la entidad privada, en la entidad pública y en la Universidad.

Nos enfocaremos, a el ejercicio de la contaduría en un Despacho Profesional.

## 1. INDEPENDENCIA DE LA PROFESION.

Es el despacho Profesional donde el Contador Público puede ofrecer sus servicios en forma independiente.

La actividad del Contador Público es independiente, cuando en forma individual o asociado con otros colegas, instala un despacho abierto al público y contrata libremente sus trabajos, percibiendo la retribución correspondiente por medio de honorarios.

Los problemas del Contador Público se inician en el momento que toma, la determinación de lanzarse por sí sólo a la práctica profesional. Contando con poco que pudiera servirle de guía, excepto su propio juicio y capacidad de observación, se encuentra de pronto ante la necesidad de tomar innumerables determinaciones.

Cada paso, debe considerarse y resolverse de manera oportuna y efectiva, desde escoger una oficina hasta seleccionar su papelería, desde el empleo de una secretaria a la preferencia del papel carbón, y desde fijar sus cuotas de honorarios hasta decidir como llevar sus propias cuentas.

Se presentarán problemas técnicos: como, la forma de presentar los estados; la manera de redactar los informes, la selección de las técnicas que habrá de usar, los materiales de consulta que habrán de tenerse a mano y así sucesivamente.

## 2. ASOCIACION PROFESIONAL.

Se produce cuando un grupo de contadores suma sus esfuerzos para proporcionar un servicio contable.

Las ventajas de un mayor capital de operación, mayor eficiencia en el servicio por reunirse un mayor número de elementos profesionales que lo atienden, así como la posibilidad de poder reunir diferentes especialistas en diversas áreas de la profesión.

Desde el punto de vista de pago de impuestos, la sociedad civil favorece a los asociados.

## DESPACHO DE CONTADORES

Al hablar de ejercicio profesional del Contador Público, generalmente se alude a su actividad o a través de un bufete (o despacho) en su carácter de profesionista independiente, dentro del cual se autonombra su propio patrón. Entonces, la "independencia" se convierte, por este sólo hecho, en la meta de muchos profesionistas. Los planes de estudio de las carreras profesionales en las Universidades y escuelas superiores no dejan de reconocer, en la formación académica, la posibilidad de que algunos de sus egresados adoptaran la meta de la independencia y tratarán de alcanzarla, estableciendo su propio despacho e incorporándose al mercado de servicios.

En ese mercado entran en juego todos los factores propios de nuestro sistema económico: oferta, demanda, precio, calidad, etc. El servicio del Profesionista contable se transforma de este modo en una mercancía cuya comercialización presenta obstáculos de naturaleza distinta de la de otros bienes y servicios. Dada la misma calidad de la mercancía y sus complejidades de ofrecimiento, para el profesionista que desea alcanzar esta meta adquiere importancia la necesidad de identificar y dominar este mercado.

## 2.7. SERVICIOS DEL PROFESIONISTA

El profesional de la contaduría o Contador Público, puede ofrecer, dentro de su campo profesional los siguientes servicios:

### SERVICIOS DE CONTABILIDAD

#### a) En sistematización

1. Selección de sistemas de información financiera.
2. Diseño de sistemas de información financiera.
3. Implementación de sistemas de información financiera.

#### b) En valuación

1. Determinación del valor monetario de adquisición y transferencias de bienes y servicios.

2. Determinación del valor monetario de obligaciones y sus pagos.

3. Determinación del valor monetario de el patrimonio.

4. Determinación del valor monetario de los ingresos, utilidades, y/o pérdidas.

5. Formulación de presupuestos financieros y fiscales.

6. Formulación de proyectos de inversión.

c) En procesamiento

1. Captación, clasificación y registro de operaciones.

2. Elaboración de Estados Financieros y declaraciones fiscales.

d) En evaluación

1. Análisis de Estados Financieros.

2. Interpretación de información financiera.

e) En información

1. Elaboración de informes financieros y fiscales.

2. Discusión y fundamentación de informes financieros y fiscales.

## SERVICIOS DE AUDITORIA

a) Sistematización

Formulación de planes y programas de auditoría financiera, fiscal, operacional, y pericial.

b) En valuación

Cuantificación del control interno que existe en las entidades sujetas a una auditoría, a efecto de determinar la extensión, profundidad de la revisión, así como la naturaleza de las técnicas de auditoría que deben aplicarse y la oportunidad de las mismas.

c) En procesamiento

Revisión de la documentación para obtener evidencias en el curso de una auditoría y plasmarlas en papeles de trabajo.

d) En evaluación

Análisis e interpretación de las evidencias obtenidas durante la auditoría, para fomentar la opinión profesional.

e) En información

1. Elaboración de dictámenes e informes de auditoría.
2. Discusión y fundamentación de dictámenes e informes de auditoría.

## SERVICIOS FINANCIEROS

Estos servicios pertenecen al área de finanzas y no corresponden en sentido estricto al campo específico del Contador Público, pues aunque recibe preparación para su oferta, los comparte con otros profesionales como el Licenciado en Finanzas y el Licenciado en Administración.

El Instituto Mexicano de Contadores reconoce en el ejecutivo de finanzas, las siguientes funciones:

1. Estudiar el movimiento de efectivo dentro de la empresa.
2. Presentar el aspecto financiero de los planes y programas que está considerando la empresa.
3. Recomendar los límites adecuados de pasivo.
4. Recomendar políticas financieras en relación con los accionistas.
5. Establecer y mantener relaciones con las fuentes de crédito.
6. Invertir en la forma más redituable posible los recursos excedentes.
7. Obtener los fondos necesarios.
8. Manejar físicamente los fondos.

Los servicios anteriores los ofrece el Contador Público de dos maneras: Como profesional al servicio de una entidad en particular

(contador no independiente); o bien, como profesional al servicio del público en general (contador independiente).

a) Servicios no independientes:

Los servicios no independientes los presta el Contador Público en entidades Públicas y Privadas pudiendo asumir los siguientes cargos:

1. Gerente de Contabilidad. Funcionario responsable de las actividades relacionadas con la obtención de información financiera en una entidad.

2. Gerente de auditoría Interna. Funcionario Responsable de la comprobación de información financiera, sin que su opinión trascienda de la entidad revisada.

3. Gerente de Finanzas. Funcionario responsable de la obtención y aplicación de los recursos materiales de una entidad.

4. Gerente de Impuestos. Funcionario responsable de la planeación, determinación y pago de las obligaciones tributarias de una entidad.

5. Contralor. Funcionario responsable de las actividades vinculadas con la contabilidad histórica y presupuestal, la auditoría interna y las obligaciones fiscales de una entidad.

6. Contador General. Funcionario responsable del procesamiento de datos relativos a transacciones celebradas por una entidad.

7. Contador de Costos. Funcionario responsable del procesamiento de datos relacionados con la adquisición y consumo de materia prima, mano de obra y gastos de producción que se emplean en la manufactura de mercancías de una entidad.

8. Analista financiero. Funcionario responsable de la evaluación de los Estados Financieros de una entidad.

9. Catedrático. Contador que transmite conocimientos contables en una Universidad.

10. Investigador. Contador que emprende la búsqueda de nuevos conocimientos en su area profesional.

#### b) Servicios Independientes:

Los ofrece el Contador Público en su Despacho Profesional, asumiendo las siguientes responsabilidades:

1. auditoría externa. Comprobación de información financiera, con el propósito de emitir un juicio profesional (acerca de su corrección o incorrección).
2. Consultoría Contable. asesoría general en materia de contabilidad y auditoría.
3. Consultoría fiscal. asesoría específica en materia de cumplimiento de obligaciones tributarias.
4. Consultoría financiera. asesoría específica en materia de obtención y aplicación de recursos materiales.
5. Peritajes. Actuación como experto contable en la ventilación de conflictos legales de origen contable fiscal.

### 2.8. PROSPECTIVA DE LA CONTADURIA

Entenderemos como Prospectiva, el panorama de futuro que vislumbra la contaduría.

1. Diseño de sistemas contables para obtener información multivalente. En el diseño de sistemas contables se incluirá información no financiera, como es el caso de los recursos humanos. Con esto se pretende rebasar la información de tipo financiera, ampliando el radio de acción hacia valuación de personal, costos sociales, satisfacciones psicológicas etc.

2. Sistematización de auditorías en función a nuevas circunstancias tales como información de electrónica, información o financiera y emisión de opiniones sobre eficiencia operacional.

3. Determinación de parámetros para la valuación de recursos materiales.

4. Valuación probabilística de las partidas de los Estados Financieros: Con el auxilio de la estadística, podrían establecerse márgenes de probabilidad para hacer efectivo un derecho o una obligación.



5. Valuación de eventos socioeconómicos: se integrarán a la contabilidad los costos sociales, encaminados hacia la preservación del equilibrio personal y ecológico.

6. Establecimiento de parámetros para la valuación de eficiencia electrónica para fines de auditoría, así como meditación de control interno en función de recursos no financieros.

7. Uso único de la computadora. Los procedimientos electrónico de procesamiento de datos dejaran atrás los procedimientos manuales, mecánicos y electromecánicos.

8. Uso de la electrónica para la realización de pruebas de auditoría y obtención de evidencias.

9. Uso de técnicas específicas para la valuación de información no financiera.

10. Evaluación de la confiabilidad de la información de auditoría en función al uso de computadoras e incluso de información no financiera.

11. En fasis en el usuario de la información: se estima que en los próximos años el usuario de los informes sobre la entidad económica, se considerará más importante que el producto de los mismos. Esto compromete al contador Público a interesarse con mayor profundidad en las ciencias del comportamiento.

12. Información para la elaboración de modelos matemáticos: la contabilidad proporcionará información para la construcción de modelos cuantitativos de investigación de operaciones, estadísticas, econometría etc.; útiles para la resolución de problemas administrativos en la marcha de las entidades económicas.

13. Emisión de dictámenes de auditoría sobre información no financiera y eficiencia de operaciones.

## CAPITULO 3

### ADMINISTRACION DE LA FIRMA

#### 3.1. ORGANIZACION

##### CONCEPTO (SEGUN REYES PONCE)

La organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr una máxima eficiencia.

De la organización del despacho

Tomando como referencia los principios de la organización según Reyes Ponce será necesario:

a) Hacer la división de trabajo asignando las funciones a realizar a cada elemento del despacho, y a cada departamento si lo hubiere, para lograr una máxima especialización y eficiencia.

b) Asignar de acuerdo al principio de mando a los jefes que existirán en la organización, comunicándoselo a todo el personal para que tengan conocimiento de a quien dirigirse, así como, tomar en cuenta, que para cada función debe existir un sólo jefe.

c) Según el Principio de Equilibrio de Autoridad y responsabilidad hay que precisar el grado de responsabilidad y autoridad que deberá tener cada jefe de acuerdo a sus funciones y a su nivel jerárquico.

d) Y por último el principio de dirección y control.

#### DIVISION DE FUNCIONES

Para realizar la división de funciones deben de tomarse en cuenta los objetivos y planes que se pretenden realizar, y sin dejar de tomar en cuenta los niveles jerárquicos.

Como primer paso se realizará una lista definiendo más ampliamente las funciones, posteriormente veremos con que

personal contamos, por último se procederá a realizar el "CUADRO DE DISTRIBUCION DE TRABAJO".

### LISTA DE FUNCIONES

Para fijar las funciones primarias y la subdivisión de estas deberá realizarse en forma lógica y que además favorezca a la eficiencia.

#### FUNCIONES PRIMARIAS

- a) Dirigir la Organización
- b) Administrar la organización
- c) Relaciones Públicas
- d) Finanzas
- e) controlaría
- f) Supervisión de Impuestos
- g) Supervisión Contabilidad General
- h) Sistemas Computacionales
- i) Planeación y control financiero
- j) asesoría Fiscal
- k) Impartición de cursos
- l) Capacitación al personal

#### FUNCIONES SECUNDARIAS

- a) Gestoría
- b) Contabilización de movimientos
- c) Cálculo de Impuestos
- d) LLenado de declaraciones y demás escritos a máquina
- e) Depuración de Cuentas
- f) Realización de Conciliaciones de Cuentas
- g) Realización de Nóminas
- h) Captura de movimientos

#### PERSONAL CON EL QUE SE CUENTA

3 Auxiliares

- 1 Mensajero
- 1 Capturista
- 2 Contadores Públicos
- 2 Pasantes
- 1 Auditor
- 1 Secretaria
- 1 Ingeniero en sistemas
- 1 gestor

## SISTEMAS DE ORGANIZACION

Por medio de los sistemas se establece la división de autoridad y funciones.

Existen básicamente 3 sistemas fundamentales en la organización como lo son:

### 1.-Lineal o Militar.

Por medio de este sistema la autoridad y responsabilidad se transmiten por una sola línea para cada elemento o grupo. Cada elemento sólo recibirá ordenes de un jefe.

### 2.-Funcional o Taylor.

Por el cual se busca la especialización.

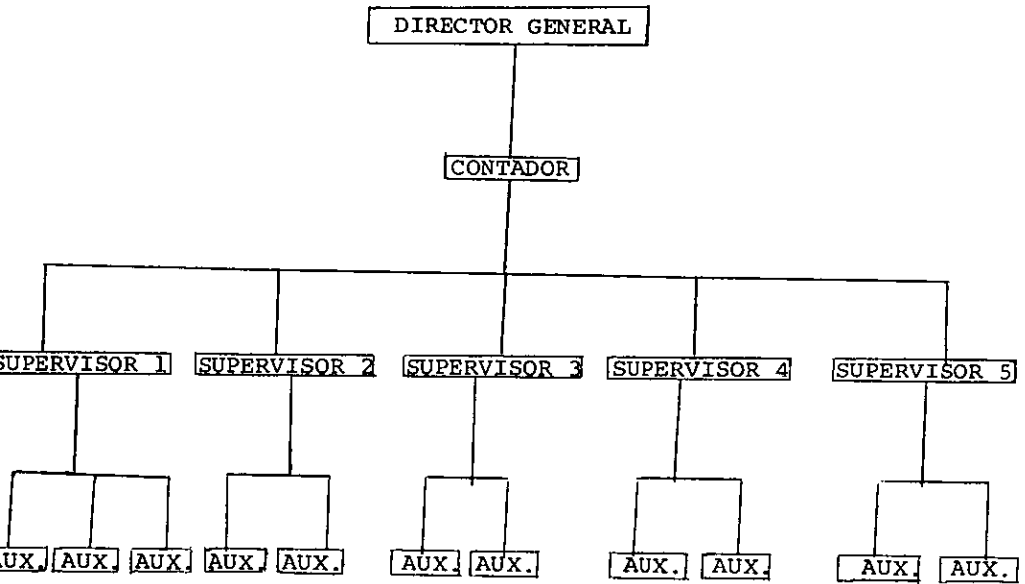
Explica Taylor que el jefe de rango superior debería tener conocimientos de todas las áreas y además tener autoridad en todas ellas, dice también que cada area deberá tener su especialista que a la vez tenga también autoridad sobre este departamento.

### 3.-Organización Lineal y staff.

Este tipo de sistemas es una combinación de los dos anteriores, conserva la autoridad y responsabilidad transmitida a través de un sólo jefe para cada función, pero dicha autoridad de línea recibe un asesoramiento de especialistas en cada función.

En la actualidad el sistema mas usado es el de Organización Lineal y staf, probablemente por que es el que brinda mayor

ORGANIGRAMA DE UN DESPACHO DE CONTADORES



confiabilidad en cuanto a poder realizar un mejor control del personal y permite que este realice sus labores con mayor eficiencia y con el mínimo de errores.

## LOS ORGANIGRAMAS

Son los medios necesarios para saber como se mueve la autoridad y responsabilidad, de quien estamos obligados a recibir ordenes y a quien debemos instruir y capacitar.

Es necesaria la realización de los organigramas puesto que por medio de ellos es más fácil determinar jerarquías, delimitar responsabilidades y asignar funciones.

Por medio de los organigramas es posible conocer el tipo de autoridad que tenemos implantado, o bien implantarlo.

Existen organigramas verticales, horizontales, circulares, escalar, etc. que son usados de acuerdo a las necesidades de la organización.

Es común que la mayoría de las empresas empleen el organigrama vertical. En los despachos es usual que se encuentren este tipo de organigramas, probablemente por su facilidad para manejarlo y porque es fácil de entender y por su practicidad.

El organigrama que se muestra arriba es típico de los despachos de mediana capacidad.

## 3.2. DIRECCION

### CONCEPTO (SEGÚN BURT K. SCANLAN)

Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados para alcanzar las metas de la Organización.

### IMPORTANCIA

La dirección es trascendental porque:

a) Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización.

b) Se logran formas de conducta más deseables en los miembros de la organización.

c) La eficiencia en la dirección es determinante para lograr una mayor productividad.

d) La calidad con la que se lleve a cabo la dirección, se refleja en el logro de los objetivos y en la eficacia de los sistemas de control.

e) Además a través de la dirección se logran canales de comunicación que se hacen básicos para que la organización funcione.

## PRINCIPIOS

a) Lograr los objetivos generales de la empresa.

La dirección deberá lograr que los subordinados se interesen en los objetivos de la empresa y esto sólo podrá ser, si los objetivos individuales o intereses personales son satisfechos; al conseguir las metas de la organización y si estos no se contraponen a su autorrealización.

b) Impersonalidad de Mando.

La autoridad y su ejercicio surge como una necesidad de la organización para obtener resultados.

Se debe tener conciencia tanto entre los subordinados como en los jefes, que la autoridad que emana de los dirigentes surge como un requerimiento para lograr los objetivos y no de su voluntad.

c) De la supervisión directa.

Se refiere al apoyo y comunicación que proporciona el dirigente a sus subordinados durante el trabajo, todo con el fin de que las actividades se realicen con mayor facilidad.

d) De la vía jerárquica.

Una orden debe ser transmitida a través de los niveles jerárquicos correspondientes.

e) Resolución del conflicto.

Resolver los problemas que surjan durante la gestión administrativa en el momento que aparezcan por pequeños que sean los conflictos.

f) Aprovechamiento del conflicto.

Un conflicto se antepone al logro de las metas de la organización, después de que se dan las soluciones para el problema surgen nuevas estrategias.

Los pequeños conflictos son focos rojos, que indican que algo está funcionando mal y lo más aconsejable es analizar los conflictos y su aprovechamiento, mediante el establecimiento de opciones distintas a las que aparentemente puedan existir.

## TOMA DE DECISIONES

### Concepto

Tomar una decisión es la elección de un curso de acción entre varias alternativas.

Se diría que la responsabilidad más importante de la dirección es la toma de decisiones, puesto que la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización.

Para realizar la toma de decisiones es necesario:

- a) Definir el problema. Definir perfectamente cuál es el problema en esta etapa, se puede auxiliar de fuentes de información y de la observación.
- b) Analizar el problema. Una vez definido el problema hay que desglosar sus componentes para determinar posibles alternativas de solución.
- c) Evaluar las alternativas. Determinar el mayor número posible de alternativas para dar una solución y analizar las ventajas y desventajas que implican, su implementación y los recursos necesarios para llevarlos a cabo.
- d) Elegir entre alternativas. Se debe elegir la solución más idónea, según las necesidades del sistema y la que más beneficios redituó.
- e) Aplicar la decisión. Consiste en llevar a la práctica la decisión tomada.



## AUTORIDAD

### Concepto

La autoridad es la facultad que tiene una persona para dar ordenes y exigir su cumplimiento por sus subordinados, con el fin de lograr por medio de estas acciones dictadas, los objetivos del grupo.

### TIPOS DE AUTORIDAD

1. Formal. Es la que emana de un superior para ser ejercida sobre otras personas y puede ser :

- a) Lineal. Un jefe sobre una persona o grupo.
- b) Funcional. Uno o varios jefes sobre funciones distintas.

2. Estaf. Nace de los conocimientos especializados de quien los posee.

3. Personal. Se origina en la personalidad del individuo.

### DELEGACION

En esta se manifiesta la esencia de la dirección y el ejercicio de la autoridad, ya que administrar es "hacer a través de otros".

#### Ventajas

- a) Permite al directivo dedicarse a las actividades más importantes.
- b) La responsabilidad se comparte.
- c) Hace participe a los subordinados del logro de los objetivos.

### 3.3. PLANEACION

#### CONCEPTO (SEGUN REYES PONCE)

La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientar la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

## OBJETIVO

Determinar los resultados deseados.

## IMPORTANCIA

Es esencial para el adecuado funcionamiento de cualquier grupo social, ya que a través de ella se prevén contingencias y cambios que puede deparar el futuro, y se establecen medidas necesarias para afrontarlas.

## VENTAJAS

- a) Reduce la incertidumbre.
- b) Pone a la empresa en guardia ante las posibles contingencias que se presentan o pudieran presentarse.
- c) Se tiene una visión futurista.
- d) Reduce los riesgos y se aprovechan las oportunidades.
- e) Las decisiones se toman en base a hechos.
- f) Se establecen planes de trabajo.
- g) Promueve la eficiencia eliminando la improvisación.
- h) Maximiza el aprovechamiento del tiempo y los recursos en todos los niveles de la empresa.
- i) Propicia el desarrollo de la empresa, al establecer métodos para la utilización de los recursos.

## PRINCIPIOS DE LA PLANEACION

Para planear eficientemente es necesario, tomar en cuenta los siguientes principios:

1. La factibilidad.- Lo que se planea debe ser realizable.
2. Objetividad y Cuantificación.- Todo lo que se planea debe basarse en datos reales, razonamientos precisos y exactos, será pues necesario utilizar estudios estadísticos de mercados cálculos probabilísticos, y datos numéricos.

La planeación será más confiable en tanto pueda ser cuantificable, sea pues expresada en dinero tiempo y cantidades.

3. Flexibilidad.- Al planear es conveniente establecer márgenes de holgura que permitan afrontar situaciones imprevistas.

4. Unidad.- Todos los planes deben integrarse en un plan general y dirigirse al logro de propósitos y objetivos generales.

## POLITICAS

### Concepto.

Son criterios generales que tienen por objeto orientar la acción, dejando a los jefes campo para las decisiones que les corresponde tomar, sirve entonces para suplir las normas concretas.

## IMPORTANCIA

Las políticas son indispensables para la adecuada delegación, la cual es esencial en la administración, ya que esta consiste en "hacer a través de otros".

## OBJETIVO

La política busca señalar solamente los criterios generales que han de orientar la acción en el mismo sentido.

Las políticas se dividen en:

a) Externamente impuestas.- Estas son impuestas por la ley o por el sindicato o por la costumbre.

b) políticas de Apelación.- Se forman a través de consultas que los jefes intermedios hacen a los superiores, formándose casi por tres o cuatro resoluciones semejantes.

c) políticas expresamente formuladas.- Son las que se formulan por escrito, se hacen con el fin de que sirvan para seguir en términos generales un campo, pueden ser también generales y particulares.

Para que el objetivo de una política se logre es necesario:

1. De su fijación.- Que todas las políticas queden claramente fijadas por escrito.

2. De su difusión.- Es necesario que las políticas sean conocidas debidamente en los niveles donde han de ser aplicables.

3. De su coordinación.- Debe existir alguien que coordine o que interprete validamente la aplicación de las políticas.

4. Revisión Periódica.- Debe existir una revisión periódica para evitar que se considere como vigente alguna que en realidad no lo está.

### EJEMPLOS

políticas Administrativas:

1. Relativas al personal.

- a) Horario
- b) período y forma de pago
- c) Gastos de Viaje
- d) Prestamos personales
- e) Prestaciones
- f) Bonos
- g) Seguros
- h) Vacaciones

2. Internas de Oficina

- a) Correspondencia con clientes
- b) papelería
- c) Biblioteca
- d) Revisión de informes

### PROCEDIMIENTOS

#### CONCEPTO

Son aquellos planes que señalan la secuencia cronológica más eficiente, para obtener los mejores resultados en cada función concreta de una empresa.

#### CARACTERISTICAS

Es característica de los procedimientos que en muchas ocasiones pasan por diferentes departamentos, que se encuentran bajo distintas autoridades, es por esto que hace que deban fijarse con mayor precisión.

## REGLAS PARA IMPLEMENTAR PROCEDIMIENTOS

1. Los procedimientos deben fijarse por escrito y de preferencia en gráficos.
2. Los procedimientos deben ser periódicamente revisados para evitar la rutina o la super especialización.
3. Se debe evitar la duplicidad innecesaria de los procedimientos.

## LOS PROGRAMAS Y PRESUPUESTOS

### CONCEPTO

Los programas son aquellos planes en que se fijan los objetivos, la secuencia de las operaciones y el tiempo requerido para realizar cada una de sus partes.

Los programas pueden ser generales o particulares, es decir, los programas para una compañía serán generales, sin embargo, los programas para el departamento de producción serán particulares.

Existen también programas a corto y largo plazo son considerados a largo plazo aquellos que excedente un año.

Para que un programa tenga éxito:

1. Deberá contar con la aprobación de la Suprema Autoridad Administrativa, para aplicarse y con su completo apoyo para lograr su pleno éxito.
2. Debe hacerse siempre el convencimiento a los jefes que habrán de aplicarlo.
3. Debe estudiarse el momento más oportuno para iniciar la operación del nuevo programa.

## LOS PRESUPUESTOS

### CONCEPTO

Son una modalidad especial de los programas y consiste en la determinación cuantitativa de los elementos programados y son "financieros", cuando los elementos se estiman en unidades monetarias y "no financieros" si su cuantificación no se lleva en unidades monetarias.

### 3.4. ADMINISTRACION DE RECURSOS

La organización para lograr sus objetivos, requiere de una serie de recursos; estos son elementos que administrados correctamente le permitirán y le facilitarán alcanzar sus objetivos. Son de 3 tipos:

- Recursos materiales y técnicos
- Recursos financieros
- Recursos humanos

#### RECURSOS MATERIALES

Son aquellos bienes tangibles, propiedad de la organización los cuales son: Edificios, terrenos, instalaciones, maquinaria, equipo, instrumentos, herramientas, etc.

Los recursos técnicos son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, aquí entra todo lo que son sistemas (administrativos, financieros, de ventas etc.) así como son fórmulas y patentes.

#### RECURSOS FINANCIEROS

Es una fase de la administración general que tiene por objeto maximizar el patrimonio de una organización, mediante la obtención de recursos financieros por aportaciones de capital u obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación, así como la coordinación eficiente del capital de trabajo, inversiones, resultados, mediante la presentación e interpretación de información para tomar decisiones acertadas.

La administración financiera trata de "exprimir los recursos financieros" lo más que se pueda, para así obtener el máximo "jugo" posible de ellos, es decir, maximizar utilidades.

Obtención de recursos financieros.

Son los elementos monetarios propios y ajenos con que cuenta una empresa, indispensables para la ejecución de sus decisiones.

Los recursos financieros propios pueden ser: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades.

Los recursos financieros ajenos pueden ser: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados, emisión de valores (bonos, cédulas, etc.).

## RECURSOS HUMANOS

No sólo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, si no también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad como son: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

El factor humano se ha dejado en ultimo término no porque sea el menos importante sino porque requiere de una explicación más amplia.

El factor humano es más importante que los otros recursos, porque puede mejorar y perfeccionar el empleo y el diseño de los recursos materiales, técnicos y financieros, lo cual no sucede a la inversa.

### características del factor humano

a) No pueden ser propiedad de la organización a diferencia de los otros recursos (conocimientos, experiencias y habilidades son parte del patrimonio personal).

b) Las actividades de las personas en la organización son voluntarias.

c) Las experiencias, conocimientos y habilidades etc. son intangibles, se manifiestan solamente a través del comportamiento de las personas en la organización.

d) El total del factor humano de un país o de una organización puede ser incrementado (descubrimientos o mejoramientos) aunque también pueden ser disminuidos, por enfermedades, accidentes, mala alimentación, etc.

e) Los recursos humanos son escasos; no todo el mundo posee las mismas habilidades, conocimientos etc.

El objetivo de la organización es conseguir y conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa, a través de programas adecuados de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo.

Sus funciones principales son:

1. contratación y empleo
  - reclutamiento
  - selección
  - contratación
  - introducción o inducción
  - promoción, transferencias, y ascensos
2. Capacitación y desarrollo
  - entrenamiento
  - capacitación
  - desarrollo
3. Sueldos y salarios
  - análisis y valuación de puestos
  - calificación de méritos
  - remuneración y vacaciones
4. Relaciones laborales
  - comunicación
  - contratos colectivos de trabajo
  - disciplina
  - investigación de personal
  - relaciones de trabajo
5. Servicios y prestaciones
  - actividades recreativas
  - actividades culturales
  - prestaciones
6. Higiene y seguridad industrial
  - servicio médico
  - campañas de higiene y seguridad



-ausentismo y accidentes

## 7. Planeación y recursos humanos

-inventario de recursos humanos

-rotación

-auditoría de personal

Las funciones de cada area de actividad, así como su número y denominación, estarán en relación con el tamaño, el giro y las políticas de cada empresa (en este caso las de un despacho).

Los elementos y recursos con que cuenta la organización deben ser conjugados armónicamente para que contribuyan a su funcionamiento adecuado y que pueda lograr sus objetivos.

El elemento humano es el común denominador de la eficacia de todos los demás factores, ya que Estos son operados por hombres. Por ello, la ayuda y actitud del personal, condiciona los resultados que se obtengan en todos los demás aspectos.

### Objetivos para el empresario

Los fines inmediatos que se persiguen son que el personal tenga en cada puesto y nivel, la capacidad necesaria, y que todo el personal preste a la empresa su más amplia colaboración.

Capacidad.- Un personal incapaz, aún cuando tuviera la voluntad de colaborar, constituye un elemento que "quiere, pero no puede" ayudar al debido desarrollo de la organización.

Colaboración.- Si no está dispuesto a prestar su colaboración amplia y eficazmente, se trataría de alguien que puede, pero no quiere contribuir al desarrollo eficaz de las labores.

Si ambos se dan conjuntamente, si el personal tiene capacidad y quiere prestar su colaboración, nos encontramos con el elemento humano, base de todos los demás, y que es eminentemente activo, "puede y quiere" ayudar a la realización de los fines de la organización. Es preferible contar con un personal muy colaborador, aunque tenga deficiencias no graves en su capacidad, que con un personal sumamente capaz pero cuya colaboración sea limitada.

## Objetivos para el trabajador

Salarios.- Percibir una remuneración adecuada, aunque el salario suele constituir una motivación de orden bastante secundario frente a otras, por ejemplo; muchos desean cambiar de empresa, aunque vayan a ganar en otra lo mismo, o inclusive menos, porque "no gusta el trabajo que tienen", porque "no están contentos en la forma en que son tratados"; porque "no ven posibilidades de progresar en esa organización". Por el contrario un empleado rechaza ofertas de mayor sueldo en otra empresa, porque "está contento en la compañía en la que actualmente trabaja", "con el tipo de labor que realiza", "con la forma en que es tratado", "con las posibilidades de mejoramiento que en ella encuentra". Es obvio que si una empresa suprimiera el pago de los salarios nadie seguiría trabajando.

Condiciones de trabajo.- No basta el recibir un salario justo y que Este se considere apropiado a la dificultad e importancia del trabajo que se desempeña, las condiciones en que el trabajador labora, tanto sociales como físicas, morales o administrativas, pueden ser de igual o aun de mayor importancia.

El trabajador buscará, ante todo que sus jefes en la empresa le den trato acorde a su dignidad humana, también se busca seguridad en la empresa, reconocimiento a su colaboración, posibilidades de progresar, la independencia de su vida familiar, religiosa, política, social, etc.

## 3.5. RELACIONES PUBLICAS

Entendida como el arte de llevarse bien con otras personas, han de estar presentes de modo especial en el ejercicio profesional independiente de la contaduría. El Contador Público ha de observar determinadas reglas en el trato interpersonal con sus clientes y empleados.

Las Relaciones Publicas son la función gerencial que evalúa las aptitudes públicas, identifica las políticas y procedimientos de una

organización con el interés público, y ejecuta un programa de acción y comunicación para ganar aceptación y entendimiento público.

#### EL ALCANCE A PUBLICOS ( INTERNOS Y EXTERNOS )

**PUBLICOS INTERNOS:** Es aquel que consta de personas que ya están conectadas con una organización se comunica comúnmente en la rutina ordinaria de trabajo. El público interno típico en una empresa son los empleados, clientes, accionistas, y proveedores.

**PUBLICOS EXTERNOS:** Esta compuesto de personas que no necesariamente se relacionan con una organización particular. Por ejemplo, los miembros de la prensa, educadores, autoridades gubernamentales o el clero.

#### PUBLICOS INTERNOS

##### a) Relaciones Públicas con los empleados

implícito a las relaciones públicas, se encuentra la cordial convivencia con el personal de la firma, en quien es preciso fomentar lealtad hacia el despacho, estimulando el esfuerzo que cada uno desempeña.

El papel del jefe debe de cumplirse haciendo gala de los atributos que está función requiere.

Las Relaciones Públicas son la comunicación planificada y persuasiva destinada a influir sobre un público considerable.

##### b) Relaciones Públicas con los clientes:

Las reglas mínimas que debe observar el Contador Público para el sostenimiento de adecuadas relaciones con los patrocinadores de sus servicios son:

1. Comprender la necesidades del cliente.
2. Sugerir y aplicar soluciones concretas.
3. Presupuestar y cobrar honorarios razonables.

4. Comunicarse permanentemente con el cliente.
5. Tratar al servicionario con comedimiento y cortesía.
6. Discutir a satisfacción del cliente el contenido de los informes.
7. Contar con oficinas apropiadas.

c) Relaciones Públicas con los accionistas

El público accionista después de los empleados y sus familias, es probable que los accionistas sean los más conectados con una compañía y hay muchas razones obvias para cultivar sus intereses y buena voluntad.

d) Relaciones Públicas con los Proveedores

Las personas que le venden a una compañía forman también una parte importante de su público interno.

Muchas empresas no podrían operar sin proveedores. Estos son tan importantes como los empleados y el dinero que la empresa paga a los proveedores.

Relaciones Públicas con la comunidad.

La comunidad: Es tanto interno como externo como externo incluye a los empleados, sus familias, sus amigos y parientes, va más allá de ellos para incluir, a personas conectadas con la organización porque tienen intereses en ella y tal vez otras que ni siquiera saben que existe. Algunas personas se benefician con las actividades de una firma dentro de una comunidad y se dan cuenta de la ventaja; algunas se benefician, o cuando menos no se sienten dispuestas a admitirlo.

Aun así, en toda esta variedad, con frecuencia se producen algunos contactos naturales entre la comunidad y la Organización, aunque la importancia depende de las condiciones.

La empresa paga impuestos y con ello proporciona beneficios a la comunidad.

### 3.6. ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO

Para visualizar un crecimiento en una firma de Contadores Públicos es necesario primeramente.

1. Realizar un análisis del mercado potencial, es decir analizar los servicios que actualmente prestamos y que posibilidades existen de ampliar estos servicios.

Para analizar las posibilidades de ampliación de los servicios profesionales debemos de tomar las siguientes consideraciones:

- a) Situación actual de la firma
- b) Cantidad de usuarios
- c) Cantidad de competidores
- d) costo del servicio.

2. Otro aspecto importante es el hecho de situarnos en el nivel en el que nos encontramos y a donde queremos llegar.

## QUE SOMOS

FIRMA	FIRMA	FIRMA
LOCAL	REGIONAL	NACIONAL

## QUE PODEMOS SER

3. Otra opción de crecimiento podría ser

- a) Por Representaciones
- b) o Fusiones

Por Representaciones

Ventajas

- Obtener trabajos referidos
- Imagen Profesional (Firma nacional)
- asesoría Técnica y administrativa
- Reducción de costos de capacitación de personal
- Disponibilidad de personal técnico

Desventajas

- ciproicidad en la referencia de trabajos

- Limitación a la imagen de la firma (representante)
- Limitación de ampliación a otras zonas
- Inequidad en la representación

## POR FUSIONES

### a) Para el fusionante

#### Ventajas

- Crecimiento rápido
- Mejor imagen como tamaño de firma
- Desventajas
- Inversión de recursos
- Desconocimiento de socios y personal
- Riesgos de calidad.

### b) Para el fusionado

#### Ventajas

- Optimización de costos
- Capacitación y asesoría técnica
- Mejores ingresos

#### Desventajas

- Pérdida del nombre de su firma (total o parcial)

## OTROS ASPECTOS QUE INFLUYEN EN EL CRECIMIENTO DE UNA FIRMA.

### 1. Honorarios.

### 2. Organización

#### a) Organizadas como asociaciones

#### b) Tiene más de dos socios

#### c) Están dedicados a su profesión y a su firma

#### d) Su organización interna semeja una pirámide

c) Se establecen por escrito objetivos ,filosofía y políticas bien definidas.

### 3. Imagen ante los usuarios

- a) Tiene buena comunicación con sus clientes
- b) Sus clientes semejan una pirámide.

## CONTROL DE CALIDAD

### PREMISAS

1. Definición de Contador Público.- Debe ser una persona que tenga orden, control e información a tiempo.

2. El Contador Público debe anteponer ante la frase "Dinero da conocimientos" la frase "Conocimientos si da dinero".

3. La Firma de Contadores, debe ser manejada como una empresa.

Por lo tanto de acuerdo a lo anterior, el éxito de una firma dependerá de:

Orden, control e información, conocimientos técnicos, y de su manejo como una empresa.

## PRODUCTIVIDAD

Una firma de Contadores debe ser una organización productiva, para lograrlo habrá que crear sistemas de productividad como sería:

a) Crear Estándares de ocupación por niveles y áreas, cuotas de ventas y gastos (presupuestos).

b) Rangos de remuneración e incentivos al personal.

c) Sistemas de control de facturación.

d) Control sobre los honorarios.

Es también necesario

a) Fijar los objetivos de la firma

b) Definir los servicios que actualmente presta la organización

c) Realizar gráficas de organización

d) Realizar presupuestos

e) Fijar políticas y procedimientos

f) Realizar planes estratégicos de productividad y administrar la firma de modo adecuado

## PRONUNCIAMIENTOS NORMATIVOS RELATIVOS AL CONTROL DE CALIDAD

1. Deben establecerse políticas y procedimientos que den una seguridad de que el Contador Público y personal mantienen independencia conforme a las normas de auditoría.

2. Deben cuidarse que las personas que se contraten para los trabajos de auditoría posean las características necesarias que les permitan ejecutar su trabajo competentemente.

3. Establecimiento de un plan de educación profesional continua.

4. Establecimiento de un sistema de promoción de personal.

5. Establecimiento de un plan de asignación de personal a los trabajos de auditoría.

6. Establecimiento de un sistema de investigación y consulta en casos especiales.

7. Establecimiento de un sistema de planeación, ejecución y supervisión del trabajo en todas sus fases, para comprobar que este se realiza con las normas de auditoría y de calidad establecidas por el Contador Público.

8. Deberán establecerse reglas para; aceptación y la conservación de la clientela.

9. Deberán usarse sistemas de inspección para comprobar que los procedimientos establecidos para mantener el control de calidad se están cumpliendo.

## OTRAS CONSIDERACIONES

- Fallas en la prestación de los servicios
- Eficiencia y eficacia
- Los peligros de abarcar demasiado
- Asignación de tiempos y otras medidas de cumplimiento



- Evaluación del sistema de contabilidad y consideraciones sobre la problemática de riesgo de error
- Programación de actividades y trabajo
- Obtención de evidencia suficiente y competente
- Oportunidad en la prestación de los servicios
- Preparación de reportes y comunicación con clientes

## CAPITULO 4

### 4. ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

#### 4.1 ENTORNO LEGAL

Para ejercer una profesión también se necesita apearse a ciertas leyes y reglamentos, como lo es:

#### LA CONSTITUCION

La constitución que en su artículo 5to. garantiza la libertad de profesión siempre y cuando sea lícita, y no afecte a otra persona y se cuente con la debida autorización y asimismo el artículo 9no. que marca el derecho de asociación.

#### LEY DE PROFESIONES

La ley de profesiones y su reglamento, tiene en su contenido para ejercer una profesión:

1. El título profesional
2. Requisitos para ejercer una profesión.
3. Obligación de celebrar un contrato, con el cliente.

#### EJEMPLO

Los elementos esenciales del contrato son:

- a) Consentimiento
- b) Objeto

Los elementos de validez son:

- a) Capacidad
- b) Forma

Obligaciones de las partes contratantes

Del Contador Público:

- a) Prestar el servicio profesional en el tiempo lugar y forma convenidos.
- b) Dar aviso al cliente cuando no se pueda seguir prestando el servicio.
- c) Responder en caso de negligencia impericio o dolo.

d) Secreto profesional.

Del Cliente:

a) Pagar los honorarios.

b) Pagar los gastos originados por el contrato.

Elementos generales que debe contener una carta convenio de prestación de servicios.

a) Lugar y fecha

b) Nombre del cliente a quien se dirige

c) Referencias

d) Objetivo del trabajo

e) Plan de trabajo

f) Duración del trabajo

g) Honorarios, forma de pago

h) Firma de conformidad

## DISPOSICIONES FUNDAMENTALES DEL IMCP

Como lo son:

1. Estatutos y reglamentos. Establece las finalidades que persigue el IMCP y los lineamientos de acuerdo a los cuales debe de funcionar. Y así mismo reglamenta el funcionamiento e integración de su junta de gobierno y de las comisiones que emitirán disposiciones fundamentales.

2. Código de Ética profesional. Data desde 1925 y no sólo sirve de guía a la acción moral de los contadores sino que también, es el medio por el cual la profesión declara con su intención de cumplir con la sociedad, de servirla con lealtad, diligencia y respeto.

3. Educación profesional continua. Es la actividad educativa programada formal y reconocida, que el Contador Público lleva acabo con el objeto de actualizar y mantener sus conocimientos profesionales en el nivel que le exige su responsabilidad social.

Reviste obligatoriedad a partir de octubre de 1984.

#### 4.2. ATENCION AL CLIENTE

Los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocos los que constituyen adaptarse a las necesidades de sus clientes, ya sea en cuanto a calidad, eficacia o servicio personal. Los directivos deben empezar a entender que mejorar la calidad que ofrecen a sus clientes no es cuestión de elección: la vida de la organización depende de ello.

Según Philip Kloter en el nuevo concepto de mercadotecnia la empresa debe poner atención, en primer lugar, en conocer las necesidades de los clientes (actuales y potenciales) y desarrollar sus servicios y demás funciones de la empresa considerando dichas necesidades.

La obsesión es el factor vital para el éxito de los negocios. La prioridad más importante en todo negocio debe ser ganar y retener al cliente. Al fracasar en este objetivo simplemente no habrá ganancias, ni crecimiento, ni trabajo, ni negocio. En el contexto competitivo el éxito será logrado por quienes reconocen que:

- El cliente es el mayor activo del negocio.
- El cliente paga todos los sueldos, jornales, y dividendos.
- El cliente irá donde sea mejor atendido.
- Usted debe ser la mejor alternativa para su cliente.

Esta sencilla idea fue el sustento de todos los grandes negocios en el pasado y sus secretos se están revalorizando en todos los rincones de la industria y el comercio.

Parte de la revolución de los servicios consiste en hacer que los negocios se rijan por las necesidades del cliente, requiere una revisión de las estructuras tradicionales.

Aquellos empleados que toman contacto con el cliente son los que se vuelven más importantes y dan forma a sus impresiones.

### 4.3. SERVICIO AL CLIENTE

El campo de actuación del Contador Público puede ser en diversos sectores como:

- a) Sector empresa
- b) Sector gobierno
- c) Sector docencia
- d) Sector independiente

En el sector independiente en el cual nos vamos a enfocar se puede dar el servicio en las áreas de:

1. auditoría
  - a) Financiera
  - b) Para efectos fiscales
  - c) Especiales
  - d) Operacional y administrativo
2. Contabilidad
  - a) Ejecución. Llevar total o parcialmente la contabilidad, preparar estados financieros, análisis e interpretación de estados financieros.
  - b) asesoría y supervisión de la contabilidad.
3. Consultoría administrativa.
  - a) Revisión de la estructura de organización, sistemas y procedimientos.
  - b) Diseño e implementación de sistemas de información, manuales de organización, política y procedimientos.
  - c) Planeación estratégica de automatización y asesoría en la determinación de equipos y sistemas.
4. Servicios fiscales
  - a) Control y vigilancia. Controlar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones fiscales a cargo del contribuyente.
  - b) Operación. Elaboración y presentación de declaraciones, solicitudes, autorizaciones, etc.
  - c) asesora. Pláticas o información sobre modificaciones fiscales.
5. Otros servicios

- a) Consejero
- b) Comisario
- c) Perito

## ESTRATEGIA DE SERVICIO

Es una de las partes más importantes de la estrategia comercial de cualquier organización, que incluirá objetivos con respecto a beneficios, mercados tecnología etc. Es importante porque define la cultura interna de la organización y la imagen que ésta desea proyectar al exterior. Debe incluir:

1. Las necesidades y expectativas de los clientes.

Ninguna organización puede sobrevivir si las necesidades de los clientes no están perfectamente definidas o si se ignoran una vez conocidas.

2. Las actividades de los competidores.

Sin saber lo que hacen los principales competidores es imposible que una organización pueda obtener ventaja competitiva alguna por medio de la calidad y la innovación de sus servicios; debe al menos conocer los resultados visibles de las estrategias de sus competidores. Saber porqué el cliente utiliza los servicios de la competencia en lugar de los propios.

3. Visión de futuro.

Escuchar a los clientes y observar a los competidores son procesos muy importantes, pero tal vez no basten para mantener las diferencias y las satisfacciones del cliente durante varios períodos.

No se trata de proyectar el futuro apartir de la posición actual, sino de elaborar un cuadro muy claro de donde quisiera estar y de como llegar a esa posición.

Por lo general el servicio que se recibe es combinación de servicio material con servicio personal.

## SERVICIO MATERIAL

El entorno debe reflejar la calidad de la organización, unas instalaciones vulgares y faltas de clase suscitan, dudas sobre otros

aspectos de la misma. Los sistemas de prestación del servicio deben funcionar a la perfección, dentro de esto se incluye la distribución, la programación, los aspectos contables, el papeleo informalizado, la organización del trabajo etc. No importa que un servicio sea excelente, si llega tarde o en malas condiciones.

### SERVICIO PERSONAL

La satisfacción que el cliente obtiene al utilizar los servicios de una determinada Organización suele depender del personal de la misma.

Es importante para la organización:

- los conocimientos y habilidades del personal.
- la actitud del personal.

Los sistemas personales deben diseñarse para motivar al personal a que apoye la estrategia de servicio.

### CALIDAD EN EL SERVICIO

Transmitir una actitud positiva hacia los demás una actitud es un estado mental influido por sentimientos, tendencias del pensamiento y de la acción; la actitud que se transmite es por lo general la actitud que se recibe.

Para transmitir una actitud positiva:

- a) la apariencia
- b) lenguaje corporal
- c) el sonido de la voz
- d) al usar el teléfono

Identificar las necesidades de los clientes

Necesidades Humanas:

- Necesidad de sentirse bien
- Necesidad de un servicio puntal
- Necesidad de sentirse cómodo
- Necesidad de un servicio ordenado
- Necesidad de ser comprendido
- Necesidad de recibir ayuda o asistencia

- Necesidad de sentirse importante
- Necesidad de ser apreciado
- Necesidad de ser reconocido o recordado
- Necesidad de respeto

La atención es la capacidad para entender lo que los clientes pueden necesitar y querer. Va más allá de la puntualidad y anticipación porque exige que se sintonice con las necesidades humanas de sus clientes.

#### 4.4. OBTENCION Y CONSERVACION DE CLIENTES

##### OBTENCION DE CLIENTES

- a) Participación del despacho.
- b) Amistades.
- c) Relación con otros profesionistas.
- d) Relaciones con banqueros y ejecutivos de instituciones de crédito.
- e) Participación en conferencias y otros eventos.
- f) Pertenecer a asociaciones profesionales, comerciales e industriales.
- g) Seguimiento del proceso de prospección.

##### CONSERVACION DE CLIENTES

- a) Preparación técnica adecuada y actualización profesional continua.
- b) Puntualidad y calidad de los informes.
- c) Atención inmediata, cuando lo solicite un cliente.
- d) Selección del personal idóneo.
- e) Intereses en la manera de ser de los clientes.
- f) Orientación en informes especiales.
- g) envío de notas u otros informes.
- h) Sugerencias para el desarrollo de los negocios del cliente.
- i) Ayuda a los clientes en la selección del personal.



## POLITICAS A OBSERVAR RESPECTO A LOS CLIENTES

- a) Absoluta discreción
- b) Evitar discutir asuntos de los clientes en presencia de personas ajenas a los mismos
- c) Atenciones especiales con los clientes
- d) Abstenerse de opinar sobre asuntos personales de los clientes

## POLITICAS RELACIONADAS CON LOS COLABORADORES DE LA FIRMA

- a) la elección e instrucción del personal que desarrollará el trabajo en la oficina del cliente
- b) Inamovilidad de los colaboradores una vez que se les haya asignado para el desarrollo de determinado trabajo
- c) Comportamiento de los colaboradores en las oficinas de los clientes
- d) Supervisión del trabajo por parte del Contador Público

## "COMO CONSEGUIR CLIENTES"

(JEFF SLUTSKY-MC.GRAW HILL)

1. Todo mundo práctica la mercadotecnia. Apliquemosla en nuestra actividad para conseguir clientes.
2. Por qué es ideal el cliente ideal (Regla del 80-20)
  - 80% de la facturación proviene del 20% de los clientes.
  - 20% de la facturación producen el 80% de los problemas.
3. Se mencionan técnicas y consejos para:
  - Establecer una credibilidad que los clientes adviertan.
  - Mantener contentos a los clientes para que no dejen de volver.
  - Emplear la publicidad para que los clientes acudan al despacho.

## 4.5. HONORARIOS E INFORMES INTERNOS

Proceso del servicio:

- a) Solicitud del servicio
- b) Investigación preliminar
- c) estimación de honorarios

- d) Carta-Convenio cotización
- e) Prestación del servicio
- f) Facturación
- g) Cobro

## ESTIMACION DE HONORARIOS

Empresa - Costo del producto - Gastos indirectos - Margen de utilidad

Despacho - Costo de Sueldos - Gastos Indirectos - Margen de utilidad

El margen de utilidad debe de ser suficiente para tener:

- a) Mayor capacidad técnica y económica del personal.
- b) Utilidad razonable para los socios.
- c) Proporcionar un servicio sin sacrificar utilidades.

### Unidad de Medida

La unidad de medida es la cuota por hora, y el procedimiento para el cálculo de horas vendibles por persona es:

Horas Estándar	Menos No cargables	Horas Igual Cargables o vendibles
----------------	--------------------	-----------------------------------

## DETERMINACION DE LA CUOTA POR HORA POR PERSONA

Total de percepción anual entre horas cargables y/o vendibles, igual al costo por hora por incidencia de elementos, igual al precio de venta por hora.

## INFORMES INTERNOS

### Control Presupuestal

1. Ingresos
    - a) auditoría
    - b) Fiscal
    - c) Consultoria
    - d) Contabilidad
- Horas cargables por precio de venta
2. Gastos
    - a) Experiencia en años anteriores
    - b) Datos actuales
    - c) Inflación
- Por área de responsabilidad
3. Utilidad estimada

### Informes

1. Estados financieros
  - a) Balance
  - b) Estado de resultados por area
  - c) Ingresos y Gastos
  - d) Costo personal
2. Efectividad y productividad
3. Facturación y cobranza

## CASO PRACTICO

IGNACIO GONZALEZ Y ASOCIADOS, S.C.

### DATOS GENERALES

#### RAZON SOCIAL

Ignacio González y Asociados, S.C.

#### UBICACION DE LA FIRMA

Gustavo Baz #153 Unidad López Mateos  
C.P.54070 Tlalnepantla, Edo. de México.

#### AÑO DE CONSTITUCION

1991.

## SERVICIOS PROFESIONALES QUE PRESTA

1. Consultoría de alta dirección
2. Estratégica corporativa
3. Planeación Financiera y Fiscal
4. Servicios de Contabilidad
5. Servicios de Auditoría
6. Administración de Riesgos y Fianzas
7. Servicios referidos al IMSS
8. Servicios de Notario Público
9. Servicios de Comercio Exterior

## DIRECTOR GENERAL O REPRESENTANTE LEGAL

C.P. Ignacio González Martínez

## PERSONA QUE ATENDIO LA ENTREVISTA

C.P. Ignacio González Martínez

Socio Director.

## DE LA ORGANIZACION

### a) OBJETIVOS PRINCIPALES

- Proporcionar un servicio integral de negocios para permitir el éxito y con ello utilidades y su beneficio a la sociedad.
- Servicio personalizado y a costos reducidos.
- Coadyuvar con el cliente para la resolución de sus problemas.

b) QUE SISTEMA DE ORGANIZACION LLEVAN (Lineal, Staff ó Lineal y Staff, es decir, el Director es el que tiene autoridad en todos los departamentos del despacho y delega responsabilidad y autoridad a los mismos).

### c) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA)

La firma "Ignacio González y Asociados, S.C." no proporcionó el organigrama.

d) No. DE PERSONAS QUE INTEGRAN EL DESPACHO  
Son siete personas.

e) FUNCIONES A NIVEL GERENCIA Y DIRECCION

1. Director General

- Como asesor de empresarios en alta dirección, para toma de decisiones.

- Planeación Financiera y Fiscal.
- Supervisar el aspecto administrativo.
- Cobranza.
- Proyectos de nuevos clientes.
- Cuestiones de personal.
- Flujos de efectivo.
- Facturación.
- Pagos a Socios.

DE LA PLANEACION

a) UTILIZA LA PLANEACION PARA LOGRAR SUS  
OBJETIVOS Y DE QUE MANERA.

Pláticas con nuevos clientes sobre:

- Cuanto le va a costar el servicio y por qué.
- Como va a desarrollarse mejor el cliente.
- Qué le vamos a ahorrar.

Pláticas enfocadas a empresarios con el fin de captar nuevos clientes.

- Publicaciones en el periódico.

b) QUE TIPO DE POLITICAS, PROGRAMAS Y  
PROCEDIMIENTOS SE APLICAN.

- Servicio al cliente.
- Horario de trabajo: De 9:00 am a 7.00 pm.
- Buenos resultados.

- Seriedad.
- Limpieza en el trabajo.
- Reportes definidos.
- Presentación.

#### DEL PERSONAL

a) CON QUE REQUISITOS DEBE CONTAR EL PERSONAL A NIVEL DE SUBGERENCIA, AUXILIARES Y DEMAS PERSONAL PARA SU CONTRATACION.

- Gente que este preparada en la carrera o puesto que desempeñe, con los estudios y experiencia adecuada para lo que va a desarrollar.

- Que le guste hacer su trabajo.
- No importa de donde sea egresado.
- Que sea responsable.

" El personal es lo más importante, después del cliente "

b) RECIBE CAPACITACION EL PERSONAL, CON QUE FRECUENCIA.

Si, recibe cursos de asistencia gerencial, inglés y computación.

c) QUE TIPO DE MOTIVACION RECIBE EL PERSONAL POR SU BUEN DESEMPEÑO.

Ganar bien es la mejor motivación. Hay un incentivo adicional cuando hacen un trabajo extraordinario o especial, prestaciones de ley y en especial 30 dias de aguinaldo.

d) SE REALIZA EL ANALISIS DE PUESTOS CON QUE PERIODICIDAD.

No se realiza.

e) CON QUE FRECUENCIA SE CONTRATA PERSONAL.

No hay necesidad, es muy estable.

## DE LAS RELACIONES PUBLICAS

a) COMO SE PROMUEVE LA BUENA IMAGEN DEL DESPACHO.

- En la manera de contestar el teléfono.
- Cuando se recibe a la gente en la puerta.
- En la forma de presentarse.
- En la atención personal.
- Presentación de los trabajos.
- En las instalaciones.

b) TIENEN ALGUN LOGOTIPO QUE LOS IDENTIFIQUE.

Si. ( Como lo muestra la tarjeta anexa)

c) TIENEN PROMOTORES QUE OFRESCAN SUS SERVICIOS

Los servicios son referidos por medio de alianzas estratégicas, con otros despachos que son supervisados directamente por el socio director de este despacho.

- En juntas y pláticas que se les brindan a los empresarios.

d) APARECEN EN LA SECCION AMARILLA.

No. Porque debe ser a través de referencias.

e) ES UN REQUISITO QUE SU PERSONAL TENGA BUENA PRESENTACION.

Si. Debe ser una situación tácita y natural de los empleados.



## DE LA ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

a) QUE REQUISITOS SE NECESITAN PARA PODER SER CLIENTE DEL DESPACHO.

Se realiza un estudio para definir sus necesidades y ver si se esta capacitado para realizar el trabajo.

b) CON QUE FRECUENCIA SE VISITA A LOS CLIENTES.

- Dos veces al mes, en ocasiones sin avisar se realizan en forma sorpresiva.

- Por cualquier tipo de consulta via telefónica será máximo media hora después la atención.

- Atención personal del director general, que en comparación de los despachos grandes no es así, y de esto depende mucho el éxito de el despacho.

c) CON QUE PERIODICIDAD SE INFORMA A LOS CLIENTES DE SU SITUACION CONTABLE-FINANCIERA Y FISCAL.

Cada mes.

d) ES ENTERADO EL CLIENTE DE LOS CAMBIOS QUE LE FAVORECEN O PERJUDICAN DE ACUERDO A LAS REFORMAS Y MISCELANEAS FISCALES.

Si. Por medio de circulares y de las pláticas que se realizan mensualmente.

e) EXISTEN PERSONAS QUE ESTEN AL SERVICIO DEL CLIENTE PARA ORIENTARLE EN SUS DUDAS RESPECTO A LOS INFORMES QUE EMITE LA S.H.C.P., I.M.S.S. Y DEMAS INSTITUCIONES QUE AFECTEN SU SITUACION COMERCIAL, CONTABLE O FISCAL.

Si. Por medio de las visitas que se les hacen directamente.

f) EXISTE ALGUNA MANERA DE QUE EL CLIENTE PUEDA EXPRESAR SUS INCONFORMIDADES DE ACUERDO AL SERVICIO QUE RECIBE EN GENERAL POR PARTE DEL DESPACHO.

Si. Con las visitas frecuentes se les brinda la oportunidad de expresar sus inquietudes.

g) QUE ES LO QUE LA ORGANIZACION OFRECE AL CLIENTE. Y SE CUMPLEN DICHAS PROMESAS DE SERVICIO.

Contabilidad, Estados Financieros, Razones Financieras, Gráficas de Gastos, Balanzas. Y a Través de un memorándum se dan las observaciones de la situación contable-fiscal con recomendaciones.

## DE LOS HONORARIOS

a) BASES QUE SE TOMAN EN CUENTA PARA FIJAR EL MONTO DE LOS HONORARIOS.

Con base a la experiencia del despacho, el tiempo que se va a aplicar en el trabajo, dependiendo del personal que intervenga, hora hombre valuada, gastos de papelería, las necesidades del cliente, si se van a hacer consultas frecuentes o no, problemas del pasado o si es cliente regular, las consultas serán más de nivel con menos problemas. Los cambios de honorarios se deciden con el cliente cada semestre o cada año.

## DE LA INNOVACION TECNOLOGICA

SE REALIZAN INVERSIONES EN MEJORES EQUIPOS DE TRABAJO CON LA FINALIDAD DE LOGRAR LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO.

Si. En equipos de computo.

REYNOSO SUINAGA Y COMPAÑIA, S.C.

DATOS GENERALES:

RAZON SOCIAL:

Reynoso Suinaga y Compañía, S.C.

UBICACION DE LA FIRMA:

Yucatán 139 col. Roma México, D.F.

AÑO DE CONSTITUCION

1989

## SERVICIOS PROFESIONALES QUE PRESTA

1. Servicios de auditoría.
2. Servicios de Contabilidad.
3. asesoría Fiscal,Financiera y Administrativa.

## DIRECTOR GENERAL O REPRESENTANTE LEGAL

L.C. Agustín Reynoso Suinaga.

## PERSONA QUE ATENDIO LA ENTREVISTA

L.C. Agustín Reynoso Suinaga.

## DE LA ORGANIZACION:

### a) OBJETIVOS PRINCIPALES

- Asesorar a las empresas activamente,creando controles para brindar información para tomar decisiones oportunas.

### b) QUE SISTEMA DE ORGANIZACION LLEVAN (LINEAL, STAFF O FUNCIONAL).

Funcional. En donde la autoridad deriva de varios jefes, donde se tiene autoridad tanto en su departamento como en todos los demás.

### c) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA)

No cuentan con organigrama.

### d) No. DE PERSONAS QUE INTEGRAN EL DESPACHO

Los integrantes del Despacho son 30

### e) FUNCIONES A NIVEL GERENCIA Y DIRECCION

#### 1. Director General

- Supervisar, dirigir, aprobar y corroborar el cumplimiento de las obligaciones.

- Marcar los objetivos de trabajo para el despacho.

#### 2. Director Administrativo

- Facilitar el recurso humano para llevar a cabo el servicio al cliente.

### 3. Director Operativo

- Facilitar conocimiento técnico, capacitación y ser guía del personal para el correcto servicio al cliente.

## DE LA PLANEACION

a) UTILIZA LA PLANEACION PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y DE QUE MANERA.

- La planeación se realiza en base a los objetivos del despacho, para lograr una buena programación

- también se realizan planeaciones en el área de ventas y promoción, para planear la situación financiera futura.

b) QUE TIPO DE POLITICAS, PROGRAMAS Y PROCEDIMIENTOS SE APLICAN.

- Horario
- Presentación
- Trato al cliente

## DEL PERSONAL

a) CON QUE REQUISITOS DEBE CONTAR EL PERSONAL A NIVEL DE SUBGERENCIA, AUXILIARES Y DEMAS PERSONAL PARA SU CONTRATACION.

La contratación a nivel gerencia no existe, estos puestos están cubiertos por socios del despacho.

Los requisitos de contratación del demás personal son:

- Aprobar el examen de conocimientos.
- Tener promedio de 9.00.
- Aprobar el examen psicológico.

b) RECIBE CAPACITACION EL PERSONAL, CON QUE FRECUENCIA.

El personal en su totalidad (excepto mensajeros y de limpieza) reciben cursos 2 veces por año.

c) QUE TIPO DE MOTIVACION RECIBE EL PERSONAL POR SU BUEN DESEMPEÑO.

Pago por hora, y se les da un bono trimestral.

d) SE REALIZA EL ANALISIS DE PUESTOS CON QUE PERIODICIDAD.

No, no es necesario.

e) CON QUE FRECUENCIA SE CONTRATA PERSONAL.

En los puestos gerenciales y de subjefes la rotación es casi nula, ya que estos puestos los ocupan los socios.

La rotación del demás personal es continúa, puesto que se contrata por obra determinada.

## DE LAS RELACIONES PUBLICAS

a) COMO SE PROMUEVE LA BUENA IMAGEN DEL DESPACHO.

Actualmente se realiza una campaña de la imagen en combinación con un despacho de diseñadores profesionales. En la cual los puntos más importantes son:

a) Programa de cumplimiento al cliente.

b) Creación de una imagen propia (logotipo, tarjetas, cartas, etc.).

b) TIENEN ALGUN LOGOTIPO QUE LOS IDENTIFIQUE.

No proporcionó

c) TIENEN PROMOTORES QUE OFRESCAN SUS SERVICIOS

No, los socios son los mismos promotores.

d) APARECEN EN LA SECCION AMARILLA.

No, porque va contra los principios de Código de ética Profesional.

e) ES UN REQUISITO QUE SU PERSONAL TENGA BUENA PRESENTACION.

Es indispensable.

## DE LA ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

a) QUE REQUISITOS SE NECESITAN PARA PODER SER CLIENTE DEL DESPACHO.

Que sea sano financieramente, solvente para el pago de servicios, que tenga buenas referencias.

b) CON QUE FRECUENCIA SE VISITA A LOS CLIENTES.

De acuerdo al contrato, comúnmente cada mes.

c) CON QUE PERIODICIDAD SE INFORMA A LOS CLIENTES DE SU SITUACION CONTABLE-FINANCIERA Y FISCAL.

Depende del contrato, que se tenga con cada cliente, comúnmente estos informes son mensuales.

también se toma en cuenta las necesidades del cliente para dar dicha información, pues hay veces la información es requerida en los plazos no establecidos.

PROFESIONAL  
CÓDIGO DE ÉTICA  
SINDICATO DE  
ABOGADOS

d) ES ENTERADO EL CLIENTE DE LOS CAMBIOS QUE LE FAVORECEN O PERJUDICAN DE ACUERDO A LAS REFORMAS Y MISCELANEAS FISCALES.

Normalmente se le informa de los cambios al cliente por medio de circulares, en las visitas que se les realizan.

e) EXISTEN PERSONAS QUE ESTEN AL SERVICIO DEL CLIENTE PARA ORIENTARLE EN SUS DUDAS RESPECTO A LOS INFORMES QUE EMITE LA S.H.C.P., I.M.S.S. Y DEMAS INSTITUCIONES QUE AFECTEN SU SITUACION COMERCIAL, CONTABLE O FISCAL.

Si los 365 del año, siempre hay personal capacitado.

f) EXISTE ALGUNA MANERA DE QUE EL CLIENTE PUEDA EXPRESAR SUS INCONFORMIDADES DE ACUERDO AL SERVICIO QUE RECIBE EN GENERAL POR PARTE DEL DESPACHO.

El cliente muestra directamente sus inconformidades, pues existe una relación personal continúa.

g) QUE ES LO QUE LA ORGANIZACION OFRECE AL CLIENTE. Y SE CUMPLEN DICHAS PROMESAS DE SERVICIO.

Una buena asesoría y servicio fiscal, contable, financiero y administrativo.

Se trata de cumplir los servicios al 100%

Se trata de crear una confianza entre el cliente y el despacho, de que los servicios que se le prestan son de la manera más profesional.

## DE LOS HONORARIOS

a) BASES QUE SE TOMAN EN CUENTA PARA FIJAR EL MONTO DE LOS HONORARIOS.

Se realiza un estudio cuidadoso en el que se analiza:



- a) Tiempo empleado en la realización del trabajo
- b) Costo por empleado.

## DE LA INNOVACION TECNOLOGICA

SE REALIZAN INVERSIONES EN MEJORES EQUIPOS DE TRABAJO CON LA FINALIDAD DE LOGRAR LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO.

Si. Equipo de computo y paquetes de computación

## COMENTARIOS ADICIONALES

Gracias a los servicios que se prestan al despacho, las personas que en el laboran tiene la oportunidad de desarrollarse en varios campos de acción. Puesto que debido a los diferentes problemas que presentan los clientes, se da la necesidad de capacitar se en otras áreas, como es computación, derecho,etc.

A Y Z ASESORES Y CONTADORES, S.C.

DATOS GENERALES

RAZON SOCIAL

A Y Z Asesores y Contadores, S.C.

UBICACION DE LA FIRMA

Monterrey 154 1er. Piso Col.Roma México D.F.

AÑO DE CONSTITUCION

7 De Enero de 1993

## SERVICIOS PROFESIONALES QUE PRESTA

- Contabilidad General.
- asesoría Administrativa y Fiscal.
- auditorías
- Nóminas por computadora.

## DIRECTOR GENERAL O REPRESENTANTE LEGAL

C.P. Pedro Acevedo Romero.

## PERSONA QUE ATENDIO LA ENTREVISTA

C.P. Pedro Acevedo Romero.

## DE LA ORGANIZACION

### a) OBJETIVOS PRINCIPALES

- Servir de apoyo al cliente como Contador Interno con funciones externas.

### b) QUE SISTEMA DE ORGANIZACION LLEVAN (LINEAL, STAFF O

FUNCIONAL).

Plurilateral, responsables dos personas y existen áreas de responsabilidad.

### c) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA)

- 2 Directores
- 5 Supervisores
- 4 Responsables
- Auxiliares

### d) No. DE PERSONAS QUE INTEGRAN EL DESPACHO

Los integrantes del despacho son 30 personas

### e) FUNCIONES A NIVEL GERENCIA Y DIRECCION

## 1. Dirección

- Supervisar la contabilidad y a los asesores.
- Toma de decisiones en función a directores.

## DE LA PLANEACION

a) UTILIZA LA PLANEACION PARA LOGRAR SUS OBJETIVOS Y DE QUE MANERA.

No. Porque es incierto, en cuanto a la captación de clientes, pero sí se planea en cuanto al trabajo y servicio con un mejor equipo.

b) QUE TIPO DE POLITICAS, PROGRAMAS Y PROCEDIMIENTOS SE APLICAN.

- Catálogo de cuentas para las empresas
- Papeles de trabajo
- Dentro de la deducibilidad de los comprobantes se aplica un sólo criterio.

## DEL PERSONAL

a) CON QUE REQUISITOS DEBE CONTAR EL PERSONAL A NIVEL DE SUBGERENCIA, AUXILIARES Y DEMAS PERSONAL PARA SU CONTRATACION.

- Auxiliares: Sin experiencia, con estudios
- Responsables: Mayor experiencia
- Supervisores: Pasantes o titulados
- Gerencia: titulados

b) RECIBE CAPACITACION EL PERSONAL, CON QUE FRECUENCIA.

Si. Cada año, de reformas fiscales

c) QUE TIPO DE MOTIVACION RECIBE EL PERSONAL POR SU BUEN DESEMPEÑO.

- Vacaciones de Semana Santa
- Permisos

d) SE REALIZA EL ANALISIS DE PUESTOS CON QUE PERIODICIDAD.

No.

e) CON QUE FRECUENCIA SE CONTRATA PERSONAL.

No es muy constante, cada año.

#### DE LAS RELACIONES PUBLICAS

a) COMO SE PROMUEVE LA BUENA IMAGEN DEL DESPACHO.

Un cliente recomienda a otro.

b) TIENEN ALGUN LOGOTIPO QUE LOS IDENTIFIQUE.

Si.(Como los muestra la tarjeta anexa)

c) TIENEN PROMOTORES QUE OFRESCAN SUS SERVICIOS

No.

d) APARECEN EN LA SECCION AMARILLA.

NO.

e) ES UN REQUISITO QUE SU PERSONAL TENGA BUENA PRESENTACION.

La capacidad es más importante que la imagen.

## DE LA ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE

a) QUE REQUISITOS SE NECESITAN PARA PODER SER CLIENTE DEL DESPACHO.

- Que soliciten el servicio
- Malas experiencias con otros contadores.

b) CON QUE FRECUENCIA SE VISITA A LOS CLIENTES.

Cada mes para platicar sobre sus resultados.

c) CON QUE PERIODICIDAD SE INFORMA A LOS CLIENTES DE SU SITUACION CONTABLE-FINANCIERA Y FISCAL.

Cada 30 dias.

d) ES ENTERADO EL CLIENTE DE LOS CAMBIOS QUE LE FAVORECEN O PERJUDICAN DE ACUERDO A LAS REFORMAS Y MISCELANEAS FISCALES.

Si.

e) EXISTEN PERSONAS QUE ESTEN AL SERVICIO DEL CLIENTE PARA ORIENTARLE EN SUS DUDAS RESPECTO A LOS INFORMES QUE EMITE LA S.H.C.P., I.M.S.S. Y DEMAS INSTITUCIONES QUE AFECTEN SU SITUACION COMERCIAL, CONTABLE O FISCAL.

Si, los supervisores

f) EXISTE ALGUNA MANERA DE QUE EL CLIENTE PUEDA EXPRESAR SUS INCONFORMIDADES DE ACUERDO AL SERVICIO QUE RECIBE EN GENERAL POR PARTE DEL DESPACHO.

Si, verbalmente en las visitas.

g) QUE ES LO QUE LA ORGANIZACION OFRECE AL CLIENTE. Y SE CUMPLEN DICHAS PROMESAS DE SERVICIO.

- Pago oportuno de impuestos.
- Información actual.

#### DE LOS HONORARIOS

a) BASES QUE SE TOMAN EN CUENTA PARA FIJAR EL MONTO DE LOS HONORARIOS.

Volumen de operaciones y empleados que intervienen.

#### DE LA INNOVACION TECNOLOGICA

SE REALIZAN INVERSIONES EN MEJORES EQUIPOS DE TRABAJO CON LA FINALIDAD DE LOGRAR LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO.

Si. Actualización de equipo de computo

#### COMENTARIOS ADICIONALES

Mantener el servicio con una buena realización del trabajo y no por la imagen.

## **DEFICIENCIAS Y ALTERNATIVAS PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LOS DESPACHOS DE CONTADORES.**

1D. Los procedimientos ya establecidos en forma teórica , no son llevados acabo en la práctica, dando como resultado una deficiencia en el servicio.

Así por ejemplo, la distribución del trabajo a los empleados teóricamente se debe dar en basa a capacidades y aptitudes; pero algunos casos se realiza indiscriminadamente, trayendo como consecuencia retraso en la entrega de información (rotación de personal).

1S. Realizar análisis de puestos, delimitar funciones, contrataciones de acuerdo a los perfiles establecidos, capacitación y desarrollo constante, y una adecuada retribución económica.

2D. No existen propuestas hacia el cliente para mejorar su control interno, no se realizan planeaciones financieras, ni fiscales.

2S. La solución a esta deficiencia, es realizar un buen asesoramiento organizacional, financiero y fiscal; para que tenga oportunidad de crecimiento y desarrollo en base a sus expectativas.

3D. En la mayoría de los despachos no existen manuales de procedimientos (Como sería una guía contabilizadora, políticas ni organigramas) que nos muestre su estructura, dicha deficiencia impide el acoplamiento inmediato del nuevo elemento, ocasionando errores.

3S. La elaboración de manuales, políticas y organigramas son indispensables para cualquier tipo de organización, sin importar su capacidad económica o tamaño.

4D. Constantemente se da la duplicidad de mando dando como resultado un descontrol del personal, ignorándose a quien se le deben reportar las actividades desempeñadas .

4S. Estructurar un organigrama delimitando funciones y respetar la línea de autoridad.

5D. Otra de las deficiencias es la rotación del personal a falta de motivación, retribución económica y un ambiente hostil



ocasionando pérdidas de tiempo, dinero y atraso de trabajo.

5S. La rotación de personal se puede evitar generando un ambiente agradable , retribución económica adecuada.

6D. Debido a la gran cantidad de profesionistas que egresan de la carrera de Contaduría, se da un exceso de oferta provocando un abaratamiento del cobro de honorarios y el mismo profesionista provoca la denigración del servicio.

6S. La solución es que se ofrezcan al contribuyente calidad total en los servicios, para obtener los mejores clientes a la mejor valía.

## CONCLUSIONES

Al haber realizado investigaciones sobre las raíces históricas de la contabilidad, el proceso evolutivo que la llevo de ser una simple técnica, a una profesión que en la actualidad es de suma importancia en el area empresarial tanto pública o privada.

después de la recopilación de investigaciones teóricas sobre la estructura organizacional de una firma de contadores y posteriormente compararlo con investigaciones realizadas a 3 despachos de contadores, se concluye que:

a) No se cumple al 100% con la organización que teóricamente debería aplicarse, pero la experiencia, capacidad y habilidad con que se administran los despachos, da como resultado que estos sigan funcionando y desarrollandose.

b) Las tres firmas coincidieron en que el cliente es el principal motor de la organización, que se le debe de dar la mejor atención; por que de esto depende el Éxito del despacho.

c) Teóricamente no existe ningún método para el cálculo de honorarios, pero en la práctica la determinación es muy semejante, el que consiste en tomar en cuenta el volumen de trabajo, horas empleadas, papelería e ingresos.

d) Con respecto al personal, la capacitación es importante para cualquier despacho, pero difieren en cuanto a la motivación por su buen desempeño.

e) Una de las respuestas que nos llamo la atención fue con relación a la forma en que promueven sus servicios, a un cuando todos coincidieron en que utilizar la sección amarilla es antitético, sin embargo, existen despachos o contadores independientes que si anuncian sus servicios por este medio, quebrantando el Código de Etica Profesional.

En conclusión, si se siguen los pasos del proceso administrativo, métodos de organización, establecimiento de políticas, reglas etc. se vera el desarrollo de la organización con mejores resultados, mejor aprovechamiento y maximización de utilidades.

## **BIBLIOGRAFIA**

- GERTZ MORENO, FEDERICO  
ORIGEN Y EVOLUCION DE LA CONTABILIDAD  
MEXICO, TRILLAS, 1976
- PAZ SALDIVAR, ALBERTO DE  
LA PROFESION CONTABLE EN MEXICO  
MEXICO, TRILLAS, 1989
- LYNCH, RICHARD M. WILLIAMSON, ROBERT W.  
CONTABILIDAD P/ GERENCIA PLANEACION Y CONTROL  
ESTADOS UNIDOS, CECSA, 1990
- REYES PONCE, AGUSTIN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS TEORIA Y PRACTICA  
MEXICO, CALYPSO, 1994
- GALINDO MUNCH, LOURDES GARCIA MARTINEZ, JOSE  
FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION  
MEXICO, TRILLAS, 1990
- ANZURES, MAXIMINO  
CONTABILIDAD GENERAL  
MEXICO, PORRUA, 1987
- REYES PONCE, AGUSTIN  
ADMINISTRACION DE PERSONAL  
MEXICO, LIMUSA NORIEGA, 1998
- ESCORSIA VILLAR, LUIS  
GUTIERREZ GONZALEZ, MERDANO  
CONSTITUCION DE UN DESPACHO CONTABLE Y  
PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES A  
PERSONAS FISICAS Y MORALES  
F.E.S. CUAUTITLAN, 1986
- SOLANO MELGAREJO, EFRAIN  
ALGUNOS COMENTARIOS ACERCA DE LA  
ORGANIZACION ADMINISTRATIVA DE UN DESPACHO  
CONTABLE  
F.E.S. CUAUTITLAN, 1971