



UNIVERSIDAD VILLA RICA

ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD
NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA

**“ESTUDIO DEL CONTROL INTERNO EN
UNA EMPRESA DE SERVICIOS”**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN CONTADURÍA

PRESENTA:

SAMANTHA PÉREZ VILLEGAS

Director de Tesis:

Mtra. Rosa María Hernández Valencia

Revisor de Tesis:

Mtra. Adda María Ayeche Assad

BOCA DEL RÍO, VER.

JUNIO 2013



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 esta 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.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	5
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.4 HIPÓTESIS	6
1.5 VARIABLES	6
1.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE	6
1.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE	6
1.6 DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	6
1.6.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL	6
1.6.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL	7
1.7 TIPO DE ESTUDIO	8
1.8 DISEÑO	8
1.9 POBLACIÓN Y MUESTRA	8
1.9.1 POBLACIÓN	8
1.9.2 MUESTRA	8
1.10 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	8
1.11 RECOPIACIÓN DE DATOS	9
1.12 PROCESO	9
1.13 PROCEDIMIENTOS	9
1.14 ANÁLISIS DE LOS DATOS	10
1.15 IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	10
1.16 LIMITACIONES DEL ESTUDIO	11

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 CONTROL INTERNO	12
2.1.1 DEFINICIONES DE CONTROL INTERNO	13
2.1.2 ANÁLISIS DE LA DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO.....	14
2.1.3 ANTECEDENTES DEL CONTROL INTERNO.....	16
2.1.4 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.....	19
2.1.5 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO.....	21
2.1.6 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO.....	22
2.1.7 PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO	33
2.1.8 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.....	35
2.1.9 LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO	42
2.1.10 LA FUNCIÓN DEL CONTADOR EN EL CONTROL INTERNO	44
2.1.11 EL CONTROL INTERNO CONTABLE	48
2.1.12 EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO	56
2.2 EMPRESA DE SERVICIOS	58
2.2.1 DEFINICIONES DE EMPRESA	58
2.2.2 DEFINICIONES DE SERVICIO.....	59
2.2.3 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	59
2.2.4 LA EMPRESA DE SERVICIOS.....	61
2.2.5 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS.....	63
2.2.6 CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS	66
2.2.7 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS SERVICIOS	71
2.2.8 CADENA DE VALOR DEL SERVICIO	73
2.2.9 CICLO DE VIDA DEL SERVICIO	75

CAPÍTULO III CASO PRÁCTICO

3.1 INTRODUCCIÓN	78
3.2 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	79
3.3 APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN (CUESTIONARIOS)	80
3.3.1 CAJA CHICA.....	80
3.3.2 BANCOS	81
3.3.3 DOCUMENTOS POR COBRAR Y CLIENTES	83
3.3.4 ACTIVOS FIJOS	85
3.3.5 PROVEEDORES Y ACREEDORES	86
3.3.6 CAPITAL	88
3.3.7 INGRESOS	89
3.3.8 COSTOS Y GASTOS.....	91
3.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ARROJADOS POR EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN (CUESTIONARIOS)	92

3.4.1 CAJA CHICA.....	92
3.4.2 BANCOS.....	93
3.4.3 DOCUMENTOS POR COBRAR Y CLIENTES	94
3.4.4 ACTIVOS FIJOS	95
3.4.5 PROVEEDORES Y ACREEDORES	95
3.4.6 CAPITAL	96
3.4.7 INGRESOS	97
3.4.8 COSTOS Y GASTOS.....	98
3.5 ANÁLISIS GENERAL.....	98

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

4.1 CONCLUSIONES	101
4.2 SUGERENCIAS	102
BIBLIOGRAFÍA	104

INTRODUCCIÓN

El control interno es un conjunto de procedimientos coordinados, que protegen y resguardan los activos, verifican la confiabilidad de la información financiera, promueven la efectividad de las operaciones adhiriéndose a las políticas de la empresa.

En la actualidad, debido a los grandes problemas producidos por ineficiencia, se ha incrementado la importancia de contar con un sistema de control interno, ya que implementando estas medidas se hace mas practico al medir la eficiencia y la productividad dentro de la organización.

Anteriormente las funciones relativas al control interno eran realizadas solamente por el personal administrativo, sin embargo, hoy en dia el Lic. En Contaduría Pública se encuentra totalmente involucrado en dicho sistema, ya que este ha venido transformándose en un asesor financiero, económico y administrativo, de aquí la importancia de realizar este estudio.

En el capítulo I se dará a conocer la problemática que originó la investigación, así como los procesos y procedimientos utilizados, los métodos de análisis de datos, el instrumento de medición, así como las dificultades que se presentaron al realizar la investigación.

En el capítulo II se darán a conocer los antecedentes históricos del control interno, los conceptos que tienen distintos autores, los objetivos, la importancia, los elementos y principios, las limitaciones y el rol que tiene el contador en dicho control, el control interno contable y administrativo. En este capítulo también se muestran los conceptos de la empresa de servicios, sus antecedentes, características, clasificación y ciclo de vida.

En el capítulo III, se muestra una breve historia de la empresa analizada, así como la situación en la que se encuentra en materia de control interno y el detalle elaborado a través de los instrumentos de medición.

Para finalizar, en el capítulo IV, se concluye el resultado general del estudio, brindando las posibles sugerencias para establecer medidas de control interno efectivas.

CAPÍTULO I

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido al constante crecimiento de las empresas y la gran competitividad que existe en los mercados, ha surgido la necesidad de un mayor control en las operaciones, prevenir la pérdida de recursos y asegurar la información financiera.

La falta de control en una empresa provoca numerosos fraudes y robos, desembolsos indebidos así como la desconfianza en los empleados lo que genera una posterior complejidad en la administración de la organización concibiendo que el personal se involucre en la supervisión de las transacciones.

Otra de las consecuencias de la ausencia del control en una empresa de servicios es la disminución en la calidad de este ya que el personal al no ser supervisado de la manera correcta, no se vera forzado a realizar su trabajo eficazmente, de modo que la empresa no mantendrá un nivel de competencia.

Si una empresa no aplica reglas de control, perderá de vista sus objetivos disminuyendo la eficacia y propiciando que se quebranten las reglas o políticas internas de la misma.

Es importante destacar que entre mas grande sea la empresa, mayor será el número de transacciones que realiza, como mayor el número de empleados que esto involucra, debido a ello si no se tienen reglas de control y procedimientos adaptados para el correcto funcionamiento de las operaciones, se producirá pérdida de los activos y fraudes.

El control interno junto con la categorización de objetivos, los componentes y criterios para la confiabilidad, constituyen una adecuada estructura de las actividades a realizar, logrando así la efectividad y el logro de los objetivos. Por lo tanto. ¿Cómo se puede optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y económicos en una empresa de servicios?

1.2 JUSTIFICACIÓN

La importancia del control interno y el interés progresivo sobre el mismo ha provocado el surgimiento de diferentes ideologías y estas a su vez han originado distintas opiniones de la naturaleza, el objetivo y la manera de obtener un control interno eficaz.

Por algún tiempo el control interno fue una tema de interés para aquellos profesionales dedicados a ejercer la contabilidad y la auditoría para las empresas, actualmente ha cambiado la percepción sobre esta temática ya que se considera al control interno como una función esencial del proceso administrativo de cualquier entidad, con el objeto de garantizar la eficiencia, eficacia así como también la transparencia de la misma, lo que ayuda a hacer un examen sistemático de todas las actividades que se realizan en ella.

Los numerosos fraudes y robos, desembolsos indebidos así como la desconfianza en los empleados ha provocado que cada día las compañías establezcan mayor vigilancia en las procedimientos que realizan, lo que comprende una mayor complejidad en la administración de la organización forjando que el personal directivo este más involucrado en la supervisión de las transacciones.

Las exigencias de los negocios y su complejidad requieren en el control interno una mayor profundidad y planeación de los trabajos, así como una adecuada evaluación periódica para percibir si los procedimientos aplicados son los correctos y los resultados son los esperados. Si una empresa no aplica reglas de control, perderá de vista sus objetivos perdiendo la eficacia y propiciando que se quebranten las reglas o políticas internas de la misma.

Hoy en día, a causa del crecimiento de las empresas y la competencia en los mercados, es necesario implementar un mayor control en las operaciones, para prevenir la pérdida de recursos y asegurar la información financiera confiable, de esto se deriva la importancia que el contador tenga conocimiento de los procedimientos a seguir en el sistema de control interno implementado en una organización.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Estudiar el control interno en una empresa de servicios.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir el concepto de control interno.

- Conocer los antecedentes históricos del control interno.
- Determinar los objetivos del control interno.
- Señalar la importancia del control interno.
- Conocer los principios, elementos, y componentes del control interno.
- Determinar las bases del control interno administrativo y contable.
- Establecer los límites del control interno.
- Identificar la función del contador público en el control interno.
- Describir las características de las empresas de servicios.
- Conocer el funcionamiento de las empresas de servicios.

1.4 HIPÓTESIS

Estudiando el control interno se mejora el desempeño de la organización y la eficiencia en sus operaciones.

1.5 VARIABLES

1.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Estudiando el control interno.

1.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Se mejora el desempeño de la organización y la eficacia en sus operaciones.

1.6 DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES

1.6.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Estudio: “Técnica de auditoría que se emplea para conocer la estructura y las características generales de una empresa, las situaciones importantes o

extraordinarias que mediante la aplicación sólida del juicio profesional del auditor pudieran requerir atención especial, así como los datos e informaciones originales de la entidad a examinar.”¹

Control interno: “Conjunto de métodos y procedimientos establecidos en una empresa, que en forma coordinada tiene, entre otros objetivos: la protección de los activos, la obtención correcta de información financiera, la promoción de eficiencia de operación, la adhesión a las políticas establecidas.”²

Mejorar: “Hacer que alguien o algo sea mejor de lo que era”.³

Desempeño: “Acción de desempeñar”⁴

Organización:” Asociación de personas o empresas. Distribución de recursos para la realización de un acto, hecho o actividad como mejor convenga”.⁵

Eficiencia:” Facultad que permite optimizar el uso de los medios para alcanzar un objetivo planteado. Calidad para lograr un efecto deseado”.⁶

1.6.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL

El estudio del control interno se realizó por medio del método de observación y cuestionario.

¹ López José Isauro, *Diccionario Contable Administrativo*, Primera Edición, México DF, Cengage Learning Editores S.A, 2008, p. 122

² *Ibíd*em, p. 69

³ *Diccionario enciclopédico Larousse*, Décima Edición, México D.F, Ediciones Larousse S.A, 2004, p. 664

⁴ *Ibíd*em, p. 333

⁵ López José Isauro, *Óp. Cit*; Nota 1, p. 210

⁶ *Ibíd*em, p. 108

1.7 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio utilizado en la investigación, fue el estudio descriptivo, ya que se obtendrá un mayor conocimiento sobre el control interno y se describirán las características más importantes de este.

1.8 DISEÑO

El tipo de diseño que se utilizó en la investigación, fue documental porque se utilizaron fuentes de información como libros, revistas, para conceptualizar el marco teórico, a su vez fue experimental ya que se obtuvo una hipótesis de trabajo que se pretende comprobar, también es de campo por el medio donde se desarrollo el problema.

1.9 POBLACIÓN Y MUESTRA

1.9.1 POBLACIÓN

La población se integró por las empresas de servicios de limpieza que se ubican en la zona conurbada Veracruz-Boca del Río.

1.9.2 MUESTRA

La muestra se formó por una empresa dedicada a dar servicios de limpieza industrial y de instalaciones en la cual se elaborará el análisis.

1.10 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

En el presente estudio se utilizaron instrumentos de medición como los cuestionarios los cuales arrojaron la información necesaria para realizar el presente estudio, para lo cual se necesitó utilizar los siguientes materiales:

- Computadora HP Pavilion dv5
- Calculadora Casio
- Impresora Epson Stylus t20
- Pluma bic diamante
- Hojas blancas

1.11 RECOPIACIÓN DE DATOS

El estudio fue realizado mediante una revisión de libros en las bibliotecas ubicadas en la zona Veracruz-Boca del Río, utilizando información obtenida en textos de control interno de distintos autores.

Por otra parte se recopiló información mediante los cuestionarios aplicados a la empresa, siendo de utilidad para realizar el estudio.

1.12 PROCESO

El proceso de la investigación llevado a cabo fue el siguiente:

- Se visitó a las bibliotecas principales de la zona Veracruz-Boca del Río, recopilando información sobre control interno de distintos autores.
- Se formularon cuestionarios que pudieran arrojar información de valor para el estudio.
- Se aplicaron los cuestionarios al personal adecuado, obteniendo información sobre el control interno en la empresa.
- Se analizó la información obtenida.

1.13 PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos que se llevaron a cabo en el estudio fueron los siguientes:

- Se buscaron los libros que tuvieran contenido de utilidad para el estudio.
- Se seleccionaron los textos correspondientes.
- Se localizaron las citas textuales.
- Se recopilaron los datos correspondientes del libro para elaborar la bibliografía y las citas bibliográficas.
- Se elaboraron los cuestionarios para aplicar a la empresa.
- Se solicitó autorización a los encargados de la empresa para aplicar los cuestionarios.
- Se aplicaron los cuestionarios.
- Se obtuvo la información deseada acerca del control interno en dicha empresa.
- Se analizó la información y se evaluó.

1.14 ANÁLISIS DE LOS DATOS

Se utilizaron métodos de análisis de datos como la adición, sustracción, multiplicación y división, para obtener valores que permitieron realizar un análisis posterior de la información adquirida.

1.15 IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

El estudio presente fue de gran importancia para las empresas, al hacer notar la importancia de la aplicación del control interno y las consecuencias que este conlleva la falta de este.

1.16 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Se encontraron algunos obstáculos al realizar el estudio, uno de ellos fue la dificultad para localizar a las personas que autorizaran que se aplicara el

cuestionario por otro lado las restricciones en cuanto a las políticas de las bibliotecas respecto a uso de libros fuera de ella.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 CONTROL INTERNO

El control interno es un conjunto de procedimientos y métodos establecidos en una empresa para obtener información financiera confiable, correcta y segura, salvaguardar los bienes y operar de manera eficiente, para poder así cumplir con los objetivos de la organización.

El crecimiento del control interno ha generado mayores expectativas entre los empresarios y los profesionales ya que dicho control debe optimizar la obtención de información confiable pues en base a ello se toman decisiones y se formulan acciones futuras en las actividades del mismo.

Con la finalidad de generar una indicación confiable de la situación financiera y de las operaciones en el mercado el control interno debe permitir también el manejo correcto y la salvaguarda de los activos.

Debido a esto se deben hacer evaluaciones periódicas a los procedimientos de control interno establecidos, dicha evaluación se hace a través de la interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación de los diferentes métodos establecidos por la administración de la empresa, para detectar si las acciones se están realizando correctamente, si se están aplicando los métodos, políticas y ordenamientos establecidos, las fallas y las posibles mejoras que deben emplearse.

El control interno no puede ser exacto, tampoco garantiza una administración eficiente, ni la obtención de información financiera verídica, confiable, y exacta, esto podría resultar imposible, y posiblemente los beneficios que se obtengan de este sistema sean menos redituables comparándolos con el costo de su implementación, sin embargo establecer un sistema de control interno de calidad ayuda a las empresas a seguir un correcto camino para poder lograr sus objetivos de manera eficiente y eficaz.

2.1.1 DEFINICIONES DE CONTROL INTERNO

En la actualidad existen un gran número de definiciones que son utilizadas para hacer referencia al control interno, del estudio de cada una de estas definiciones dadas por diversos autores que se han ocupado principalmente de este asunto, se desprende que no existe alguna unidad de pensamiento al explicar lo que se comprende por control interno ya que para algunos autores los sistemas de control interno se reducen a las medidas necesarias para prevenir fraudes, salvaguardar los activos y obtener información financiera confiable, a continuación se muestran algunas definiciones de control interno.

El control interno se define como “Plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus

bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa.”⁷

“El control interno esta representado por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad. La estructura del control interno consta de los siguientes elementos: 1) el ambiente de control, 2) el sistema contable y 3) los procedimientos de control.”⁸

El control interno “Comprende el plan de organización de todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad de su información financiera, y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operacional y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración”.⁹

“El control interno de un negocio es su sistema de organización, los procedimientos que tiene implantados, y el personal con que cuenta, estructurados en un todo para lograr tres objetivos fundamentales: a) obtener información financiera veraz, confiable y oportuna, b) protección de los activos de la empresa, c) promover la eficiencia en la operación del negocio”.¹⁰

2.1.2 ANÁLISIS DE LA DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO

Como se mencionó anteriormente, el control interno es un “Plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que

⁷ Perdomo Moreno Abraham, *Fundamentos de Control Interno*, Novena Edición, México D.F, Internacional Thomson Editores, 2004, p.2

⁸ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, *Normas de Auditoría, Atestiguamiento, Revisión y otros servicios relacionados*, Primera Edición, México D.F, Editorial Instituto Mexicano de Contadores Públicos , 2011, p. 19.

⁹ Santillana Juan Ramón, *Establecimiento de sistemas de Control Interno*, Función de Contraloría, Segunda Edición, México D.F, Thomson Editores, 2003, p. 3.

adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa.”¹¹ Por lo consiguiente se elabora un análisis de esta definición.

Plan de organización: El control interno es un conjunto de actividades programadas para implantar relaciones de conducta entre las personas y lugares de trabajo de forma eficiente y organizada.

La contabilidad:” La contabilidad produce información indispensable para la administración y el desarrollo de las entidades y, por lo tanto, procesa las operaciones llevadas a cabo por la entidad y agrupa datos e información para el uso de la administración y de las personas que dentro de la entidad toman decisiones.”¹²

Su objetivo es registrar las operaciones que se realizan, para presentar periódicamente estados financieros que reflejen información verídica y confiable. Para esto se debe contar con un sistema de registro y contabilidad apropiado que permita registrar, clasificar, presentar y reflejar todas las operaciones que se llevan a cabo en la empresa.

Funciones de los empleados: Asignación de las labores que realizan los empleados y funcionarios.

Procedimientos coordinados: Procedimientos contables, administrativos, relacionados entre si para cumplir con los objetivos de la empresa.

¹⁰ Mendevíl Escalante Victor Manuel , *Elementos de Auditoria*, Quinta edición, México DF, Thomson Editores S.A de C.V, 2002, p.27.

¹¹ Ídem, nota 7

¹² Consejo Mexicano para la investigación y Desarrollo de las Normas de Información Financiera, A.C, *Normas de Información Financiera*, Tercera Edición, México D.F., Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.

Empresa pública, privada o mixta: Institución que se integra por recursos materiales, económicos, técnicos, humanos, cuyo objetivo es la prestación de servicios, venta de mercancías o ideas mediante el cual obtiene utilidades.

Obtener información confiable: Entre los objetivos mas importantes del control interno se encuentra obtener información confiable, oportuna, verídica, y segura que apoye a la toma de decisiones de la administración o dirección de la empresa.

Salvaguardar sus bienes: Proteger, resguardar, y darle el mejor uso a los bienes, propiedades, activos, o valores que pertenecen a la empresa, evitando fraudes, desfalcos, robos etc.

Promover la eficiencia de operaciones: Verificar o procurar que todas las operaciones que realice la empresa se ejecuten de manera eficiente.

Adhesión a su política administrativa: Otro objetivo del control interno es crear procedimientos que exijan a los funcionarios y empleados, como también a la administración y a todo el personal involucrado en las operaciones de la empresa a que se cumpla con las reglas y políticas establecidas.

2.1.3 ANTECEDENTES DEL CONTROL INTERNO

Conforme el paso del tiempo los inconvenientes del control interno han generado gran inquietud de la gerencia, como también de los profesionales que tienen a su cargo la implementación de nuevas formas de optimizar, mejorar y perfeccionar dichos controles. Esto es de gran importancia ya que el control interno es una parte fundamental para que la entidad obtenga, mediante la evaluación de su visión y misión, el logro de sus objetivos y metas trazadas, pues de lo contrario, es muy difícil que se puedan definir las medidas que se deben implementar para su alcance.

Debido a la gran cantidad de personas que se dedicaban al comercio en los pueblos de Siria, Fenicia y principalmente Egipto, entre otros países de medio oriente, se desarrollo la contabilidad de partida simple. En esta época los sistemas de contabilidad eran sencillos, solamente se utilizaban anotaciones, debido a que la cantidad de operaciones que se llevaban a cabo eran mínimas. Todas las personas podían ejercer su propio control. Con la llegada de los antiguos estados e imperios se encontró que existían otros sistemas de control de las cuentas públicas.

Existen indicadores de que desde una época lejana se utilizaba la rendición de cuentas a los señores feudales y a las haciendas privadas. Este tipo de controles eran implementados por un auditor, que era la persona que escuchaba las rendiciones de cuentas de los trabajadores, quienes por falta de sus conocimientos no podían presentarlas por escrito.

En los años 1400, debido al incremento de las actividades comerciales en las ciudades principales de Italia como Génova, Venecia y Florencia, fue evolucionando la contabilidad, apareciendo el registro de las transacciones y libros de contabilidad para poder controlar las operaciones de los negociantes.

Posteriormente el monje veneciano Fray Luca Pacioli, genio matemático, creó un método: la teoría y práctica disciplinaria, donde explicaba el método de la partida doble y los distintos libros contables que se utilizaban en su época.

Con la llegada de la revolución industrial, se fueron introduciendo cada vez más las maquinas, las cuales eran operadas por varias personas para producir gran cantidad de artículos industriales, esto ocasionó una mayor dificultad de controlar las operaciones.

Como consecuencia del constante incremento de las masas de producción, a finales del siglo XIX, los hombres de negocios empezaron a preocuparse más por establecer sistemas de control adecuados para la protección de sus intereses. A causa de esto, a los propietarios de los negocios se les fueron presentando problemas productivos, administrativos, comerciales y con el personal esto ocasionó que la dificultad de atender a dichos problemas personalmente, esto los forzó a delegar funciones dentro de la empresa y a crear sistemas, políticas y procedimientos para disminuir y prever fraudes o errores.

De aquí surge la necesidad de llevar a cabo un sistema de control sobre los negocios, ya que se había prestado mayor atención a la fase de producción y comercialización que a la de organización y planeación, reconociéndose que implementar dicho sistema podría ser de gran utilidad para el crecimiento de los negocios.

A causa de esto, los contadores idearon la comprobación interna, conocida anteriormente como la organización y coordinación de los sistemas de contabilidad y procedimientos adoptados, con la finalidad de permitir a la administración, protección y control de la información, es lo que actualmente se conoce como control interno, y sirve para protegerse de posibles omisiones, errores o fraudes, obtener información confiable y salvaguardar los activos.

Alrededor del mundo se ha generado la necesidad de aumentar las exigencias en los sistemas de control interno, a partir de los años 70, por el descubrimiento de estafas, malversaciones, fraudes y pagos ilegales se fue creando la inquietud de terceras personas por saber porque los controles internos que existían en esa época, no habían prevenido a la gerencia de la ocurrencia de dichos eventos.

Tiempo después en los años 80, se comenzaron a realizar diversas acciones en distintos países desarrollados con el objetivo de responder a las preguntas sobre diversas definiciones, concepciones o interpretaciones que se daban sobre el

control interno en el ámbito internacional de los negocios. Se pretendía obtener una definición de un nuevo marco conceptual para el control interno, que pudiera integrar la infinidad de conceptos que habían sido utilizados con anterioridad, para poder así disponer de un marco común, una visión universal que pudiera satisfacer las demandas de todos niveles implicados con este concepto.

Fue así como el desarrollo industrial y el incremento de transacciones provocaron una mayor dificultad en el manejo de los negocios, surgiendo entonces la necesidad de involucrar procedimientos, normas, políticas y mecanismos de control que brindaran una respuesta a toda esta problemática.

Se puede resumir que el control interno ha sido de preocupación en la mayoría de los países, aunque con una orientación distinta, y diferentes concepciones, este sistema es en la actualidad un factor de gran importancia en las empresas.

2.1.4 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

El control interno es un conjunto de funciones que tienen por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitando desembolsos indebidos de fondos y ofreciendo la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin ser autorizadas.

De aquí lo podemos deducir que el control interno es un sistema conformado por un conjunto de procedimientos, reglamentaciones y actividades que relacionadas entre si tienen por objetivo proteger los activos de la organización.

Entre los objetivos del control interno se encuentran:

- 1) Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias, descubriendo robos y malversaciones hechas por los

funcionarios de la empresa, salvaguardando los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa en cuestión.

Existen dos tipos de fraudes que lo son: los fraudes relacionados con información financiera y los provenientes del robo de activos.

Los fraudes relacionados con la información financiera son producidos por alteraciones, distorsiones, malversaciones, o manipulaciones intencionales para sustraer activos o para ocultar información u obligaciones que pueden tener un impacto significativo en los estados financieros que van a ser examinados.

Los fraudes provenientes del robo de activos son aquellos que originan que la información financiera no se presente, en todos sus aspectos relevantes, conforme a las Normas de Información Financiera, ejemplos de esto es ejecutar acciones como sustracción de activos, alterar la entrega de activos, hacer que la empresa pague por artículos que no se han recibido, entre otros.

- 2) Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, para poder obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna la cual es utilizada por la dirección para la toma de decisiones.

- 3) Promover la eficiencia de la exploración, localizando errores administrativos, contables o financieros y detectando posibles desperdicios de material o tiempo innecesarios.

- 4) Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia, es decir vigilar que el personal se apege a las políticas, reglamentos y normas que la empresa establezca.
- 5) Promover la eficiencia del personal, haciendo evaluaciones periódicas de seguridad, calidad y mejora continua.

2.1.5 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

En la actualidad, a causa del desarrollo de las empresas, el incremento de las transacciones que realiza y la competencia en los mercados, se vuelve necesario implementar un mayor control en las operaciones, para prevenir la pérdida de recursos y asegurar la información financiera confiable.

De todo esto se deduce que el control interno es una parte elemental en una empresa ya que abarca toda la organización, sirve como medio de comunicación y está diseñado conforme a las necesidades específicas de una empresa. El control interno va más allá de solo el sistema contable, incluye también prácticas de empleo y entrenamiento, planeación de la producción, control de calidad, de inventarios, de efectivo, ventas etc. Toda operación tiene que conllevar un control.

Este sistema de control se desarrolla dentro de la organización, con procedimientos preestablecidos que aseguran su estructura, además debe de contar con un grupo humano o personal adecuado para cumplir con estas funciones.

El control interno es establecido por la administración de la empresa, ya que ningún administrador desea ver pérdidas ocasionadas por fraudes o por la toma de decisiones errores basadas en información no segura ni confiable. De esta manera se genera con dicho control una herramienta de gran utilidad mediante la cual la administración logra asegurar en cuanto sea posible, el manejo ordenado y

eficiente de las operaciones que se realizan, generando así beneficios para los propietarios, la administración, los empleados, clientes, proveedores etc.

El control interno contribuye a la seguridad del sistema contable utilizado, evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa cumpla con sus objetivos. Detecta las fallas, irregularidades y errores, a los cuales se les asignará una solución factible, evaluando todos los departamentos, áreas y niveles de autoridad, los sistemas contables, y la administración, para que así el propietario se pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

Un buen sistema de control interno es de suma importancia desde el punto de vista de la integridad física y numérica de valores, bienes, activos y propiedades de la empresa como el efectivo en caja y bancos, documentos por cobrar, mercancías, equipo de oficina, mobiliario, maquinaria etc.; es decir un práctico sistema de control interno dificulta robos, fraudes y malos manejos.

En fin todas las empresas ya sean públicas, privadas, mixtas, comerciales, industriales o financieras, deberán contar con medidas de control administrativo, tales como un buen sistema contable, apoyado de un catálogo de cuentas eficiente y práctico; además de un sistema de control interno, para tener conceptos, cifras, informes y reportes de estados financieros confiables y seguros.

2.1.6 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

El control interno es un conjunto de varios elementos, los principales son:

- 1) Organización: “Establecimiento de relaciones de conducta entre trabajo, funciones, niveles y actividades de empleados de una empresa para lograr

su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos”¹³. Algunos de los factores que se deben tomar en cuenta para la organización en materia de control interno son:

- a. Establecimiento de la estructura optima de la empresa: La organización o estructuración se inicia con organigramas o representaciones gráficas, donde se aprecie la jerarquía del personal.
- b. Coordinación ideal de las funciones y el trabajo de los empleados por áreas afines: Se deben de tener bien claros los objetivos por cada área o departamento que constituyen a la empresa, esto es importante ya que dichos objetivos específicos deben in encaminados al cumplimiento de la misión y la visión de la compañía.
- c. División de cada proceso en partes o por asignación labores: Es importante que cada área conozca e identifique las actividades o labores que le corresponden, para proceder a dividir dichas labores entre el personal asignado.
- d. Definición de las labores correspondientes en cada puesto: El existo de la organización en el control interno va a depender del reparto de tareas entre dicho sistema y los usuarios del mismo. Se necesitara considerar diferentes alternativas, antes de especificar una frontera bien definida. Se han de establecer además una variedad de opciones para identificar una división óptima de la labor a realizar para garantizar de este modo una operación eficiente en el proceso

¹³ Perdomo Moreno Abraham, Óp. Cit, Nota 7 p.5.

de trabajo y la satisfacción del mismo. Es necesario estudiar cada trabajo, labor, o actividad a realizar, sobre todo aquellos en los que sería posible una asignación de tareas distinta.

- e. Establecimiento de manuales o instructivos: La elaboración de manuales de organización constituye un elemento ideal de los organigramas, es decir se complementan recíprocamente para poder llegar a la obtención de información mas clara y detallada de la estructura de la empresa, puesto que en el organigrama solamente se señala el titulo, y en el manual de organización se describen los puestos, responsabilidades, tareas y funciones.
- f. Determinación de autoridad y responsabilidad de cada nivel: Se debe designar a la persona sobre la cual se va a cargar la responsabilidad del área, siendo este responsable también de que se cumplan con los objetivos generales del departamento lo cual será posible si cada puesto cumple con sus tareas específicas.

2) Catálogo de cuentas: “Relación del rubro de las cuentas de activo, pasivo, capital, costos, resultados y de orden, agrupados de conformidad con un esquema de clasificación estructuralmente adaptado a las necesidades de una empresa determinada, para el registro de sus operaciones”¹⁴. Al hacerse un catalogo de cuentas, debe tomarse en cuenta diversos aspectos, se requerirá prever cuanta información va a llegar a necesitarse y mediante esto decidir que tan detallado o cuantas subcuentas van a darse de alta, para poder posteriormente incluir cuentas que hagan falta sin tener ningún problema, así mismo poder eliminar las que ya no se necesiten sin alterar el orden del catálogo.

¹⁴ Ibídem, p. 23.

El objetivo principal del catálogo de cuentas es clasificar y registrar las operaciones que realiza una empresa en cuentas específicas para facilitar la actividad del contador, haciendo de manera más práctica la elaboración de los estados financieros.

- 3) Sistema de contabilidad: Un sistema es “Un conjunto organizado de las partes que integran una estructura, regularmente interactuantes e interdependientes, que se concatenan para la consecución de un propósito u objetivo determinado.”¹⁵

Un sistema contable “Consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de operaciones que realiza una entidad económica.”¹⁶

Sabemos que la contabilidad es una técnica a través de la cual las transacciones efectuadas por una empresa se convierten en información cuantitativa, la cual se expresa en unidades monetarias y es utilizada para la toma de decisiones.

El registro de la contabilidad ha ido evolucionando con el paso del tiempo, puesto que ha mejorado la manera de registrar las operaciones realizadas, desde luego que la evolución de estos sistemas o procedimientos es una característica de las técnicas contables, ya que ha pasado de los registros de partidas simples, a partidas dobles, y de ser llevados de forma manual a formas mecánicas y electrónicas mediante el uso de la computadora, y así seguirá en un futuro, desarrollándose de la mano de las actividades económicas de las empresas.

¹⁵ Santillana Juan Ramón, Óp. Cit. Nota 9, p. 3

¹⁶ Óp. Cit. Nota 8, p. 22.

A través de un sistema de contabilidad organizado se acumula la información de las operaciones de la empresa, valiéndose de papeles de trabajo, registros de diario, libros, reportes, a su vez esta información será transformada en estados financieros los cuales se mostrarán a la dirección y a la administración y les serán de utilidad para la toma de decisiones.

Un sistema de contabilidad no es más que un conjunto de procedimientos, normas, pautas, reglas, para tener un control de las transacciones y generar información financiera por medio de la organización, cuantificación y calificación de la información administrativa y financiera que se suministró.

Para poder establecer un sistema contable se debe tener en cuenta que estos métodos son parte integral de sistema de información de la entidad.

Para establecer un sistema contable se debe tener conocimiento de la empresa, como a que se dedica, de donde provienen sus principales ingresos, cuales son sus principales clientes y proveedores. Posteriormente se debe elaborar el catálogo de cuentas, se deben también diseñar formularios para todas las operaciones y preparar los libros de contabilidad.

- 4) Estados financieros: “Los estados financieros son documentos que presentan la situación financiera, el resultado de las operaciones o actividades y los cambios en la situación financiera de una entidad, conforme a las Normas de Información Financiera, es decir, son la representación estructurada de la situación financiera y desarrollo financiero de una entidad”¹⁷.

¹⁷ Romero López Álvaro Javier, *Principios de contabilidad*, Tercera Edición, México D.F, McGraw Hill Interamericana Editores S.A de C.V, 2006, p.244.

La información financiera contenida en los estados financieros tiene como objetivo generar y comunicar información cuantitativa de utilidad para la oportuna toma de decisiones de los distintos usuarios externos e internos de una organización económica.

Es conveniente aclarar que en el caso de las organizaciones con fines de lucro uno de los datos de mayor importancia para sus usuarios y que es indispensable que se informe, es la utilidad o pérdida que se haya obtenido en el ejercicio y la situación financiera en que se encuentra la empresa.

Los principales estados financieros son:

Balance General: Al Balance General también se le llama Estado de Situación Financiera o Estado de Posición Financiera, en este estado se incluyen los recursos y obligaciones financieras de la empresa, es decir, los elementos que están directamente relacionados con la situación financiera de la empresa, siendo estos los recursos propiedad de la entidad económica llamados activos, las obligaciones contraídas por la posesión de tales recursos, a los cuales se les denomina pasivos, y el derecho de los propietarios sobre la diferencia entre los activos y pasivos, es decir el capital contable.

La situación financiera que se comunica por medio del balance general se refiere esencialmente a la forma en que la entidad económica ha utilizado o aplicado los recursos que esta posee para realizar sus fines y las fuentes, la procedencia de estos recursos, ya sean externas, es decir pasivos o internas, el capital.

La información de la situación financiera de una entidad sobre el manejo de los recursos que controla, le permite al usuario poder evaluar la posibilidad

que la entidad tiene de obtener utilidades o rendimientos y para analizar el crecimiento de sus recursos.

La estructura de las fuentes de financiamiento es de utilidad al usuario general para valorar la probabilidad de la entidad de pagar a las fuentes de financiamiento comprometidas, así como también la capacidad para conseguir financiamiento a corto y largo plazo y, de esta forma, le sea útil para atender y prevenir las necesidades futuras de recursos de la entidad.

Estado de Resultados: “El de resultados es uno de los estados financieros básicos para las entidades lucrativas. Su importancia reside en que muestra la información relativa al resultado de las operaciones en un periodo contable y, por ende, los ingresos, costos y gastos de dichas entidades, así como su utilidad o pérdida neta, permitiendo evaluar los logros alcanzados con los esfuerzos desarrollados durante el periodo consignado en el mismo estado.”¹⁸

El Estado de Resultados deberá mostrar información sobre las operaciones de una entidad lucrativa en un periodo contable, enfrentando los ingresos contra los costos y gastos relativos, para poder de esta manera, determinar si se generó utilidad o pérdida en el periodo, la cual formará parte del capital ganado de dichas entidades.

La información contenida en el Estado de Resultados es de utilidad para los usuarios ya que permitirá contar con elementos que señalen la eficiencia operativa, rentabilidad, riesgo financiero, grado de solvencia, liquidez de la entidad entre otros.

¹⁸ Óp. Cit. Nota 12.

La estructura del Estado de Resultados esta formada por los ingresos, costos y gastos, que pueden ser de dos tipos:

- a) Ordinarios: Son los que se relacionan directamente con el giro de la entidad, los que se derivan de las principales actividades de la empresa, por los que esta obtiene la mayoría de sus ingresos.
- b) No ordinarios: Los que no se derivan de las actividades que representan la principal fuente de ingresos de la entidad.

Los principales rubros del Estado de Resultados son los siguientes:

- a) Ventas o Ingresos Netos: Son los ingresos que genera una entidad por la venta de inventarios, prestación de servicios u otros que se deriven de las actividades que representen la principal fuente de ingresos.
- b) Costo de ventas: Muestra el costo de adquisición de los artículos vendidos o de los servicios prestados.
- c) Gastos Generales: Son los gastos que incurren para realizar las actividades de la empresa. Tales pueden ser: gastos de venta, de administración o de operación.
- d) Otros ingresos y gastos: Son las que se derivan de operaciones incidentales, es decir que no son de financiamiento, ni participaron en los resultados de subsidiarias no consolidadas y asociadas.
- e) Resultado Integra de Financiamiento: Son los intereses, fluctuaciones cambiarias, cambios en el valor razonable de activos y pasivos financieros, resultado por posición monetaria etc.

- f) Participación en los resultados de subsidiarias no consolidadas y asociadas: Representa la utilidad o pérdida de las subsidiarias, consolidadas y asociadas.

- g) Utilidad o pérdida antes de impuestos: Es el valor de las ventas menos costos y gastos sin incluir los impuestos.

Estado de Variaciones en el Capital Contable: “Muestra los cambios en la estructura financiera de la entidad, los cuales pueden o no identificarse con la generación o aplicación de recursos en el periodo; en un entorno inflacionario, no se eliminan los efectos de la inflación del periodo reconocidos en los estados financieros.”¹⁹

Este estado financiero muestra los cambios en la inversión de los dueños o accionistas durante el periodo, es decir muestra los saldos iniciales y finales de las cuentas del capital contable, así como los movimientos, relativos a un ejercicio.

Este estado es útil para los dueños de la entidad, porque muestran los movimientos precisamente de las cuentas de sus aportaciones, esto quiere decir que se registra el importe de los recursos que podrán disponer en determinado momento, así como el comportamiento de la administración para el logro de sus objetivos, ya que también se presentan las cuentas de utilidades o pérdidas del ejercicio como de los ejercicios anteriores, y los movimientos que tuvieron estas cuentas en el periodo.

Estado de Flujos de Efectivo: “Muestra las entradas y salidas de efectivo que representan la generación o aplicación de recursos de la entidad durante el periodo; en un entorno inflacionario, antes de presentar los flujos

¹⁹ *Ibíd*em

de efectivo en unidades monetarias de poder adquisitivo de la fecha de cierre del periodo, se eliminan los efectos de la inflación del periodo reconocidos en los estados financieros.”²⁰

Este estado financiero le permite al usuario general mejorar la comprensión de las operaciones de una entidad durante el periodo sobre el que se le informa.

La información de este estado financiero debe ser útil para: tomar decisiones de inversión, evaluar la liquidez y solvencia, evaluar la capacidad de la entidad para generar recursos o ingresos mediante sus operaciones, distinguir el origen y las características de los recursos financieros de la entidad, así como su rendimiento y conocer que recursos están disponibles para llevar a cabo sus fines, es decir como los obtuvo y como los aplicó.

- 5) Presupuestos y pronósticos: El presupuesto es la “Expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración de la empresa en un periodo, con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlo”.²¹

Los presupuestos nacen como una herramienta moderna de planeación y control, ya que reflejan el comportamiento de la competencia y de indicadores económicos y la relación que estos tienen con el aspecto administrativo.

La finalidad de los presupuestos es que se preparen para cumplirse. Para que se alcance esta finalidad se necesita que las metas de la empresa sean

²⁰ *Ibíd*em

incorporadas dentro del presupuesto, y que dichas metas sean lo más objetivas posibles, es decir, que sean racionales. Es importante que a todos los factores que se incorporan en el presupuesto se les tenga confianza, que todos los empleados, trabajadores, administradores, directivos, crean en que el presupuesto va a ser cumplido. Los presupuestos deben estar en condiciones de considerar cambios que se presenten en otras palabras amoldarse a las circunstancias.

La gerencia debe comprender que la instalación de los presupuestos como un sistema, tiene un costo por lo tanto debe de brindarse la importancia que merece. Los presupuestos son planes, estos planes deben evaluarse y analizarse por los jefes de cada departamento y por los directivos. Al ser estos aprobados se acepta que aportan un beneficio a la organización por lo tanto deben ser ejecutados.

- 6) Entrenamiento, eficiencia y moralidad del personal: El objetivo del entrenamiento del personal es que los empleados obtenga la mayor preparación, adquieran conocimientos y entrenamiento para poder conseguir experiencia para alcanzar las metas y objetivos de la empresa como también sus objetivos personales y laborales.
- 7) Supervisión: Supervisión es una actividad la cual su principal objetivo es utilizar las distintas herramientas como lo son planear, organizar, ejecutar, para poder vigilar y cerciorarse de que se cumplan con los objetivos de la empresa.

Supervisar es una función sumamente amplia y con muchas responsabilidades, el supervisor ha dejado de ser operador y líder para

²¹ Burbano Ruiz Jorge E., *Presupuestos Enfoque de gestión, planeación y control de recurso*, tercera edición, México D.F, McGraw –Hill Interamericana S.A de C.V, 2005, p. 11.

pasar a ser un especialista del comportamiento del personal, el supervisor dirige, evalúa el trabajo y es importante que conozca a todos los trabajadores a su cargo.

El supervisor es un elemento clave dentro de la empresa.

2.1.7 PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

Existen cinco principios del control interno que se explican a continuación:

- 1) Separación de las actividades de trabajo, resguardo y registro: El entendimiento de la segregación de funciones marca que ninguna persona debe tener el control total sobre una transacción desde su comienzo hasta su final.

En las organizaciones grandes y complejas, ninguna persona deber tener el registro, la autorización y la responsabilidad de autorizar y conciliar las transacciones, esto es un mecanismo de protección para la entidad.

Este principio tiene una aceptación general, esto implica la separación de funciones entre quien maneja el efectivo, y quien elabora y custodia los registros contables. Actualmente se implican dos factores para la segregación de funciones:

- a) Relacionados con los distintos roles vinculados al control interno: Las funciones de diseño, ejecución, mejora, evaluación y auditoría. Los papeles que desempeñan los directivos, la administración, el personal de apoyo y los auditores.

- b) Por niveles: Consiste en separar las funciones del control interno por el nivel de la organización. Diferenciar las actividades del control interno contable y el administrativo.

Esta segregación de funciones tiene como finalidad descubrir errores involuntarios y para que ninguna persona se encuentre en posición de poder cometer un desfalco y esconder su acción mediante la falsificación de documentos, sin conspirar con otros empleados de la empresa.

- 2) Duplicidad o plurilateralidad de personas en cada operación: Las actividades de control deben ser parte integral de las actividades diarias de la empresa, como tal para que este sistema de control sea efectivo, deben separarse dichas actividades por áreas. A su vez las actividades de cada área no deben de ser manejadas por una sola persona, deben duplicarse el número de personas que van a realizar una operación.
- 3) Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controlan su actividad: El departamento de contabilidad es el encargado de elaborar los registros contables y emitir la información financiera, para llevar un sistema eficiente de control interno, es necesario que cada empleado conozca el rol que desempeña en la organización, sin intervenir en actividades que no están a su cargo.
- 4) El trabajo de los empleados deberá ser de complemento, no de revisión: En todas las empresas deben marcarse líneas de autoridad, desde lo más altos niveles de jerarquía, hasta los más bajos. Las actividades de revisión deben ser ejecutadas por altos mandos.
- 5) El registro de transacciones en las que opera la empresa será exclusiva del departamento de contabilidad.

2.1.8 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Se pueden identificar cinco componentes del control interno. Esta división proporciona una estructura de utilidad para evaluar su impacto. Debido a que dichos componentes conforman todo un sistema, participan en todos los aspectos de una entidad, esto es, las fuerzas de en un área pueden subsanar las debilidades en otra, logrando que un mejor control para los riesgos a los que pueda enfrentarse la organización.

- 1) Ambiente de control: El ambiente de control se encuentra en función de la rectitud y competencia de los empleados, los valores éticos son esenciales y afectan a otros componentes del mismo.

Es también importante mencionar que el ambiente de control es influenciado por el nivel hasta cual los trabajadores son responsables de sus acciones.

- 2) Evaluación de Riesgos: Sin importar cualquiera que sea el tamaño de una empresa, todas se enfrentan a distintos riesgos internos o externos que tienen que ser evaluados. Antes de hacer la evaluación se deben considerar los objetivos de los distintos niveles vinculados entre si.

La evaluación de riesgos consiste en identificar y analizar los riesgos relevantes a los cuales esta expuesta la organización tomando en cuenta la consecución de los objetivos, esto servirá de base para determinar como han de ser gestionados dichos riesgos.

Hoy en día se considera que los aspectos a los que se les debe prestar mayor atención debido a los constantes cambios son:

- El ambiente operativo
- El constante avance de la tecnología
- Los nuevos tipos de negocios
- La ampliación o adquisición de operaciones extranjeras
- Los nuevos empleados
- La reestructuración del corporativo.

La evaluación de riesgos no es una tarea que se hace solamente una vez, es una actividad básica de la organización que debe hacerse periódicamente y deben estar enfocados hacia el futuro, permitiendo a la dirección anticiparse a los nuevos riesgos y tomar medidas para evitarlos.

- 3) Actividades de Control: Una vez que los riesgos se han analizado la administración debe trabajar en el desarrollo de las actividades de control.

Las actividades de control son los reglamentos, políticas y procedimientos que mantienen la seguridad de que se lleven a cabo las medidas necesarias para el control de riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

El ambiente de control a su vez esta conformado por distintos factores que afectan los procedimientos y las políticas de la empresa mejorando o disminuyendo sus controles. Algunos de estos factores son los siguientes:

- a) Actitud de la administración hacia los controles internos establecidos: El funcionamiento y la satisfacción del control interno de una empresa esta ligado principalmente de las medidas de acción que tome la administración. Se debe verificar si el compromiso para ejecutar un eficiente sistema de control interno es mínimo, posiblemente el ambiente de control será deficiente. El funcionamiento del control interno depende

en gran medida de la competitividad, honradez, y de los valores éticos del personal encargado de establecer, administrar y sobre todo vigilar el cumplimiento de los procedimientos en la entidad.

- b) Estructura de la organización de la entidad: Es importante tomar en cuenta si el tamaño de la estructura de la organización es el adecuado para las actividades de la entidad, o si la experiencia o conocimiento de los gerentes y personal clave es la apropiada, de lo contrario puede que se presente mayor riesgo en el debilitamiento de los controles.
- c) Funcionamiento del consejo de administración y sus comités: El consejo de administración y otros comités deben realizar actividades que puedan resultar importantes para fortalecer los controles, siempre que estas sean de interacción con las demás áreas y se realicen independientemente de la dirección.
- d) Métodos para asignar autoridad y responsabilidad: Es necesario que se asignen responsabilidades y niveles de autoridad, y que estas estén designadas acorde con los objetivos y metas de la organización. Es importante que estos se hagan a un nivel adecuado, sobre todo las autorizaciones para atender a los cambios en políticas o prácticas.
- e) Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos incluyendo la función de la auditoría interna.

La auditoría interna es

El grado de supervisión periódica sobre la operación que lleva a cabo la administración, brinda seguridad de si el sistema de control interno esta

funcionando correctamente y de si las medidas de corrección se realizan en forma oportuna.

- f) Políticas y prácticas del personal: La existencia de políticas y procedimientos para reclutar, contratar, promover y remunerar a los trabajadores, como la existencia de normas de conducta y otras políticas y lineamientos de comportamiento, favorecen al ambiente de control.
- g) Influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de la entidad: Los canales de comunicación con los clientes y proveedores y demás usuarios externos que permitan informar o recibir información sobre las políticas de la entidad, o sobre cualquier cambio en las mismas, así como el seguimiento a dichas comunicaciones, mejoran los controles de la entidad. La calidad del ambiente de control indica la importancia que le da la administración a los controles establecidos.

Existen actividades de control aplicables a todos y cada uno de los niveles y funciones de la organización y estas deben de concordar con las políticas y procedimientos para conseguir una seguridad razonable de que van a ser ejecutadas las acciones necesarias para afrontar los posibles riesgos futuros a los que se enfrente la empresa.

Dentro de distintos tipos de actividades de control algunas pueden ser, controles de detección, controles de corrección, control de manuales de procedimientos o de organización, controles de procesamiento de tecnología de información, entre otros, estas deben ser adaptados para minimizar los riesgos.

En los controles de procesamiento de tecnología de información se llevan a cabo mediante actividades programadas que se basan en el usuario, para

revisar la exactitud, autorización, y totalidad de transacciones, ejemplo de estas es el procesamiento de créditos y autorizaciones, reportes de anomalías, controles y restricciones de acceso etc. También se pueden hacer inspecciones físicas para asegurar el inventario, títulos, valores, equipo de computo, obligaciones y otros activos. Es necesario que esto se realice de manera periódica.

Las actividades de control incluyen funciones como autorizaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia de las operaciones, aprobaciones, verificación de la seguridad de los activos y separación de funciones.

- 4) Información y comunicación: Un elemento de gran importancia en el control es la calidad y confiabilidad de la información que se maneja y se comunica. Se debe recabar y comunicar información pertinente y oportuna, es decir en el plazo que se necesita, esto se logra si todos los trabajadores cumplen con sus responsabilidades en tiempo y forma.

Aunque los sistemas de información y comunicaciones en empresas pequeñas por lo general son menos formales que en empresas de gran magnitud, su importancia no se debe minimizar. Cuando la pequeña empresa tiene una administración que se involucra en las operaciones no se requieren procedimientos o políticas extensas por escrito o muy complejas, en estos casos a comunicación se vuelve más efectiva, ya que por el mismo tamaño de la organización, es más accesible la administración y el contacto con todo el personal es mucho más sencillo.

Los sistemas de información generan datos operativos sobre el cumplimiento de las reglas que acceden a que el negocio este controlado de una manera adecuada. Dichos sistemas no generan solamente información sobre eventos internos, si no también acontecimientos

relevantes que apoyarán a la toma de decisiones de terceros. También debe de haber una buena comunicación entre todas las áreas de la empresa, es decir, que la información circule a través de arriba hacia abajo y a la inversa, y sobre todo con terceros como proveedores, acreedores, organismos de control y accionistas, esto contribuye a que conozcan bien el funcionamiento de la empresa y estén bien informados.

Los mensajes de los directivos hacia el personal deben ser totalmente claros, para que los empleados entiendan cual es su papel en el sistema de control interno y tomen sus responsabilidades con seriedad y comprendan también que sus actividades están ligadas con las de los demás.

En la actualidad la tecnología de información se ha convertido en algo necesario en la gestión de una empresa.

Los sistemas de información, la delegación de responsabilidades, la comunicación dentro de la organización y con los usuarios externos son de primera necesidad para el correcto funcionamiento del control interno.

- 5) Monitoreo: Los sistemas de control interno requieren de supervisión constante, ya que de este modo se puede comprobar que se mantiene un correcto funcionamiento de este a lo largo del tiempo. Este punto es extremadamente necesario ya existen constantes cambios internos y externos, y los controles que en el pasado fueron apropiados y efectivos pueden en el presente no ser los más adecuados.

El monitoreo y supervisión continuada, y los exámenes periódicos pueden ser un punto clave para el funcionamiento de los sistemas de control interno, estos se realizan a través del transcurso de las operaciones.

El monitoreo incluye las actividades de la dirección y supervisión, como las actividades realizadas por el personal administrativo y operativo.

El control de los riesgos dependerá del alcance y frecuencia de las actividades de supervisión y del nivel de confiabilidad de la administración en el sistema de control.

Las deficiencias que el control vaya detectando conforme a la realización de las actividades de examen periódica deben ser notificadas a los niveles superiores, y estos a su vez comunicarlo con la dirección y el consejo de administración.

Después de hacer un análisis de cada uno de los componentes del control interno se puede deducir que estos vinculados entre si cumplen con los siguientes objetivos:

- Forman una unión y crean un sistema integrado que corresponde de una manera dinámica a las situaciones cambiantes del entorno.
- Son influidos y a su vez influyen en los procesos, formas de dirección que son aplicados a las entidades e incurren directamente el sistema de gestión, teniendo como premisa que el hombre es el activo con mayor importancia dentro de la organización, y este requiere tener una participación mas activa en el proceso de dirección, y sentir que forma parte en el sistema de control interno aplicado.
- Están enlazados con las actividades operativas de la empresa, y ayudan a la eficacia y eficiencia de las mismas.
- Ayudan a mantener el control sobre todas las actividades.

- Su funcionamiento eficaz provee un nivel de seguridad razonable de que una o más de los objetivos establecidos van a ser cumplidos. Por consiguiente dichos criterios también sirven para determinar si el control interno es eficaz.
- Establecen una diferencia con el enfoque del sistema tradicional de control interno, que va dirigido hacia el área financiera.
- Contribuyen al que se cumplan los objetivos de la organización en sentido general.

2.1.9 LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO

Mencionada la importancia que tiene el control interno en una empresa, se procede a exponer los límites o deficiencias que pueden encontrarse en este sistema.

La mayoría de las personas piensan que al instaurar un sistema de control interno, se acaban los riesgos y complicaciones que acechan a la empresa, y esto no es así, el control interno no es el remedio o solución final a todos los problemas de la empresa.

El control interno, no puede solucionar todos los errores, problemas, complicaciones y deficiencias de una organización, es decir que no representa una garantía total de cumplimiento de los objetivos de la empresa ni del mismo sistema. Con el establecimiento de este solo se alcanza un grado de seguridad razonable, dado que el sistema se encuentra afectado por una serie de limitantes inherentes a éste, algunos de los principales pueden ser, emitir juicios equívocos al tomar decisiones y errores o fallos humanos en los procedimientos.

Se deben tomar en cuenta dos limitantes principales del control interno. El primero es que dicho control funciona en diferentes niveles con respecto a los diferentes objetivos. En el caso de los objetivos operacionales, el control interno no puede proporcionar ni siquiera una seguridad razonable de que se conseguirán los objetivos, y el segundo es que tampoco se puede proporcionar una seguridad absoluta o total con respecto a cualquiera de los objetivos de las categorías operacionales, información financiera y cumplimiento.

Constan ciertos hechos o circunstancias que son ajenos al control interno y por otro lado ningún sistema hará lo que se quiera que haga, sin embargo se podrá esperar la obtención de los resultados que se deseen. No obstante, existen varios factores que influyen para reafirmar el concepto de seguridad razonable, como es el efecto acumulativo de los controles.

La eficiencia de los procedimientos de control se ve afectada por el riesgo de errores humanos en la toma de decisiones siendo estas tomadas dentro de límites de tiempo, conforme a la información disponible y usualmente bajo presión.

Dentro de la naturaleza de las decisiones que afectan al control, basadas en el juicio humano, podemos describir las siguientes:

- **Disfunciones del sistema:** Los sistemas de control interno a pesar de estar bien diseñados pueden fallar. Pueden cometerse errores producidos por malas interpretaciones, o por desidia, despistes, omisiones o fatigas. Es probable que la falta de capacitación del personal o de información ante un cambio de sistemas, origine la consecución de errores de control.
- **Elusión de los controles por la dirección:** El sistema de control interno no puede ser más eficaz que las personas responsables de su funcionamiento. Siempre existe la posibilidad que el personal directivo no aplique este

sistema con fines particulares. En este caso siempre existe el intento de ocultar hechos no fundados.

- **Confabulación:** Cuando dos o mas personas actúan colectivamente para realizar y esconder un acto cuyo objetivo es el de eludir el sistema de control interno. La actividad de control depende de la separación de funciones, las cuales pueden ser burladas por colusión entre empleados, es decir ponerse de acuerdo para dañar a terceros.
- **Relación costos-beneficios:** En el momento en que se establece un control siempre deben ser evaluados los costos y beneficios que conlleva su implementación. El costo del control no debe ser mayor a los beneficios que propiciará lo que se va a controlar, por lo tanto no es factible establecer controles que proporcionen protección absoluta del fraude y despilfarro, sino establecer los controles que garanticen una seguridad razonable desde el punto de vista de los costos.

A partir de lo anterior se puede resumir que el control interno no puede proporcionar una seguridad absoluta con respecto a la eficiencia y eficacia orientada a la consecución de sus objetivos, la confiabilidad de la información y la observancia de leyes, normas y regulaciones.

2.1.10 LA FUNCIÓN DEL CONTADOR EN EL CONTROL INTERNO

En el mundo de los negocios, en el cual sin lugar a dudas se desarrolla la actividad profesional, en las entidades, ya sean personas físicas o morales, o cualquier agrupación con recursos financieros, humanos, económicos, tecnológicos, y todas aquellas que se están relacionadas de manera directa o indirecta con las actividades económicas que se realizan en una sociedad, tienen una necesidad de información financiera para conseguir los objetivos que se ha planteado, al igual que la misión y visión, ya sea la obtención de utilidades o

ganancias, la prestación de servicios a la comunidad o cualquier otro objeto que, siendo lícito, les ayude a obtener un rendimiento sobre el capital invertido.

Por tal razón, la profesión de contador público, es la más importante, si no es que la única herramienta que tienen las entidades o empresas para satisfacer esa necesidad, ya que dentro de los objetivos principales y básicos, de la contaduría pública está poder generar ese tipo de información y ser de utilidad para sus usuarios externos e internos, y estos puedan recurrir a ella para fundamentar y tomar decisiones.

La contaduría pública se define como:

“Aquella disciplina que satisface las necesidades de información financiera de los diversos usuarios o interesados en ella.”²²

Se dice que la contabilidad es el lenguaje de los negocios. Las personas que realizan negocios, las empresas que realizan actividades y operaciones, necesitan conocer los resultados obtenidos de ello. Debido a esto se necesita de información sobre las consecuencias de tales operaciones para la toma de decisiones. Así pues, se puede notar que la principal necesidad social que satisface la contaduría pública es la de generar y comunicar información financiera sobre los recursos que se utilizaron o aplicaron las empresas para cumplir con sus objetivos.

El proceso contable abarca desde el registro de las operaciones realizadas a través de los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos por las empresas, la valuación y presentación de la información financiera, es decir la elaboración de los estados financieros, y la interpretación de los mismos.

²² Romero López Álvaro Javier, Óp. Cit. Nota 17. p. 9

Es importante mencionar que la contaduría pública no solamente se limita al aspecto contable, sino que cada día se define con mayor claridad el alcance de los servicios profesionales que presta a las empresas. Los conocimientos, habilidad, responsabilidades y la experiencia del contador público lo capacitan para realizar y desarrollar actividades de diversa índole dentro del ámbito de los negocios, las cuales no se encuentran ligadas necesariamente al aspecto contable.

En la actualidad la preparación del contador le faculta para ofrecer servicios como la planeación financiera, de mercadotecnia, recursos humanos, sistemas y procedimientos, relaciones públicas, aspectos administrativos, etc. Y en su desempeño independiente el contador público puede brindar servicios de consultoría a las empresas, asesoría o funcionar como administrador, organizados o auditor.

Los servicios del contador como se menciona anteriormente no se limitan a brindar información financiera, sino que también sirve como una medida de control, lo que permite incrementar su valor como disciplina profesional, además que por sus características puede ser auditada para garantizar su veracidad y elevar su confiabilidad.

En la actualidad el profesional de la contaduría pública ha llegado a convertirse en el mayor apoyo de la gerencia, ya que es capaz de tener la información contable en el momento oportuno, y analizarla para poder emitir un punto de vista razonable, conforme a la situación de la empresa.

En fin el contador tiene la obligación de conocer todas y cada una de las áreas de la empresa, hasta la misma gerencia, con el propósito de brindar una solución viable a todos los problemas que puedan presentarse sobre la marcha de todas las actividades empresariales.

El contador ha venido a transformarse en un asesor financiero, administrativo y económico, un factor de gran importancia en la toma de decisiones para la gerencia, para que en tiempos de crisis económica, pueda ayudar a que la empresa conozca con exactitud y en el momento oportuno la cantidad de activos, bienes, valores, títulos con los que cuenta, el monto de deudas que tiene y el plazo de pago, así como los intereses que tendrá que liquidar, el periodo de cobro a sus clientes, la rotación de sus inventarios y del personal, etc.

El profesional de la contaduría pública, al tener conocimientos administrativos, y al conocer perfectamente todas las áreas de la empresa, y las funciones como también los objetivos que deben cumplir cada una de ellas, será una herramienta útil para coadyuvar la gerencia a establecer principios y métodos de control interno, y podrá asignársele también responsabilidades de revisión de estos métodos.

Es claro que el contador público debe ser un profesional integral en el papel que desempeña en la organización, ya que en sus manos esta el manejo de la información contable, dar fe de ella y brindar asesorías en las áreas de finanzas, presupuestos, costos, auditoría etc.

En realidad, sabemos que el buen uso de esta información contable es responsabilidad del contador, aquí esta entonces el verdadero papel de contador, sabiendo que es el centro de todas las áreas de una empresa, debe dejar de ser el simple tenedor de libros, para convertirse en cabeza de una compañía no solamente en el aspecto financiero, sino dando un buen manejo a todos los recursos y a todas las áreas.

2.1.11 EL CONTROL INTERNO CONTABLE

El control interno contable es aquella parte del control interno que influye de manera directa o indirecta en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros.

Los objetivos del control interno contable son los siguientes:

- a) Que todas las operaciones se registren de manera oportuna, es decir en tiempo y forma, con el importe correcto, en las cuentas apropiadas y en el periodo contable en que se llevaron a cabo, con el objeto de permitir la preparación de los estados financieros y mantener el control contable.
- b) Salvaguardar los datos y registros contables, para que las cuentas anuales o estados financieros que se elaboren a partir de los mismos, sean efectivamente representativos y reflejen una imagen real económica-financiera de la empresa. Deberá estar diseñado de tal forma que permita detectar fraudes, errores e irregularidades, cometidos en todo el transcurso contable de la información, así como almacenar, procesar y difundir adecuadamente dicha información, con el fin de que llegue segura y puntualmente a los centros de decisión de la empresa.
- c) Que todo lo que se encuentre contabilizado exista y que lo que exista se encuentre contabilizado, para esto se realizan inventarios físicos de manera periódica, y si resultaran diferencias, se procede a la investigación para adoptar la consecuente y adecuada acción correctiva.

Los elementos que conforman el control interno contable son los siguientes:

- a) Catálogo de cuentas: Es una relación ordenada y detallada de las cuentas necesarias para registrar transacciones realizadas por la entidad económica. Representa la columna vertebral de todo el proceso contable. Por esta razón, el diseño del catálogo de cuentas debe estar estrictamente apegado a las necesidades de la empresa y de la información contable y financiera a proporcionar.
- b) Instructivo para manejo de cuentas: El instructivo para el manejo de cuentas es la descripción de los movimientos de cargos y abonos de cada operación realizada y su registro contable inherente, además representa el saldo de cada cuenta que forma parte del catálogo.

El instructivo para el manejo de cuentas permite igualar criterios y procedimientos de registros contables que son primordiales para definir como se debe registrar cada segmento que se presente en cada cuenta de la contabilidad de una entidad. Esto puede complementarse con los registros auxiliares que deben diseñarse de acuerdo con las necesidades de detalle informativo que requiera cada cuenta.

- c) Técnicas de control aplicables a las operaciones en cada cuenta contable: Una forma práctica y objetiva de identificar minuciosamente los elementos que se aplican en el control interno contable, es a través de técnicas de control a considerar en el manejo de las cuentas que forman parte del sistema contable. A continuación se detallan las medidas o técnicas de control que deben seguirse en las operaciones que se realizan en las cuentas contables que se utilizan con más frecuencia.

- Fondo fijo de caja chica:

1.- Debe afianzarse a todos los empleados que manejen fondos.

- 2.-Debe distanciarse las funciones de custodia y manejo de fondos, de la autorización de pagos y registros contables.
- 3.-Establecer un monto máximo para pagos individuales.
- 4.-Los comprobantes deberán ser cancelados con sello fechador de pagado en el momento de efectuar el pago.
- 5.-Los cheques de reembolso deben ser expedidos a nombre de la persona que esta facultada del fondo fijo de caja chica.
- 6.-Impedir el uso de los fondos de caja para cambiar cheques de funcionarios, empleados, clientes o proveedores.
- 7.-Codificar los comprobantes e identificar con nombre y firma de la persona que efectuó el gasto.
- 8.-El procedimiento para reposición del fondo debe ser lo competentemente ágil como para evitar exceso de fondos ociosos o falta de efectivo para cubrir una ocurrencia.
- 9.-Efectuar arqueos constantes y sorpresivos para impedir que se mezcle o se disponga de efectivo de otros fondos o de los ingresos entrantes para cubrir faltantes.
- 10.-La suma de todos los fondos fijos asignados deber ser igual al saldo del auxiliar.

- Caja y bancos:

- 1.- Verificar cada mes que el total de los saldos en los registros sea igual al mayor.
- 2.- Establecer que todos los cheques expedidos sean nominativos y fijar un monto mínimo para efectuar pagos por medio de los mismos.
- 3.- Nombrar a un responsable del manejo de las cuentas de cheques.
- 4.- De ninguna manera se deberá disponer de los ingresos para cubrir gastos, es decir los cheques se deberán depositar intactos.

- 5.-Todos los cheques que se expidan deben estar soportados con la documentación correspondiente en las pólizas de egresos.
- 6.-Elaborar programas de flujo de efectivo para pronosticar a tiempo tanto la inversión de sobrantes de dinero como la obtención de créditos para cubrir necesidades de liquidez.
- 7.- Establecer políticas para cancelar en un tiempo determinado aquellos cheques en transito que no han sido cobrados.
- 8.-Archivar en un lugar seguro la documentación que compruebe los ingresos como los egresos.
- 9.- Expedir cheques solamente con firma mancomunada.
- 10.-Separar las entradas de dinero de los fondos fijos de caja.
- 11.- Conciliar mensualmente los estados de cuenta bancarios con el auxiliar en los registros contables y con las chequeras.
- 12.- Mantener en un lugar seguro las chequeras por usar.
- 13.- Prohibir firmar cheques en blanco.
- 14.-Ejercer un riguroso control sobre los cheques devueltos.
- 15.-Efectuar a contabilización de los ingresos si es posible diariamente.
- 16.-Evaluar la posibilidad de contratar una póliza de seguro por resguardo de efectivo.

- Inversiones y valores:

- 1.-Depositar los valores en la caja fuerte, en algún banco o institución que ofrezca seguridad.
- 2.-Afianzar a todos los empleados que manejen los valores.
- 3.-Las operaciones que se realicen con valores deberán ser autorizados por la gerencia o administración.
- 4.-Se deben hacer recuentos periódicos y sorpresivos de los valores por parte de un funcionario autorizado y en presencia del responsable de la custodia de los mismos.

5.-Los valores que son nominativos por naturaleza deben estar a nombre de la empresa.

6.-Estar siempre pendiente de la repartición de cupones por dividendos.

7.-Los valores deben estar registrados en el balance general a su costo de adquisición o el valor de mercado el que sea mas bajo.

8.-Los ingresos que provengan de valores deben ser registrados en la fecha en que sucedieron, aun cuando no hayan sido cobrados.

9.-La suma de los valores e inversiones debe ser igual que la del auxiliar.

10.- Las personas que tienen la responsabilidad del control físico de las inversiones y valores no deben interferir en actividades de compras, ventas, manejo de dinero ni en los registros finales de diario y mayor.

- Iva acreditable:

1.-Se debe acreditar inmediatamente el iva trasladado a los pagos que se hagan a las autoridades fiscales.

2.-El área de finanzas de la entidad debe señalar en las facturas o recibos de proveedores de bienes y servicios si el importe de la operación debe incluir, o no, el impuesto al valor agregado trasladado para efectos de su eventual recuperación.

3.-En el aspecto de control, tanto en las entradas como en devoluciones de mercancías o materias primas, es adaptable lo expuesto en ambas cuentas de inventarios.

4.-Se requiere un gran control de auxiliares y un profundo conocimiento de la ley del impuesto al valor agregado para gozar de los beneficios permitidos en ella, sobre todo, de los acreditamientos a los que se tiene derecho.

- Cuentas por cobrar a clientes:

1.-Deben efectuarse arques sorpresivos a la persona que tenga el manejo de la documentación de las cuentas por cobrar.

2.-Se deben diseñar políticas adecuadas para el otorgamiento de líneas de crédito.

3.-Deben enviarse periódicamente estados de cuenta a los clientes, con el objeto de tener la certeza de que las cuentas que están registradas contablemente de pendientes de cobro sean reconocidas por los deudores. Esto servirá para verificar que todos los pagos efectuados por los clientes han sido recibidos y registrados. Esto debe llevarse a cabo por una persona independiente de la que maneja las cuentas por cobrar.

4.-Las políticas de cobro deben contemplar las condiciones de mercado y el giro de la empresa.

5.-Cualquier condición que pese sobre las cuentas por cobrar debe ser revelada en los estados financieros.

6.-Las cuentas canceladas por incobrables deben estar autorizadas por la administración, además deben de cumplir los requisitos para ser deducibles.

7.-Debe llevarse un registro, en cuentas de orden de las cuentas incobrables.

8.-A fin de evitar excesos o defectos en los saldos para la presentación de los estados financieros, los cortes de venta y de caja deben ser congruentes con los de las cuentas por cobrar a los clientes.

9.-Mes con mes deben de confrontarse con el libro de mayor los registros de clientes. En caso de discrepancia, de inmediato deben hacerse las averiguaciones y aclaraciones.

10.-En caso de que los saldos acreedores de clientes sean relevantes por los anticipos recibidos, rebajas, descuentos o devoluciones, deben hacerse la aclaración en las notas a los estados financieros.

11.-No deben entregarse a los clientes las facturas si no están totalmente pagadas.

12.-No deben incluirse en las cuentas de clientes cantidades que no sean originadas de operaciones de venta de mercancías o prestación de servicios.

13.-Debe prepararse un reporte de antigüedad mensualmente que muestre el comportamiento de los clientes, especialmente los morosos.

- Documentos por cobrar:

1.-Llevar a cabo confirmaciones de saldos periódicas.

2.-Elaborar registros auxiliares de los documentos por cobrar.

3.-Comparar los saldos de los auxiliares con la cuenta de control respectiva.

4.-Cuando se establezca la política de recibir pagos parciales a cuenta de documentos se debe anotar los pagos parciales, llevar un registro detallado o expedir un recibo numerado.

5.-Los documentos por cobrar deben ser nominativos a favor de la entidad.

6.-Deben establecerse registros especiales para el control de documentos recibidos como garantía. Las facturas, notas de remisión, o recibos que sean cubiertos con documentos por cobrar deben de conservarse como garantía hasta que el documento esta totalmente pagado.

7.-Los documentos entregados para trámite de cobro que no han sido liquidados por los deudores, deben devolverse inmediatamente al responsable de cobro de la cartera.

8.-Es necesario verificar el origen de los documentos por cobrar para evitar que con un documento nuevo se cubran cuentas por cobrar atrasadas y las probabilidades de cobro sean dudosas.

9.-Los documentos que se entreguen a terceras personas para su cobro judicial o extrajudicial deben estar amparados con un comprobante de recepción y reflejarse adecuadamente en la contabilidad.

- Deudores diversos/ funcionarios y empleados:

1.-Deben implantarse políticas firmes, por escrito para autorizar adelantos o prestamos a cuenta de los sueldos de los empleados.

2.-Los préstamos que se autoricen deben de estar garantizados.

3.-Se deben de llevar a cabo revisiones periódicas de las cuentas de adelantos o prestamos a los empleados y anticipos para gastos en áreas de pronta recuperación.

4.-Con objeto de evitar que se otorguen préstamos a los funcionarios y empleados es conveniente fomentar una caja de ahorro para los mismos.

5.-Las personas que manejan las cuentas de funcionarios y empleados o deudores diversos deber ser independientes de las que manejan los ingresos y elaboran los registros contables.

6.-Mensualmente debe prepararse un reporte de antigüedad de los saldos con el comportamiento de los deudores.

7.-Controlar a través de esta cuenta reclamaciones de proveedores, transportistas, aseguradores, que necesitan un registro que sirva para egreso de mercancía, intervención en el registro contable.

- Mobiliario y equipo:

1.-Por lo menos una vez al año deben realizarse inventarios físicos y comparar los resultados con los registros contables.

2.-Se debe informar a la administración o gerencia las diferencias que existan entre los recuentos físicos y los registros contables.

3.-Llevar un registro en cuentas de orden, de los activos totalmente depreciados que aun se encuentren en uso, aunque se hayan dado de baja en libros.

4.-Los activos fijos que sean importantes deben de estar asegurados.

5.-Se deben resguardar por secciones el mobiliario y equipo.

6.-Se debe revisar periódicamente que se le esté dando un buen uso a los activos y que se obtiene un rendimiento de ellos

2.1.12 EL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

El control interno administrativo comprende el plan de organización, así como los procedimientos y registros que pertenecen a los procesos de la toma de decisiones que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de las políticas establecidas y el logro de metas y objetivos programados.

Los objetivos del control interno administrativo son los siguientes:

- a) Mantener informado a los interesados, la situación de la empresa.
- b) Coordinar las funciones de la organización.
- c) Asegurar de que se esté cumpliendo con los objetivos establecidos.
- d) Mantener un desempeño eficiente.
- e) Determinar si la empresa esta operando bajo las políticas establecidas.

El control interno administrativo crea las bases que asienten el examen y evaluación de los procesos de decisión en cuanto al nivel de efectividad, eficiencia y economía. Es por ello que se relaciona con el plan de procesos gerenciales, las políticas impuestas al respecto y las metas y objetivos generales.

La salvaguarda de los recursos y la detección de fallas o desviaciones de los mismos es responsabilidad primordial de los miembros de la alta gerencia. El mantener un adecuado control interno administrativo es forzoso para cumplir con

esta responsabilidad. La ausencia o ineficiencia del control interno administrativo es signo de una administración débil e impropia.

Un control interno adecuado existe cuando la administración puede confiar en una auto verificación de los sistemas y actividades sin tener que efectuar inspecciones o controles externos a las operaciones normales.

Los controles internos administrativos pueden abarcar:

- a) Análisis estadísticos: Debido a que los administradores día con día se enfrentan a la toma de decisiones, deben definir las alternativas o las opciones que pueden elegir y buscar información relevante y estructurarla. Muy a menudo la información es numérica y el administrador debe pensar en la manera de estudiarla y poder tomar la decisión adecuada. Un análisis estadístico organiza, recopila, resume y presenta resultados de las observaciones hechas.
- b) Informes de rendimiento: Es una herramienta de gran utilidad para el control administrativo es la generación de informes de rendimiento del personal, estos informes pueden detallarse con tiempos, actividades, criterios de seguimiento, etc.
- c) Programas de capacitación de empleados: Una de las actividades mas importantes de la administración es proporcionar al recurso humano las capacidades requeridas, así como desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para ser lo mas satisfactorio posible el trabajo.
- d) Controles de calidad: Son las herramientas, acciones o procedimientos que deben seguirse para detectar la presencia de errores. La función del control

de calidad da a conocer las especificaciones requeridas de un producto y proporcionar asistencia para que se alcancen estas especificaciones.

Para que una entidad pueda funcionar además de otorgar los recursos necesarios e indispensables, humanos, materiales y financieros, debe tener una organización administrativa compatible con su finalidad o razón de ser. Debe cumplir con el proceso administrativo completo de planeamiento, organización, dirección y control.

2.2 EMPRESA DE SERVICIOS

2.2.1 DEFINICIONES DE EMPRESA

Empresa, “conjunto de actividades, bienes patrimoniales y relaciones de hecho”.²³

La empresa es “la organización de los factores de la producción, con el fin de obtener una ganancia ilimitada”.²⁴

La empresa es un “conjunto organizado de actividades personales, medios económicos y materiales, y relaciones comerciales, para la consecución de una idea de producción de bienes, o prestación de servicios con destino al mercado”.²⁵

La empresa es “Un conjunto de medios humanos y materiales, que se disponen para conseguir una finalidad, según un esquema determinado de relaciones y dependencias entre los diferentes elementos que la componen”.²⁶

²³ Óp. Cit., Nota 3, p. 380.

²⁴ Ruiz de Velasco Adolfo, *Manual de Derecho Mercantil*, España, Universidad Pontificia Comillas, 2007, p. 27.

²⁵ Nieto Alfonso, Iglesias Francisco, *La empresa Informativa*, Segunda Edición, España, Editorial Ariel S.A, 2002, p. 16.

²⁶ Gil Estallo María de los Ángeles, *Cómo Crear y Hacer Funcionar a una Empresa*, Séptima Edición, España, Esic Editorial, 2007, p. 30.

2.2.2 DEFINICIONES DE SERVICIO

Los servicios son “actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a título oneroso o que se proporcionan junto con los bienes”.²⁷

Los servicios son “actos, esfuerzos o actuaciones”.²⁸

Los servicios son “actividades identificables e intangibles, que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes, satisfacción de deseos o necesidades.”²⁹

Los servicios “son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo”.³⁰

2.2.3 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

La empresa es casi tan antigua como la historia de la humanidad. La formación centralizada de recursos, una de sus características principales, no ha estado ausente ni en las más primitivas sociedades de cazadores en la época paleolítica. Incluso si se creía que la empresa necesariamente produce bienes para el mercado, existen indicadores de que algunas pequeñas ciudades en la época neolítica funcionaban como centros comerciales e industriales para las comunidades agrícolas que la rodeaban.

Obras tan importantes como las pirámides egipcias, o la gran muralla china del siglo III a.c., pudieron realizarse solamente con alguna forma de dirección o

²⁷ Grande Esteban Idelfonso, *Marketing de los servicios*, Cuarta Edición, España, Esic Editorial, 2004, p.95.

²⁸ K. Douglas Hoffman, John E.G. Bateson, *Fundamentos de Marketing de Servicios Conceptos Estrategias y Casos*, Segunda Edición, México D.F., International Thomson Editores SA de CV, 2002, p. 4.

²⁹ Stanton William, Etzel Michael, Walker Bruce, *Fundamentos de Marketing*, Décima Tercera Edición, México D.F., Editorial Mc Graw Hill, 2004, p. 333.

³⁰ Sandhusen L. Richard, *Mercadotecnia*, Primera Edición, México D.F., Editorial Continental, 2002, p. 385.

administración empresarial. Tiempo después, se dieron en Grecia actividades económicas como la banca, los seguros o sociedades de capital, y el Derecho Romano fue de los más importantes puntos de las relaciones económicas en el mundo occidental hasta el siglo XIX.

Con la caída de la economía urbana, la formación económica y social de la Alta Edad Media cambió conforme al gran dominio, que a pesar de que se formó de organizaciones jerárquicas y benefició la especialidad laboral, desplegó a comportarse de forma autoritaria, por lo que difícilmente podríamos emparentarlo con la empresa moderna. A pesar de esto, con el resurgir bajomedieval de las ciudades, los mercantes italianos y los industriales del noroeste de Europa no pudieron desenvolver su trabajo sin la esencia empresarial.

Por ende, los criterios que afirman que el empresario capitalista surge hasta la edad moderna, se muestra cada día más inadmisibles. Sin embargo no conviene olvidar que esta figura sigue siendo la excepción en la baja edad media. La pauta es el gremio artesanal con un bajo número de productores al servicio del maestro, el pequeño comerciante, nómada o sedentario, y un entorno rural abrumadoramente mayoritario. En las mayores empresas comerciales de la edad media, y desde luego en aquellos que utilizaron los más sofisticados sistemas de información y control interno y tuvieron mayor libertad de trabajo, encontramos el más acercado modelo de lo que llegaría a ser la empresa con el paso del tiempo.

Sin embargo lo que se necesita, es una explicación que permita conciliar las teorías indicadas en la sección anterior con los hechos empresariales que vamos señalando. Además esto sigue siendo cierto para la empresa en la edad moderna.

Algunos autores también señalaban que el estudio del empresario debía comprender:

1. La determinación de los objetos de la sociedad.
2. Los medios para financiarse que obtuvo.
3. La obtención del progreso de los mercados.
4. Las relaciones que conservó con las autoridades públicas.
5. La mejora y sustento de su organización.
6. Las políticas en materia de inversiones para conservar el capital.

A ello, desde luego habría que aumentar, si se pretende elaborar una historia mercantil, la aplicación de los principios teóricos que provee la moderna teoría de la empresa.

Si bien otros juicios señalan que lo más semejante a la empresa moderna se dio a partir de la revolución industrial, la falta de cualificación de la mano de obra tuvo que ser remplazada por la fábrica. Esto asimismo inició las opiniones sobre la subdivisión del trabajo dentro de la fábrica. En algunas fábricas, inclusive se implementó un sistema de educación general para sus trabajadores, lo que hoy se conoce como capacitación.

Finalmente cabe marcar que en Estados Unidos desde la independencia se trabajaba en la construcción de una gran red de comunicaciones para modular un gran mercado interno, en el cual la abundancia de recursos naturales, la falta de reseñas históricas y el éxito de la libertad económica, popularizaban un trabajo difícil de alcanzar. La empresa moderna terminaría por lograr con esto algunas de sus más importantes realizaciones.

2.2.4 LA EMPRESA DE SERVICIOS

A medida de que las sociedades crecen y van desarrollándose pierden peso las actividades económicas correspondientes a los sectores primario y secundario con

actividades de agricultura, ganadería, pesca, silvicultura, actividades extractivas e industriales.

En la actualidad cada vez se desarrolla más el sector terciario, esto se ha logrado gracias a la obstinación y búsqueda de la eficacia ideada en las más grandes extensiones de las actividades empresariales.

Las empresas han acelerado sus actividades, transformado el mundo y las sociedades donde se han colocado; a la vez que han sido constantes con la emprendedora dinámica del cambio estructural, social y cultural en el que han convivido. Sin embargo de la empresa es lo que es ya que, a pesar de los factores externos que han influido en ella, desde su interior ha surgido un impulso modelador y adaptador, conducida por la dirección de la empresa, ya sea por los propietarios o administradora, que actúa como factor guía y responsable del contexto empresarial de nuestros días.

Toda actividad empresarial conduce a un producto, que podría ser un bien o servicio. Entonces los bienes y servicios son materializaciones de actividades distintas.

Un servicio es cualquier tipo de actividad que genere un beneficio que una parte puede ofrecer a otra, el servicio es intangible, sin embargo la producción de este puede estar vinculada a un producto físico

Las empresas que producen bienes y las que prestan servicios no pueden actuar en los mismos términos, pues la naturaleza y objeto de los intercambios son diferentes.

2.2.5 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS

Es importante que se mencionen algunas consideraciones sobre las características o específicas de las empresas de servicios. Ciertamente, en dichas empresas, tanto el producto como el comportamiento del usuario final, cliente o consumidor, tienen características totalmente diferentes a las empresas industriales tradicionales, esto incluye políticas de precios y promociones que también son específicas.

- a) El servicio: Los servicios son intangibles, por lo tanto no se pueden tocar, probar, ni ver. Esto tiene una implicación para las políticas de las empresas. En primer lugar, en la venta la empresa debe concentrarse en los beneficios que el cliente va a obtener de la prestación de este servicio. Por lo tanto es importante que la empresa mantenga una buena reputación pues la imagen de esta es un factor decisivo, ya que el cliente hará la evaluación correspondiente de este servicio, también es necesario que la elaboración del marketing, por ello se deberá desarrollar en el cliente la habilidad para comunicar específicamente sus necesidades.

Una segunda característica del servicio es que este no puede estar separado del prestador, pues los servicios son creados y puestos en el mercado al mismo tiempo. Este hecho implica la actividad del personal directamente. También significa que los clientes pagan por el prestador del servicio y por su capacidad para suministrar dicho servicio.

En tercer lugar, los servicios no se pueden almacenar. Por lo tanto son más vulnerables a los cambios de la demanda. Esta es una característica especial de las empresas de servicios, como la necesidad de encontrar nuevas formas de utilizar las instalaciones cuando no haya clientes, o

buscar mecanismos para aumentar la demanda cuando termina la temporada de ventas.

Por ultimo, es muy difícil que la calidad del servicio sea estándar, ya que siempre dependerá de la habilidad de las personas que lo ejecuten. De ahí la importancia de mantener un nivel elevado de calidad, pues la confianza del cliente debe de mantenerse constantemente con una alta calidad de ejecución.

- b) Comportamiento del consumidor: En el caso de las empresas de servicios, el consumidor casi siempre tiene la alternativa de realizarlo el mismo. Por esta razón, los negocios de servicios han de enfocarse hacia el cliente más que a cualquier otro factor. La empresa se encuentra obligada a demostrarle al cliente que puede hacerlo más rápido y mejor que el mismo.

Por otro lado, lo que va a motivar al cliente a consumir este servicio es recibir una atención personal. El cliente toma en cuenta, de mayor manera las percepciones subjetivas y la imagen que le causa el prestador cuando esta pensando adquirir el servicio. Este factor es de suma importancia, en consecuencia que el cliente que se siente satisfecho procederá a recomendar el servicio a personas que podrán beneficiarse del mismo. La referencia es una herramienta fundamenta, ya que permitirá que se realice una visita.

En algunos casos, la empresa de servicios se basa solamente en la mercadotecnia de que una buena idea satisface una necesidad no reconocida hasta ese momento. El papel de la mercadotecnia consiste en tratar de convencer al cliente que la empresa puede ahorrarle tiempo, dinero, y puede realizar el servicio mejor que él.

Cualquier aspecto negativo que se de en la relación del prestador del servicio con el cliente tendrá grandes consecuencias. Por esto es necesario cuidar cada detalle por pequeño que sea en el aspecto de la atención al cliente, empezando por la contratación del servicio ya se por teléfono o en persona.

- c) La competencia: Existen diversos aspectos de la competencia a la que se ven sometidas las empresas de servicios. Por una parte existe gran competencia en algunos sectores. Por ejemplo, entre los fabricantes de productos, y las empresas de carpintería y domesticas, tintorerías, etc. Esta situación hace que la empresa de servicios realice un análisis detallado de las ventajas y debilidades de la competencia y así colocarse en las actividades donde esta no este tan desarrollada.

Por otro lado existen barreras de entrada en algunos sectores de servicios, por lo cual puede darse la fuerte competencia entre empresas dedicadas a la misma actividad. Esto reafirma la importancia de atraer clientes y conservarlos, hacer que estos se conviertan en clientes fieles y satisfechos.

- d) El precio: Los precios, honorarios o tarifas que cobran las empresas por su servicios, es un papel de gran importancia y decisivo en la relación con los clientes. En primer lugar, el precio es un reflejo de la calidad, especialización, y valor que la actividad tienen para el consumidor. Esto implica, mayor creatividad de la empresa de servicios en el establecimiento de sus precios.

El precio que fija la empresa de servicios va afectar al valor que percibe el cliente. Por ello es necesario que la empresa valore los riesgos de las políticas de bajos precios. Sin embargo la posibilidad de desarrollar una política de precios estandarizados se va a determinar por el tipo de

empresa de que se trate, ya que cada tipo de empresa requiere de una política distinta de precios.

Para finalizar, se debe tomar en cuenta la existencia de asociaciones, colegios profesionales o sociedades, ya que estas establecen límites a las políticas de precios de algunas empresas.

e) Promoción: Los factores que atraen a los usuarios finales de las empresas de servicios son la imagen, reputación, ventajas, y disponibilidad. Por este motivo la promoción debe estar orientada a informar al consumidor acerca de:

- Dónde y cuándo estará el empresario disponible para poder ponerse en contacto con el o localizarlo.
- La calidad, o grado de perfección con el que se podrá prestar el servicio.
- Que ventajas obtendrán por los resultados del servicio que se ofrece.
- Que ventajas tiene frente a la competencia.

2.2.6 CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Es más difícil identificar y clasificar los servicios que hacerlo con los bienes, ya que no pueden existir criterios únicos. Además todo lo referente a los conceptos y estrategias de mercadotecnia se ha construido sobre la concepción del bien. Fue hasta los años sesenta donde se comenzó a asociar el marketing con los servicios. A continuación se presentan algunas clasificaciones de servicios según diversos criterios:

a) Por su naturaleza: Una clasificación principal es la que se fija por la naturaleza de los servicios, es decir se basa en el objeto de su actividad y pueden ser:

1. Servicios de salud.
2. Servicios financieros.
3. Servicios profesionales.
4. Servicios de hostelería, viajes y turismo.
5. Servicios relacionados con el deporte, el arte y la diversión.
6. Servicios proporcionados por poderes públicos, o semipúblicos y organizaciones sin ánimo de lucro.
7. Servicios de distribución, alquiler y leasing.
8. Servicios de educación e investigación.
9. Servicios de telecomunicaciones.
10. Servicios personales y de reparaciones y mantenimiento.

Esta clasificación es meramente descriptiva e inconclusa puede llegar a ser confusa porque mezcla servicios puros como la asesoría, con otros que tienen soportes tangibles, como la hostelería o la restauración. No permite llegar a conocer el grado de tangibilidad de los servicios que en teoría debería ser mayor cuanto mas alta sea la importancia del factor humano y menor fuera la importancia del bien que acompaña al servicio.

b) Por el sector de actividad: Otra clasificación se da utilizando juicios de destino de los productos y el carácter de la prestación individual o colectiva, pueden ser:

1. Sectores de distribución: Tienen como fin poner en contacto a los productores con los consumidores. Algunos de estos servicios son los de transporte, comercio y comunicaciones.

2. Sectores de producción: Que se proveen a las empresas o a los consumidores, como servicios bancarios, de seguros, inmobiliarios, ingeniería y arquitectura, jurídicos, etc.
 3. Servicios sociales: Son los que se prestan a todas las personas es decir de forma colectiva, como atención medica, educación o postales.
 4. Servicios personales: Sus destinatarios son las personas físicas como restauración, reparaciones, asesoramiento, servicio domestico, lavandería, peluquería, diversiones.
- c) Por su función: Los servicios también pueden clasificarse conforme a las diversas funciones que atienden, como son:
1. Servicios de gestión y dirección empresarial: Como lo son los servicios de consultoría, asesoría o inspección contable, servicios jurídicos, financieros etc.
 2. Servicios de producción: Como servicios técnicos en general, mantenimiento, reparaciones o servicios de ingeniería.
 3. Servicios de información y comunicación: Estos pueden ser servicios de comunicación como correo electrónico, mensajería, o servicios de información como asesorías informáticas, diseño de programas, bases de datos, redes informáticas etc.
 4. Servicios de investigación: proyectos de decoración o investigación de personas o empresas, proyectos de estudios para desarrollar productos.

5. Servicios de personal: Son aquellos que su destino es seleccionar y formar al recurso humano en las empresas.
 6. Servicios de ventas: Campañas de comunicación, mercadotecnia, exposiciones, ferias, investigaciones de mercado.
 7. Servicios operativos: Algunos pueden ser, servicios de limpieza, de vigilancia o de seguridad.
- d) Por el comportamiento del consumidor: Esta clasificación de basa en las fases que sigue el consumidor en el proceso de compra. Se considera la importancia que tienen los bienes para el consumidor, por su posible influencia social, el proceso de búsqueda de la información para la toma de decisiones de compra, y el riesgo.
1. Servicios de conveniencia: Son servicios que se adquieren con frecuencia, por costumbre, sin que el usuario final tenga muchas opciones, o pueda realizar un comparativo entre estas. El riesgo que se corre o las consecuencias negativas que se derivan de la elección son mínimas. Son servicios comunes y corrientes como transporte, tintorería, mensajería, etc.
 2. Servicios de compra: El consumidor demostrará un comportamiento más complejo con este tipo de servicios. El riesgo es mayor, y los consumidores buscan mas información, en su propia experiencia, en vendedores, compañeros o en otros consumidores. Valoran mayores opciones y realizan comparativos entre estas, esto da como resultado que el proceso de elección sea más complejo, pues consideran un mayor riesgo en las consecuencias de sus decisiones. Estos son servicios como contratación de seguros para autos, viajes de vacaciones, etc. La experiencia del usuario juega un papel

importante en la búsqueda de información y en la valoración de las opciones.

3. Servicios de especialidad: Los usuarios tienen un gran riesgo en el proceso de compra. Se realiza también la búsqueda de información para la toma de decisiones y la valoración de distintas alternativas, pero en manera mas extrema, ya que las consecuencias de sus decisiones serán muy trascendentes. Estos son servicios profesionales como abogados, asesor fiscal, contador, medico, etc. En este tipo de servicios la credibilidad del prestador es muy importante.
4. Servicios especiales: Son aquellos que tienen características especiales, y que exigen un esfuerzo adicional en la compra, el consumidor se desplazan para obtenerlos. Por ejemplo servicios médicos contra cáncer, intervenciones oftalmológicas o cirugías plásticas.
5. Servicios no buscados: Este tipo de servicios no son muy conocidos, o no se desea adquirirlos, se adquieren cuando al consumidor no le queda más remedio. Por ejemplo, seguros obligatorios para automóviles, seguros de casos de fuerza mayor como incendios que son exigidos por las entidades financieras cuando financian la compra de inmuebles

Existen infinidad de clasificaciones de los servicios, pero resulta imposible encontrar un criterio universal, puesto que los servicios son más complejos que los bienes, y tienen características con gran número de dimensiones. Por ello es necesario analizar a fondo su naturaleza, ya que su clasificación siempre será subjetiva, incompleta y discutible.

2.2.7 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS SERVICIOS

Las características que la mayoría de los servicios poseen son las siguientes:

- a) Intangibilidad: La intangibilidad parece ser la principal diferencia entre los bienes y los servicios. Que un servicio sea intangible significa que es imposible apreciarlo con los sentidos, antes de obtenerlo. Se puede decir que incluso existe una doble intangibilidad, puesto que es difícil imaginar el servicio, sin embargo el grado de intangibilidad resulta ser variable.

Existen servicios que son totalmente intangibles, como la asesoría legal, o la docencia, como también existen otros servicios que añaden un producto tangible. Por ejemplo, la asistencia en viaje para los compradores de coches, seguros de autos, asistencia técnica para personas que adquieran un equipo de cómputo, garantía postventa de reparaciones de equipos electrodomésticos etc.

La intangibilidad de los servicios tiene sus implicaciones, puesto que los servicios no pueden ser probados antes de ser adquiridos, a diferencia de los bienes.

Otra implicación es que los servicios no pueden ser patentados, esto quiere decir que los que los proporcionan tienen una mayor dificultad para establecer barreras de entrada en su sector. Tampoco es posible juzgar un servicio antes de adquirirlo. Por esto las empresas deben protegerse creando denominaciones de marca, desarrollar una imagen fuerte, elevar su reputación, y ponerse frente a la competencia.

Posiblemente la característica mas importante de los servicios sea la intangibilidad y la que implica mayor riesgo para los consumidores, ya que

genera un temor a verse insatisfechos en la adquisición de un servicio, por haber pagado un precio muy alto, o por causarle el servicio un daño físico.

Las empresas deben buscar la manera de hacer tangible el servicio, para reducir el riesgo percibido por los consumidores. Algunas estrategias para la tangibilización del servicio como es crear en el consumidor una buena imagen de la empresa, prestando servicios de calidad siempre.

- b) Inseparabilidad: Los servicios no se pueden separar de la persona que los presta, el vendedor, que es quien lo produce. La producción del servicio es un conjunto esfuerzo del vendedor como del consumidor. El consumidor participa explicando específicamente las necesidades que desea cubrir con el servicio.

- c) Heterogeneidad o inconsistencia: La heterogeneidad quiere decir que los servicios difícilmente podrán ser estándar. Es decir que un servicio puede variar según quien lo proporciona. Cada persona puede percibir un servicio de distinta calidad, siendo la misma empresa, pero distinto el trabajador que lo proporciona.

La inconsistencia de los servicios quiere decir, que los consumidores tendrán una mayor dificultad para valorar o hacer comparativos de la calidad de los servicios con su precio, antes de adquirirlos.

La heterogeneidad y la inconsistencia de los servicios, aumenta el riesgo percibido. Es necesario que las empresas reduzcan este riesgo, para ellos deben cuidar la selección, formación, y capacitación del recurso humano, como fijar niveles mínimos de calidad para la prestación del servicio. Lo ideal consiste en que el consumidor no perciba diferencias en la prestación

del servicio en función del trabajador que lo proporcione, ni el lugar donde se encuentre.

- d) **Carácter perecedero:** Los servicios no pueden ser almacenados. Esta característica es necesaria para establecer políticas de mercadotecnia en segmentación y precios, para combatir la estacionalidad de la demanda de los servicios, ya que los servicios no prestados se pierden.
- e) **Ausencia de propiedad:** Los consumidores de servicios adquieren un derecho más no la propiedad de este. Los consumidores pagan por el uso o acceso al servicio mas no compran la pertenencia.

2.2.8 CADENA DE VALOR DEL SERVICIO

Una herramienta estratégica con que cuentan las empresas de servicios es la idea de creación de valor, esto es la forma en que satisfacen las necesidades del mercado al cual sirven.

La mayoría de las empresas de servicios están enfocadas principalmente en sus clientes y en sus empleados. La cadena de valor del servicio, relaciona las utilidades de la entidad con la satisfacción de los clientes y empleados, y esta formada por los eslabones siguientes:

- a) **Calidad del servicio interno:** La manera de seleccionar y capacitar a los empleados es un factor clave para obtener un ambiente de trabajo de calidad y un gran soporte para quienes tienen relación directa con los clientes.

Demostrar un poco de interés en la vida personal de los empleados y el brindar apoyo personal, permitirá que el empleado halle en el trabajo, mas

que un lugar de productividad un espacio donde se sienta respaldado y valorado, esto dará un efecto positivo en el comportamiento del empleado y asumirá una mayor responsabilidad con la empresa.

- b) Empleados de servicio satisfecho y productivo: Es decir, si los empleados se encuentran satisfechos, serán mas productivos y leales, lo cual favorecerá a la empresa.

Todas las personas tienen deseos de destacar en el ámbito laboral, sin embargo existen empleados que conciben el trabajo como funciones que únicamente son validas para cumplir con algún requisito.

Es importante que se convenza al trabajador que es importante y que hace una diferencia en la organización, así el trabajador tomara de una manera distinta sus funciones y no verá el trabajo como un requisito sino como una ayuda a la empresa.

- c) Un valor mayor del servicio: La prestación del servicio en forma mas efectiva y eficiente dará como resultado la creación de un valor para el cliente.
- d) Clientes satisfechos y leales: Un servicio se considera de calidad solamente si este iguala o sobrepasa las expectativas que el cliente tiene con relación a dicho servicio, para eso se consideran aspectos como la garantía, empatía, confiabilidad etc. Es decir, si un cliente se encuentra satisfecho, esto generará que sea leal, es decir que hará compras continuas y que recomendará el servicio a otras personas.
- e) Unidades y crecimiento saludables del servicio: Los clientes leales son una herramienta clave para la empresa, ya que estos generan la mayor parte de

las utilidades, lo que da como resultado un desempeño superior de la empresa de servicios. Por consiguiente, el logro de los objetivos de obtener utilidades y de crecimiento del servicio empieza por cuidar a quienes se encargan de atender a los clientes.

2.2.9 CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

El ciclo de vida de un servicio es una teoría que supone que al igual que a los seres humanos los servicios nacen, se desarrollan, alcanzan la madurez y mueren.

Existen muchas dudas sobre la eficacia operativa del ciclo de vida del producto. En este ciclo se conjuntan factores que afectan a cada una de las siguientes fases:

- a) **Introducción:** En esta primera fase el grupo de consumidores es mínimo, por lo cual no resulta rentable a la empresa innovadora. Esta fase implica que los precios sean un poco más elevados, ya que se le incluyen los costos que ha generado.

Si se trata de un servicio nuevo en cuanto a su concepción y características principales, no existirán bienes sustitutos, lo que indica que aparecerá cierta rigidez en el comportamiento de la cantidad demandada ante las variaciones de los precios. En este caso se tendrá que hacer una mayor inversión en mercadotecnia y promoción así como en una adecuada red de distribución.

Algunos servicios en la fase de introducción pueden ser servicios integrales para personas mayores, servicios de acompañamiento, atención a la tercera edad, etc.

- b) Crecimiento de las ventas: Una vez superada la etapa de introducción, se aumenta la demanda mediante estrategias para su desarrollo. Los consumidores empiezan por aceptar el servicio y la empresa se encuentra ante una estructura de competencia, ya que habrán surgido algunos imitadores. La estrategia se tienen que materializar en la reducción de precios, incrementando los volúmenes de producción se podrán beneficiar las economías a escala. En esta fase debe de empezar la adaptación del servicio conforme a la segmentación del mercado que se consideren importantes. La empresa tratará de aumentar la demanda potencial del mercado.
- c) Etapa de madurez: Cuando el servicio ha alcanzado una participación alta, se ha llegado a la etapa de madurez. Algunas de las señales que se reflejan en esta etapa son: un nivel alto de cobertura con pocas posibilidades de seguir creciendo, niveles máximos de utilidades, grandes pero estabilizados, la competencia realiza acciones máximas para de desplazamiento, dominancia de los segmentos de mercado abarcados, alto número de clientes fieles, ampliación de la variedad del servicio.
- d) Etapa de declinación: Después de la etapa de madurez donde se alcanzan las mayores ventas y la más alta participación y utilidades en el mercado, todo producto o servicio, con el paso del tiempo tiende a disminuir su evolución. Algunas de las causas son: cambios en la conducta de los usuarios y clientes, surgimiento de nuevas tecnologías que marquen la iniciación de un ciclo de obsolescencia, errores en las estrategias de la empresa, cambio en el entorno económico y social, modificación de las leyes o aparición de nuevas disposiciones, influencias geopolíticas.

Dentro de esta etapa, se pueden encontrar tres instancias:

- En la primera parte de la declinación, llegar hasta 25 por ciento de la caída de la madurez, el servicio puede ser todavía interesante para el usuario. Aporta buenos volúmenes de ventas, y se absorben los costos de la estructura, aun genera utilidades y los clientes siguen siendo fieles, en cantidades significativas. En este caso no se requieren inversiones adicionales ni esfuerzos mayores, sin embargo esta etapa debe ser seguida con atención, ya que sigue habiendo beneficios para la compañía como para los clientes y proveedores.
 - Pérdida del 50 por ciento de las posiciones sustentadas, en ventas, participación de mercado, utilidades etc. En el ciclo de declinación es posible que la empresa establezca estrategias para desacelerar la caída, pero cuando se detectan las señales de iniciación de esta etapa, puede verse irreversible y no se justifica económicamente realizar inversiones para revertirlo.
 - En la tercera fase de la etapa de declinación, se supera la pérdida del 51 por ciento de utilidades, en este caso se procede a comenzar un programa de retiro del servicio del mercado, puesto que en estas circunstancias ya no se obtienen resultados económicos.
- e) Etapa de desaparición y retiro: Es la última etapa del ciclo del servicio, ya que este ya no tienen vigencia en el mercado, los canales de distribución se dan de baja, puesto que ya no existe demanda. Los clientes y usuarios no aceptan el servicio por no adaptarse a sus necesidades, expectativas o deseos. En esta etapa se retira definitivamente el producto.

CAPÍTULO III

CASO PRÁCTICO

3.1 INTRODUCCIÓN

Se elaboró un cuestionario, el cual fue aplicado posteriormente a las personas que se involucran en las distintas operaciones que se realizan en una empresa dedicada a los servicios de limpieza industrial y de instalaciones.

Este método fue de gran utilidad para determinar si se lleva un control interno adecuado en las actividades que se realizan diariamente, puesto que este es de gran importancia para obtener utilidades y evitar riesgos, desembolsos indebidos o fraudes.

El objetivo de este método es obtener una evaluación del control interno en general, como también una específica en los rubros de fondos fijo de caja chica, caja y bancos, documentos por cobrar y clientes, activos fijos, proveedores y acreedores, capital, ventas, y costos y gastos.

El análisis de estos resultados ayudará a proporcionar sugerencias que ayuden a la mejora del control interno, para poder maximizar la eficiencia en las operaciones de la empresa.

3.2 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

La empresa Unión Technologies de México S. A de C.V. es una empresa dedicada a ofrecer servicios especializados en limpieza y mantenimiento industrial e institucional, y recolección de residuos al sector público e industrial.

Esta empresa nace en el 2004 con denominación social “Mantenimiento de la Industria S. A de C.V.” , proporcionando servicios solamente en la ciudad de Veracruz, posteriormente con la ampliación de su capital se dio la apertura de una sucursal mas en Apodaca, Nuevo León, formando un nuevo grupo integrado por dos socios, con una nueva denominación social “Unión Technologies de México S. A de C.V.” en el año 2008.

Conforme el paso del tiempo y los buenos resultados de esta empresa se abren otras dos sucursales el 2010, una en Ciudad del Carmen, y otra en Villa Hermosa.

Hoy en día la empresa presta sus servicios en estos cuatro puntos de la República, contando con una oficina en la ciudad de Boca del Río, Veracruz, y otra en Apodaca, Nuevo León.

Una de las políticas mas importantes que tiene la empresa es “Proveer servicios profesionales de limpieza industrial así como el suministro de la mano de obra especializada, preservando la calidad, el medio ambiente, la seguridad y la salud de nuestra gente, de los clientes y partes interesadas a través de la mejora continua en un sistema de gestión integral conforme a las normas ISO 9001-2008,

ISO 14001-2004, OSHAS 18001-2007 , legislación aplicable y otros requisitos que establezca la empresa, el cliente o dependencias externas.

Algunos de sus clientes son: Tenaris Tamsa, IMSS, Hospital Regional, Plaza Comercial Las Américas, World Trade Center Veracruz, Estadio Luis Pirata Fuentes, Hotel Emporio, H. Ayuntamiento de Veracruz, Sistema de Agua y Saneamiento, Comisión Federal de Electricidad, Petróleos Mexicanos, Gran Café de la Parroquia, Grupo Bimbo, Mexicana de Aviación, entre otras.

3.3 APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN (CUESTIONARIOS)

3.3.1 CAJA CHICA

PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS
1.-Actualmente en la organización, ¿Se cuenta con un sistema de fondo fijo de caja chica?	X		
2.- ¿Tiene un monto específico este fondo?	X		De dos mil pesos.
3.- ¿Se exigen los comprobantes para cada desembolso del fondo fijo de caja chica?	X		
4.- ¿Se codifican dichos comprobantes y se identifican con nombre y firma de la persona que efectuó el gasto?	X		
5.- ¿Se cancelan los comprobantes con sello fechador al momento de ser entregados?		X	
6.- ¿Se encuentran separadas las actividades de manejo de fondos	X		

de las de autorización de dichos fondos?			
7.- ¿Los cheques de reembolso son expedidos a nombre de la persona facultada del fondo fijo de caja chica?		X	
8.- ¿Se encuentra el acceso restringido a los ingresos al encargado del fondo fijo?	X		
9.- ¿Se evitan los fondos ociosos?	X		
10.- ¿Se evita la falta de efectivo para cubrir una ocurrencia?	X		
11.- ¿Se efectúan arquezos constantes y sorpresivos del fondo fijo de caja chica?		X	
12.- ¿Se niega el acceso a los registros contables a la persona encargada del fondo?	X		
13.- ¿Coinciden los saldos de los fondos con el auxiliar de esta cuenta?	X		

3.3.2 BANCOS

PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS
1.- ¿Todos los cheques expedidos por la empresa son nominativos?	X		
2.- ¿Se tiene un monto mínimo para la expedición de cheques?		X	
3.- ¿Se cuenta con una persona	X		

responsable del manejo del talonario de cheques?			
4.- ¿Todos los cheques expedidos están debidamente soportados con su respectivo comprobante en la contabilidad?	X		
5.- ¿Los cheques se expiden con firma mancomunada?	X		
6.- ¿Se mantienen en un lugar seguro las chequeras?	X		
7.- ¿Se cancelan los cheques no utilizados?	X		
8.- ¿Se guardan los cheques cancelados no utilizados para controlar que la secuencia numérica este completa?	X		
9.- ¿Se encuentra prohibido expedir cheques al portador o a la vista?	X		
10.- ¿Se hacen los pagos solamente contra los comprobantes aprobados?		X	
11.- ¿Los cheques los recibe una persona independiente del cajero?	X		
12.- ¿Envía en banco directamente a la oficina de la empresa los estados de cuenta?	X		Si no los han enviado se solicitan.
13.- ¿Se realizan conciliaciones bancarias mensualmente?	X		
14.- ¿Las transferencias bancarias	X		

están debidamente comprobadas?			
15.- ¿Los pagos por transferencias se hacen directamente a la cuenta del proveedor?	X		
16.- ¿Las conciliaciones bancarias son realizadas por un empleado que no interviene en la aprobación de cheques o transferencias?	X		
17.- ¿Prevén los procedimientos de conciliación todos los puntos necesarios para una efectiva conciliación?	X		
18.- ¿Revisa las conciliaciones un funcionario responsable?	X		

3.3.3 DOCUMENTOS POR COBRAR Y CLIENTES

PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS
1.- ¿Existen políticas para el otorgamiento de créditos?	X		
2.- ¿Se envían a los clientes estados de cuenta con periodicidad?		X	
3.- ¿Los registros contables son elaborados por una persona independiente de la que controla los documentos por cobrar y la cuenta de clientes?	X		
4.- ¿Se hace una revisión periódica	X		

de las cuentas vencidas por cobrar?			
5.- ¿Se guardan los documentos por cobrar en un lugar seguro?	X		
6.- ¿Se tiene un control de los pagos parciales de los documentos?	X		
7.- ¿Se inspeccionan los documentos por cobrar por una persona independiente de la encargada del control de este rubro?	X		
8.- ¿Confirman los clientes y los deudores los saldos a cargo de sus cuentas?		X	
9.- ¿Se entregan a los clientes facturas que no están totalmente pagadas?		X	
10.- ¿Se incluyen en el saldo deudor de clientes cuentas que no son por concepto de mercancías?		X	
11.- ¿Se tienen reportes de la antigüedad que muestre el comportamiento de los clientes morosos?		X	
12.- ¿Los documentos por cobrar son nominativos a cargo de la entidad?	X		
13.- ¿Se llevan registros especiales para el control de documentos por	X		

cobrar recibidos como garantía?			
14.- ¿Se verifica el origen de los documentos para evitar que con un documento nuevo se cubran deudas pasadas y la posibilidad de cobro sea dudosa?	X		

3.3.4 ACTIVOS FIJOS

PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS
1.- ¿Se realizan inventarios físicos periódicos?	X		
2.- ¿Existe descripción alguna de los activos fijos?	X		
3.- ¿El registro de los activos fijos contiene suficiente detalle?	X		
4.- ¿Se lleva un registro de los activos fijos totalmente depreciados que sigan en uso?		X	
5.- ¿Se encuentran asegurados los activos fijos de mayor importancia?	X		
6.- ¿Se reportan las discrepancias entre los inventarios físicos y los registros?	X		
7.- ¿Las pequeñas herramientas se encuentran controladas?	X		
8.- ¿Se proporcionan solamente con requisición debidamente aprobada?	X		
9.- ¿Se aprueban las adquisiciones	X		

y ventas de activos fijos por algún funcionario de la administración?			
10.- ¿Se hacen adiciones y mejoras a los activos fijos?	X		
11.- ¿Se cargan todas las adquisiciones inferiores a una cantidad específica para estas adiciones y mejoras?		X	
12.- ¿Se emiten órdenes aprobadas para la adquisición de mejoras o mantenimiento?	X		
13.- ¿Se define en las órdenes aprobadas la naturaleza del trabajo y el importe total?	X		
14.- ¿Se revisa periódicamente el uso que se le esta dando a los activos fijos?	X		

3.3.5 PROVEEDORES Y ACREEDORES

PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS
1.- ¿Se reciben en el departamento de contabilidad todas las facturas de proveedores y acreedores?	X		
2.- ¿Se marcan como copias los ejemplares extras de facturas?	X		
3.- ¿Las facturas de los proveedores y acreedores están debidamente soportadas con las órdenes de compra?	X		

4.- ¿Son autorizadas las órdenes de compra?	X		
5.- ¿Se verifican que el monto de las facturas sea el correcto?	X		
6.- ¿En el caso de que se reciban facturas con fechas pasadas, se revisa que no hayan sido pagadas con anterioridad?	X		
7.- ¿Se lleva un control de las deducciones correspondientes por pronto pago, descuentos o devoluciones?	X		
8.- ¿Existe una persona encargada de autorizar los pagos a proveedores y acreedores, que se cerciore de que han seguido todos los procedimientos y se ha revisado que la documentación es adecuada?	X		
9.- ¿Emiten los proveedores estados de cuenta periódicos?	X		La mayoría de los proveedores.
10.- En caso de que emitan estados de cuenta los proveedores, ¿Se concilian por una persona que no tenga acceso a los ingresos y egresos de la compañía?	X		
11.- ¿Se verifica que los estados de cuenta de los proveedores coincida con el control o con los registros de	X		

la empresa?			
12.- ¿Las personas que manejan las cuentas por pagar son distintas a las que manejan la chequera?	X		
13.- ¿Se revisan periódicamente los cargos y abonos del impuesto al valor agregado?		X	
14.- ¿Se llevan cuentas para el control de pasivos de mayor importancia que sean acumulables?		X	
15.- ¿Se revisan periódicamente estas cuentas?		X	

3.3.6 CAPITAL

PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS
1.- ¿Se encuentra el capital contable registrado en el acta constitutiva de la empresa?	X		
2.- ¿Están separadas en la contabilidad las diferentes clases de acciones emitidas en la empresa?	X		
3.- ¿Se contabilizan adecuadamente los dividendos?	X		
4.- En el caso de alguna reducción del capital, ¿Se controlan adecuadamente los pagos respectivos?	X		

5.- ¿Revisa algún funcionario y paga el impuesto sobre dividendos?		X	
6.- ¿Esta prohibido emitir acciones al portador?	X		
7.- ¿Existen solamente acciones nominativas?	X		

3.3.7 INGRESOS

PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS
1.- ¿Se requieren pedidos por escrito por los clientes para la prestación de servicios?	X		
2.- ¿Son revisados estos pedidos por una persona del departamento de servicios, antes de ser aceptados?	X		
3.- ¿Son autorizados estos servicios por alguna persona de la administración?	X		
4.- ¿Se otorga crédito a los clientes?	X		
5.- ¿Existe alguna persona encargada de aprobar la concesión de créditos, que sea independiente del departamento de servicios?	X		
6.- ¿Se lleva un registro de las facturas correspondientes a los servicios prestados de manera	X		

detallada?			
7.- ¿Se encuentran foliadas las facturas?	X		
8.- ¿Se controla que no se altere la numeración?	X		
9.- Cuando una factura de servicios es cancelada, ¿Se sella para identificarla?	X		
10.- ¿Se verifica que los precios de la prestación de los servicios sean los correctos?	X		
11.- ¿Se verifica que el monto de las facturas sea el correcto, por una persona distinta al que hace las facturas?	X		
12.- ¿Recibe el departamento de cuentas por cobrar las facturas directamente del de facturación?	X		
13.- ¿Se autoriza la cancelación de facturas por un supervisor?		X	
14.- ¿Se compara el total de las facturas emitidas contra los registros?	X		
15.- ¿Existe alguna relación de los descuentos por servicios?	X		
16.- ¿Se emiten por el departamento de ventas los descuentos por servicios o bonificaciones?	X		

17.- ¿Se aprueban dichos descuentos por algún funcionario de la administración?	X		
---	---	--	--

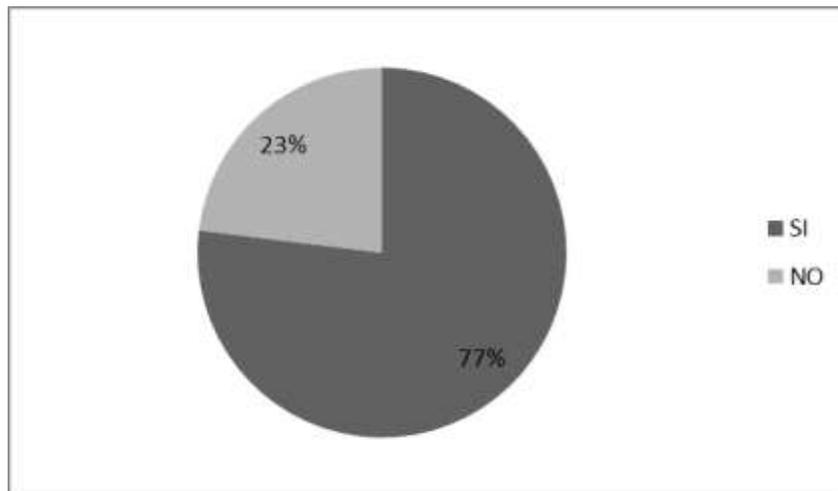
3.3.8 COSTOS Y GASTOS

PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIOS
1.- ¿La función de compras la realiza un departamento independiente al de contabilidad y del de recepción de mercancías?	X		
2.- ¿Realiza este departamento compra de materias primas, papelería, publicidad, activos, etc.?	X		
3.- ¿Se realizan las compras con requisiciones escritas?	X		
4.- ¿Se aprueban estas requisiciones?	X		
5.- ¿En la contratación de servicios como luz, agua, teléfono, se realiza por otro departamento?		X	
6.- ¿En las compras de gran importancia se piden cotizaciones a más proveedores?	X		
7.- ¿En este tipo de compras se requiere que algún funcionario superior las apruebe?	X		
8.- ¿Están numeradas las ordenes de compra?	X		
9.- ¿Se mandan copias de las	X		

órdenes de compra a los departamentos de contabilidad y recepción de mercancías?			
10.- ¿Las copias muestran en todo momento los montos, condiciones, descuentos etc.?	X		
11.- ¿Se usan formatos para devoluciones sobre compras, faltantes, reclamaciones etc.?		X	
12.- ¿Se usan notas de recibido?	X		
13.- ¿Se firman y se sellan con la fecha?	X		
14.- ¿Están dichas notas numeradas?	X		

3.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ARROJADOS POR EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN (CUESTIONARIOS)

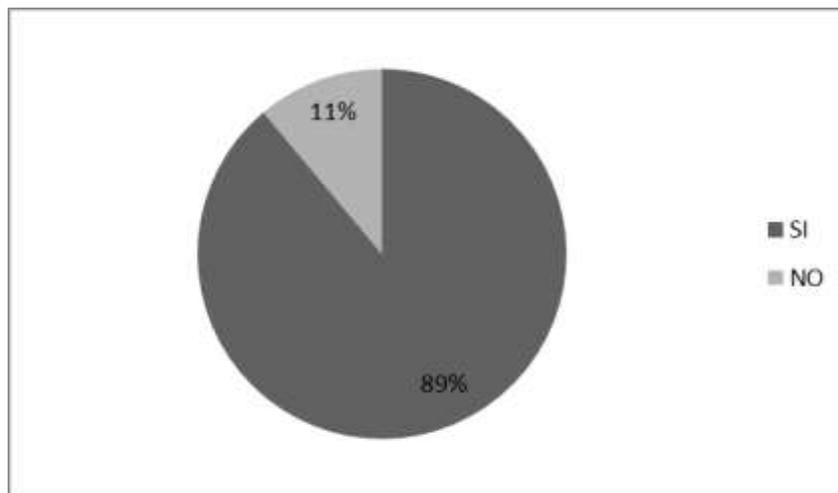
3.4.1 CAJA CHICA



Se aplicaron 13 preguntas en el rubro de caja chica, con el objeto de determinar el porcentaje de control interno que lleva a cabo la empresa. El total de estas preguntas representa el 100% por lo tanto, debido a que se contestaron positivamente 10, se comprende que la empresa controla el 77% de la transacciones en la caja chica.

Se contempló dentro del rango de porcentajes que de 0 a 25% representa un mal manejo del control interno, de 26 a 50% regular, de 51 a 75% bueno y de 76 a 100% excelente. Conforme a estos rangos se determina que el control interno aplicado en este rubro es bueno.

3.4.2 BANCOS

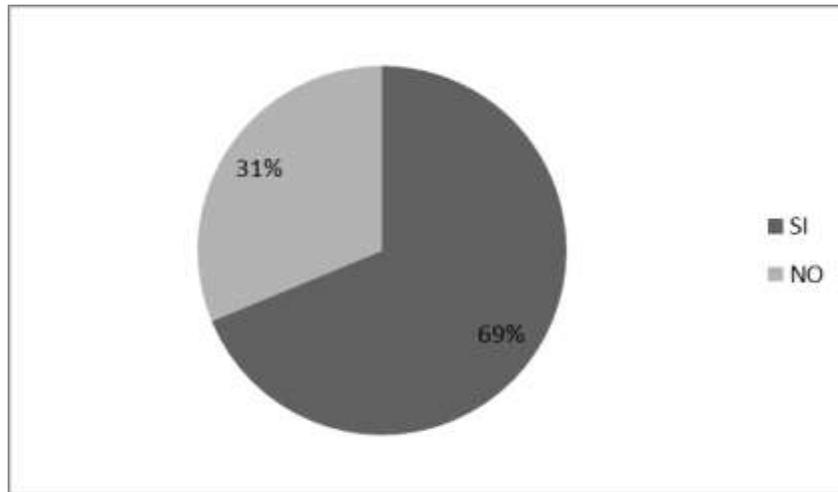


En el rubro de bancos se requirió hacer una evaluación un poco más amplia ya que es una partida de mayor importancia, donde se maneja una más grande cantidad de dinero y en la actualidad la mayoría de las transacciones son saldadas con cheques o transferencias.

Se aplicó un cuestionario de 18 preguntas para evaluar el control interno en este rubro, mismas que representan el 100% de las cuales se respondieron 16

positivamente lo cual arroja que la empresa tiene controlado un 89% de la cuenta de bancos. Tomando en cuenta el rango de los porcentajes, se puede decir que el control interno en este rubro es excelente.

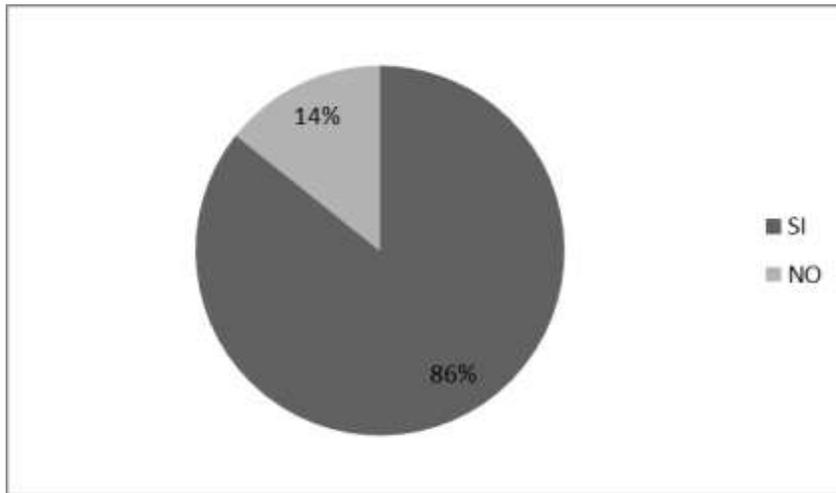
3.4.3 DOCUMENTOS POR COBRAR Y CLIENTES



En este rubro no fue necesario hacer un cuestionario muy extenso ya que los clientes que maneja son pocos, sin embargo se realizan gran cantidad de servicios a estos.

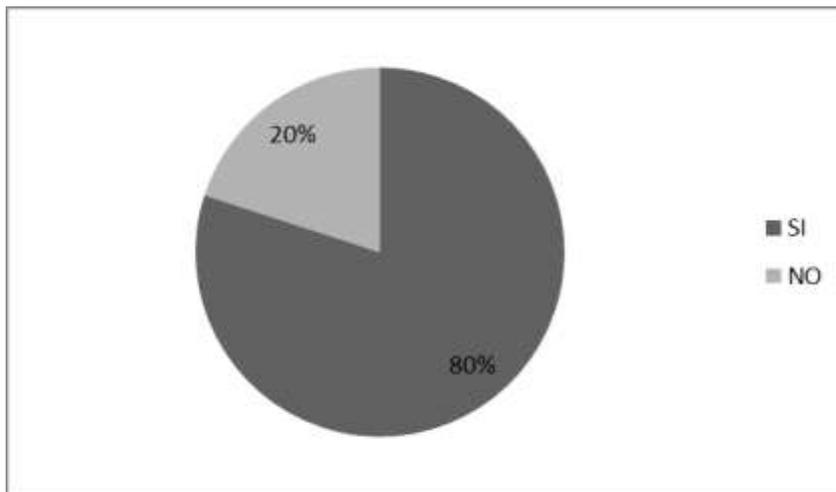
Se elaboró un cuestionario de 14 preguntas, el cual se aplicó posteriormente, arrojando 11 respuestas afirmativas, representando el 69% de control interno en documentos por cobrar y clientes. Esto quiere decir que dicho control es bueno.

3.4.4 ACTIVOS FIJOS



Debido a que la empresa maneja activos fijos para poder realizar actividades de mantenimiento industrial y limpieza, se elaboraron 14 preguntas de las cuales se contestaron positivamente 12 tomando en cuenta que el total de preguntas contenidas en el cuestionario representan el 100%, la empresa controla sus activos fijos en un 86% , esto quiere decir que el control es excelente.

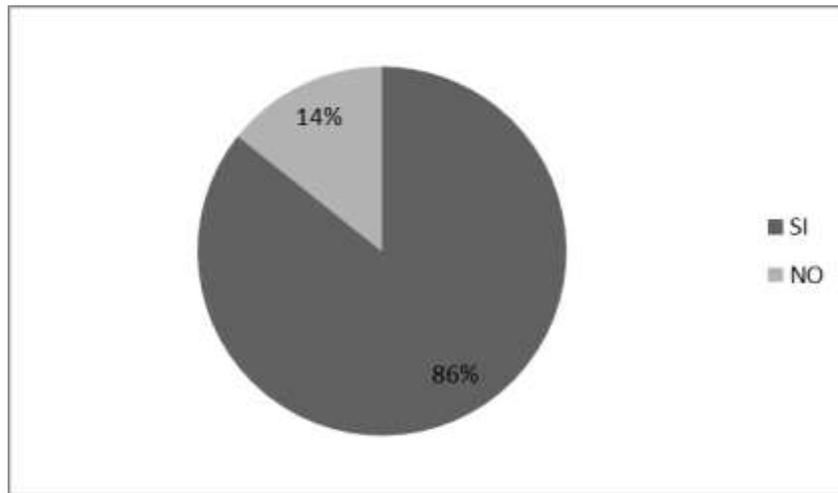
3.4.5 PROVEEDORES Y ACREEDORES



Este rubro es de gran importancia, ya que la empresa cuenta con un gran número de proveedores, debido a que para realizar los servicios a los que se dedica se necesitan de distintos productos y en grandes cantidades.

Se realizaron 15 preguntas, mismas que representan el 100% de efectividad del control interno aplicado en el rubro de proveedores y acreedores. Se obtuvieron 3 respuestas negativas, lo cual representa que solamente no controla el 20% de sus cuentas por pagar. Esto significa que el control interno que la empresa aplica en este rubro es excelente.

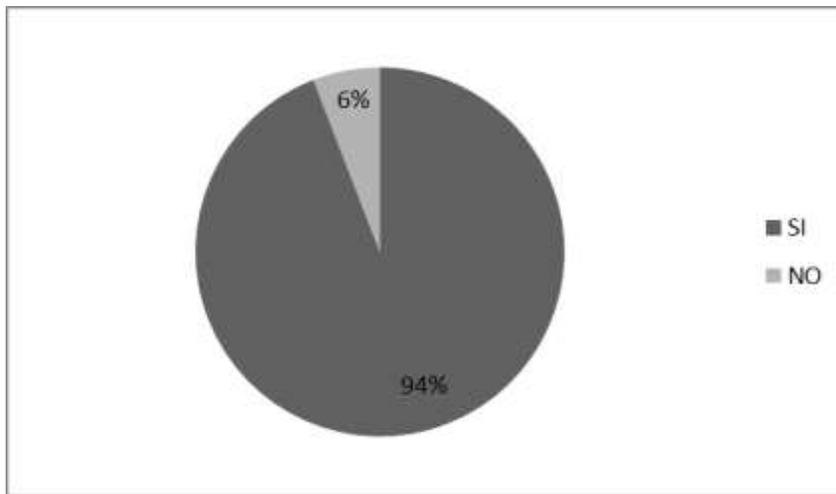
3.4.6 CAPITAL



La empresa evaluada, por lo general no tiene movimientos en el capital, es decir mantiene un capital fijo y solamente tiene 2 socios, por lo tanto no es un rubro que tenga movimientos constantes. Por esta razón se elaboró un pequeño cuestionario que consta de solo 7 preguntas que se consideran básicas.

Solamente se obtuvo una respuesta negativa, lo cual significa que un 14% del capital no está debidamente controlado. Contemplando los rangos previstos conforme a los porcentajes, podemos deducir que el control interno aplicado en el rubro de capital es excelente.

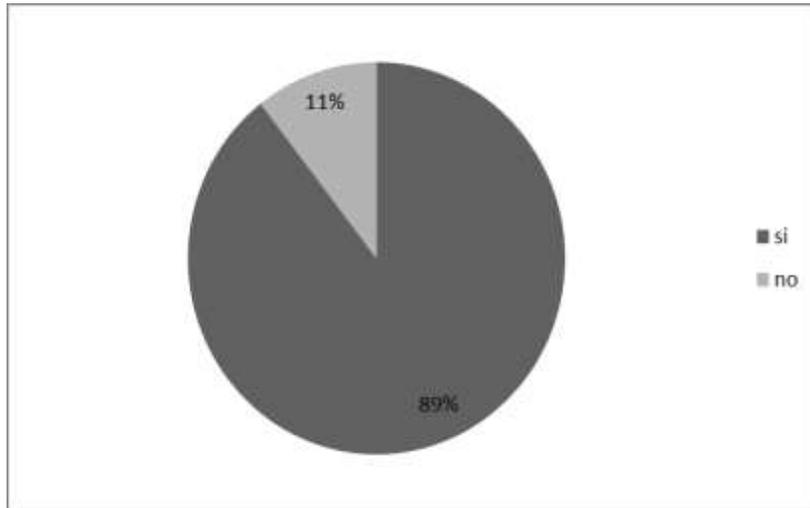
3.4.7 INGRESOS



En el rubro de ingresos fue necesario aplicar un cuestionario de 17 preguntas, debido a que los servicios que brinda la empresa evaluada son de precios altos, ya que sus clientes más importantes, son empresas grandes, y de estas se obtienen los principales ingresos.

Se obtuvo solamente una respuesta negativa, lo cual representa que el 6% de los ingresos no es controlado adecuadamente. Esto quiere decir que el control interno sobre los ingresos es excelente.

3.4.8 COSTOS Y GASTOS

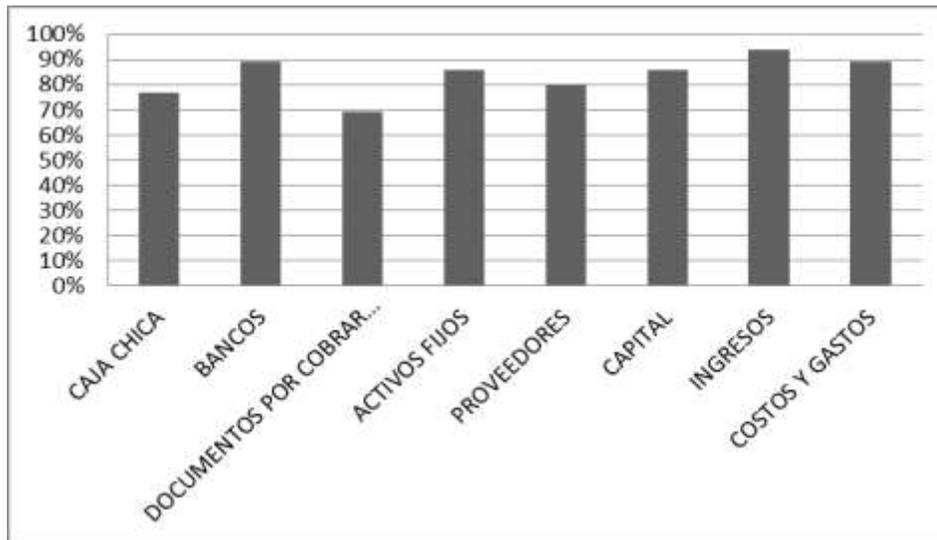


El rubro de costos y gastos fue el último rubro evaluado, no por eso el menos importante, si no porque este tiene una estrecha relación con los proveedores, por esta razón las preguntas elaboradas tienen similitud con las aplicadas en el rubro de proveedores y acreedores.

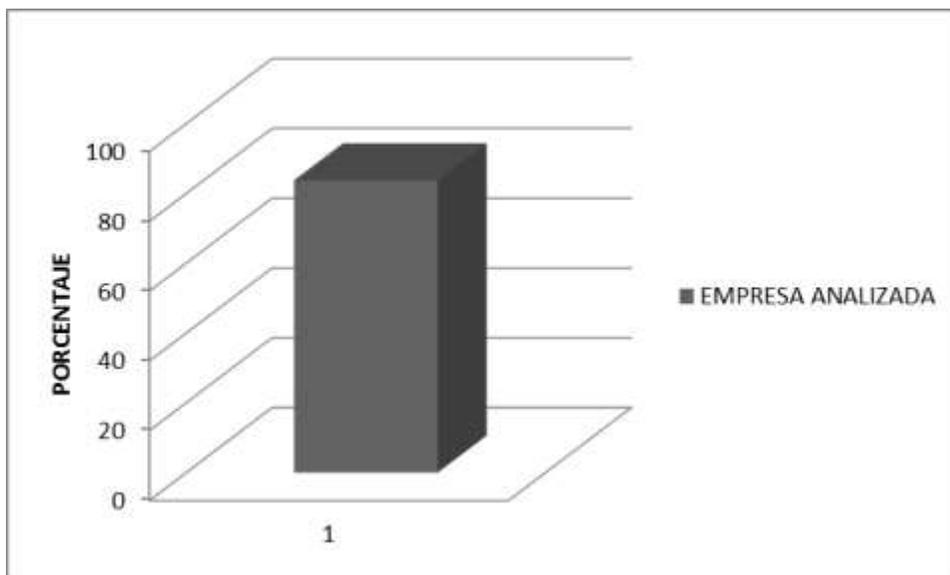
Al analizar la información obtenida con el instrumento de medición, se pudo detectar que la empresa tiene el control de un 89% de sus costos y gastos, ya que se arrojaron 12 respuestas afirmativas, esto quiere decir que su método de control interno en esta área es bueno.

3.5 ANÁLISIS GENERAL

Para poder hacer una evaluación general de control interno establecido dentro de la empresa analizada, se elaboró una grafica que muestra los porcentajes obtenidos en cada rubro.



Esta gráfica indica que la empresa tiene un control casi total en la cuenta de ingresos, así como de bancos y de sus costos y gastos. También se puede notar que existe aun la posibilidad de correr riesgos en los documentos por cobrar, ya que es el rubro en el cual se han tomado menos medidas de control. Con esta información fue posible elaborar la siguiente gráfica



Se elaboró esta gráfica, que muestra el promedio obtenido de manera general por la empresa analizada, tomando en cuenta el número de rubros evaluados, como el porcentaje obtenido en cada uno.

Como se muestra en la gráfica, la empresa tiene el control de sus operaciones en un 84% lo cual se califica como excelente.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

4.1 CONCLUSIONES

La importancia de contar con un sistema de control interno radica en la facilidad de su aplicación en todas las áreas en las que se puede dividir una empresa, esto permite obtener la información necesaria para poder conocer la variedad de alternativas posibles, y en base a estas llevar a cabo una toma de decisiones efectiva, para así poder cumplir con las necesidades, objetivos y metas establecidas.

Es importante que se tenga presente el valor del control interno, ya que contando con este, se maximiza la efectividad, eficiencia y eficacia de las operaciones que se realizan.

Un sistema de control interno debidamente aplicado conseguirá beneficios a todas las personas que se involucren con las operaciones de la empresa, ya que facilita las actividades de los trabajadores, evitando su duplicación, genera un buen ambiente de trabajo, y facilita la toma de decisiones por parte de la administración,

el control interno también da un porcentaje de seguridad a los propietarios, ya que es un indicador que afirma o niega, la realización de las actividades de manera apropiada y conforme a las políticas establecidas por la organización.

En la empresa analizada, se pudo detectar que en la mayoría de los rubros evaluados, maneja un sistema de control interno excelente conforme los rangos establecidos. Dicho control interno ha ido mejorando conforme el crecimiento de la empresa, ya que esta ha aumentado sus operaciones, por lo tanto el control debe ser mayor.

Se puede notar que estableciendo medidas de control sencillas, las operaciones de la entidad se van facilitando, lo cual permite que los objetivos y metas se alcancen, la entidad crezca y se obtenga un mayor rendimiento.

Este estudio ayudó a que la empresa estableciera mayores medidas de control en el rubro de documentos por cobrar y proveedores, ya que fueron los más bajos en su evaluación.

4.2 SUGERENCIAS

La mejor medida para que una empresa lleve sus operaciones de manera correcta es el establecimiento de medidas de control, que se apeguen a sus necesidades, a sus políticas, y con el cumplimiento de sus objetivos, también deben de abarcar todas y cada una de las áreas que se involucren en la realización de las transacciones.

Debido al crecimiento de las empresas, es recomendable que las medidas de control interno vayan aumentando conforme a dicho crecimiento, ya que entre más grande sea la empresa, tendrá mayor número de transacciones, de empleados, de clientes, de proveedores, por lo tanto medidas sencillas de control interno, pueden

no ser suficientemente efectivas y no se podrá efectuar una toma de decisiones acertada.

Un sistema de control interno útil, debe ser capaz de otorgar soluciones para aumentar la eficacia y eficiencia, y por lo tanto conseguir una mayor productividad.

Una importante sugerencia que se puede brindar después de haber realizado este estudio, es dar la importancia debida a las medidas de control interno, ya que este factor determinará la estabilidad de la empresa. El control interno debe ser visto como una inversión, ya que con el paso del tiempo reduce los costos y gastos así como el riesgo de sufrir desfalcos o fraudes.

Para finalizar, se sugiere que al establecer medidas de control interno se tomen en cuenta diversos factores a continuación se mencionan algunos de ellos:

- El tamaño de la empresa, esta se determina por el número de empleados o de utilidades.
- Áreas en las que se divide la empresa.
- Personas involucradas en las transacciones.
- Políticas o reglamentos.
- Visión, misión y objetivos que se pretenden alcanzar.

BIBLIOGRAFÍA

BERBIA, Patricia, *Evaluación Eficaz del Sistema de Control Interno*, Estados Unidos, Instituto de Auditores Internos, 2008.

BURBANO RUIZ Jorge E., *Presupuestos Enfoque de gestión, planeación y control de recurso*, tercera edición, México D.F, McGraw-Hill Interamericana S.A de C.V, 2005.

CEPEDA ALONSO, Gustavo, *Auditoría y Control Interno*, Colombia, McGraw-Hill, 1997.

Consejo Mexicano para la investigación y Desarrollo de las Normas de Información Financiera, A.C, *Normas de Información Financiera*, Tercera Edición, México D.F., Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.

Diccionario enciclopédico Larousse, Décima Edición, México D.F, Ediciones Larousse S.A, 2004.

GIL ESTALLO María de los Ángeles, *Cómo Crear y Hacer Funcionar a una Empresa*, Séptima Edición, España, Esic Editorial, 2007

GÓMEZ MORFÍN Joaquín, *El control en la administración de empresas*, Editorial Diana Mexico, D.F., Primera Edición

çGRANDE ESTEBAN Idelfonso, *Marketing de los servicios*, Cuarta Edición, España, Esic Editorial, 2004.

GUAJARDO CANTÚ, Gerardo, *Contabilidad Financiera*, 5ª. Edición, México, D.F., McGraw-Hill Interamericana, 2008.

HOFFMAN K. Douglas, *Fundamentos de Marketing de Servicios Conceptos Estrategias y Casos*, Segunda Edición, México D.F., International Thomson Editores SA de CV, 2002.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos, *Normas de Auditoría, Atestiguamiento, Revisión y otros servicios relacionados*, Primera Edición, México D.F, Editorial Instituto Mexicano de Contadores Públicos , 2011

LÓPEZ LÓPEZ José Isauro, *Diccionario Contable Administrativo*, Primera Edición, México DF, Cengage Learning Editores S.A, 2008.

MENDEVIL ESCALANTE Victor Manuel , *Elementos de Auditoria*, Quinta edición, México DF, Thomson Editores S.A de C.V, 2002.

NIETO Alfonso, IGLESIAS Francisco, *La empresa Informativa*, Segunda Edición, España, Editorial Ariel S.A, 2002.

PERDOMO MORENO Abraham, *Fundamentos de Control Interno*, Novena Edición, México D.F, Internacional Thomson Editores, 2004.

ROMERO LÓPEZ Álvaro Javier, *Principios de contabilidad*, Tercera Edición, México D.F, McGraw Hill Interamericana Editores S.A de C.V, 2006.

RODRIGUEZ VALENCIA Joaquin, *Control Interno un efectivo sistema para la empresa*, Primera Edición, 2000 México.

RUIZ DE VELASCO Adolfo, *Manual de Derecho Mercantil*, España, Universidad Pontificia Comillas, 2007.

SANDHUSEN L. Richard, *Mercadotecnia*, Primera Edición, México D.F., Editorial Continental, 2002.

SANTILLANA Juan Ramón, *Establecimiento de sistemas de Control Interno*, Función de Contraloría, Segunda Edición, México D.F, Thomson Editores, 2003.

STANTON William, ETZEL Michael, WALKER Bruce, *Fundamentos de Marketing*, Décima Tercera Edición, México D.F., Editorial Mc Graw Hill, 2004.