

875208



UNIVERSIDAD VILLA RICA

2

**ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

FACULTAD DE CONTADURÍA

**"ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
EN EL CICLO DE INGRESOS EN UNA EMPRESA DE
TIEMPOS COMPARTIDOS"**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN CONTADURÍA.

PRESENTA:

KARINA ALEJANDRA ARROYO GARCÍA.

Director de tesis:

L.C. Paulino Antonio Cordoba Cayetano.

Revisor de tesis:

C.P. Rosa María Hernández Valencia.

BOCA DEL RÍO, VER.

2002.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



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.

PAGINACION DESCONTINUA

Esta tesis esta dedicada a todas aquellas personas que de alguna manera me ayudaron a realizarla, primero te doy gracias a ti mama y ti Papa por el gran sacrificio que hicieron para que yo tuviera una buena educación, sobretodo que siempre estuvieron pendientes de lo que realizaba así fuera un logro o no lo fuera. A ti Alfredo también te agradezco tu comprensión ya que tuviste que sacrificar muchas cosas. A mi Tío Joaquín y a mi Tía Virgen así como a mi Tío Arturo y Tía Edith ya que siempre estuvieron al pendiente de mi y de alguna manera me ayudaron a realizar mis estudios.

A la C. P. Mónica por que fui su dolor de cabeza pero a pesar de todos los errores por fin lo logre; a todos ustedes va mi eterno y sincero reconocimiento por su plena cooperación; pero hay alguien muy especial a quien le dedico esto y es a ti mama Cata que siempre que hacia algo lo hacia pensando en ti, y sobre todo a Dios por que me guió, me escucho y me ayudo.

Igualmente mi gratitud a amigos, primos, profesores y demás que estuvieron a mi lado para animarme y ayudarme.

Y algo muy importante es expresarles mi cariño y el inmenso amor que siento por ustedes de nuevo muchas gracias.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

i

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

1.1	Planteamiento del problema	4
1.2	Justificación.....	6
1.3	Objetivos	7
1.3.1	Objetivo General	7
1.3.2	Objetivos Específicos	7
1.4	Hipótesis.....	7
1.5	Variable	8
1.5.1	Variable Dependiente.....	8
1.5.2	Variable Independiente.....	8
1.6	Tipo de estudio a desarrollar.....	8
1.7	Limitaciones	8

CAPÍTULO II EL CONTROL INTERNO Y LOS INGRESOS EN UNA EMPRESA DE TIEMPOS COMPARTIDOS

2.1	Control Interno.....	9
2.1.1	Definición	9
2.1.2	Clasificación	11
2.1.3	Objetivos generales.....	12
2.1.3.1	Autorización.....	12
2.1.3.2	Procesamiento y Clasificación de transacciones	12
2.1.3.3	Verificación y Evaluación.....	12
2.1.3.4	Salvaguarda física	12
2.1.4	Importancia.....	13
2.1.5	Estructura	13
2.1.5.1	Ambiente de control.....	14
2.1.5.2	Sistema contable.....	14
2.1.5.3	Procedimientos de control	15
2.1.6	Elementos	16
2.1.7	Pruebas de Auditoría.....	19
2.1.7.1	Pruebas de cumplimiento.....	20
2.1.7.2	Pruebas sustantivas	21
2.1.8	Necesidad y Ventajas del control interno	22

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.1.9	Fines	23
2.1.10	Métodos	24
2.1.11	Normas y procedimientos de Auditoria	25
2.1.11.1	Normas personales	26
2.1.11.2	Normas de ejecución del trabajo	27
2.1.11.3	Normas de información	29
2.2	Ingresos	30
2.2.1	Concepto	30
2.2.2	Clasificación	31
2.2.2.1	Proceso de cuentas por cobrar.....	33
2.2.2.2	Proceso de documentos por cobrar.....	45
2.2.2.3	Proceso de otras cuentas por cobrar.....	46
2.2.3	Importancia	48
2.2.4	Objetivos del Ciclo de Ingresos	56
2.2.5	Los Ingresos como ciclos de Transacción.....	73
2.2.6	El control interno y los ingresos.....	74

CAPÍTULO III CASO PRÁCTICO

3.1	Antecedentes de la empresa.....	77
3.2	Organigrama	81
3.3	Proceso contable.....	87
3.4	Técnicas de obtención de información	90
3.4.1	Aplicación de cuestionarios.....	91
3.4.2	Formato en blanco de control interno	92
3.5	Análisis y evaluación de la información	97

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1	Conclusiones y recomendaciones.....	117
	BIBLIOGRAFÍA.....	126

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INTRODUCCIÓN

Todas las empresas necesitan un sistema que les pueda proporcionar un funcionamiento correcto, eficaz y preciso para poder resolver el mayor número de problemas que puedan presentarse en una empresa.

Debido a esto la Contabilidad se ha desarrollado a través de los años con constantes cambios que de alguna manera pueden llegar a generar beneficios en las empresas.

El Control Interno es un sistema que se establece dentro de la empresa para corregir asuntos de tal manera que la empresa cuente con un adecuado funcionamiento en todas sus áreas.

El sistema se perfecciona cuando uno de los miembros de la organización hace una revisión continua de lo que esta pasando en su empresa.

El Control Interno involucra muchas áreas, desde las operativas hasta las financieras, así como todas las actividades que se realizan diariamente a través de una vigilancia.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

No en todos los casos se implementa este tipo de controles ya que no todas las empresas cuentan con los recursos suficientes para llevarlo a cabo.

Uno de los aspectos importantes dentro de una empresa son los ingresos por lo que mediante el presente trabajo se ha realizado una investigación en la manera de cómo pueden funcionar los ingresos dentro de una empresa que se dedica a la venta de tiempos compartidos, es decir se dedica a la "Promoción, administración y comercialización de tiempos compartidos y servicios turísticos y hoteleros".

El primer capítulo se encuentra integrado por la metodología de la investigación el cual incluye, el planteamiento del problema, la justificación, los objetivos y la hipótesis, variables y el tipo de estudio que se realizó.

El segundo capítulo se encuentra integrado por el marco teórico, es decir, todos los conceptos básicos en relación al Control Interno y al ciclo de ingresos, incluye los objetivos, su clasificación, su importancia, su finalidad y ventajas entre otras cosas.

El tercer capítulo incluye el caso práctico que es un análisis y evaluación de Control Interno y su ciclo de Ingresos de la empresa denominada "Servicios y Soluciones Turísticas S.A de C.V." La aplicación de cuestionarios y la interpretación de los mismos.

Y finalmente un cuarto capítulo donde se encuentran las conclusiones y recomendaciones derivadas de los resultados de la aplicación de cuestionarios y de toda la investigación realizada.

CAPÍTULO I

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Toda empresa requiere para su buen funcionamiento el servicio de un Contador Público ya que éste es capaz de estructurar el sistema de procesamiento de operaciones más adecuado para proporcionar información financiera, confiable para poder tomar decisiones .

Es por eso que el Contador Público es el profesional, responsable de establecer procedimientos de información que permitan registrar, verificar, analizar y controlar cada operación que realiza la empresa.

Una ventaja del Contador Público es que se puede desempeñar en varias áreas; una de ellas es la de Auditoría, esta actividad le permite examinar y evaluar las operaciones de una empresa así como verificar que la información financiera, operacional y administrativa que presenta sea confiable, veraz y oportuna.

Aunado a esto el Contador Público debe regirse por Normas y Principios los cuales garanticen su trabajo y la Información que rinde como resultado de éste.

El control como elemento de la Auditoria en una empresa es primordial para evaluar su actividad; toda empresa elabora planes los cuales en un futuro si llegara a ejecutarlos debe verificar el cumplimiento de dichos planes con esto se dice que el control interno de una empresa comprende la manera en que está organizada así como sus métodos y procedimientos con el propósito de proteger sus activos; adherirse a las políticas y obtener información.

El ciclo de ingresos de una empresa tiene su importancia ya que sobre él giran las principales funciones y operaciones de una empresa, y donde el control físico sobre ellos depende el resultado de la empresa.

¿La existencia de un adecuado Sistema de Control Interno en una empresa de servicios de tiempos compartidos es un factor de importancia en el registro de los ingresos?

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO CON BASE EN LA RELEVANCIA QUE TIENE PARA LA CIENCIA CONTABLE-ADMINISTRATIVA.

En la actualidad proporcionar un servicio de acuerdo a las necesidades de los clientes es de suma importancia, por lo cual se debe de llevar una buena administración y control de las operaciones que se realizan.

El ciclo de ingresos es primordial en una empresa ya que permite lograr el objetivo planeado y son un elemento que ayuda a hacer frente a los costos y gastos que originan o se efectúan al llevar una empresa.

Esto no quiere decir que el obtener utilidades sea de vital importancia sino que hay que mantener un equilibrio de ambas partes tanto del cliente como de la empresa.

Las actividades del ciclo de ingresos en una empresa son facturación de ingresos en efectivo, otorgamiento de crédito etc. En el ciclo de ingresos es muy importante el manejo que se tiene en algunos documentos tales como facturas de ventas, formas especiales de registro etc.

También detectar problemas o deficiencias en los controles operacionales de los cuales pueden surgir disminuciones de costos o aumentos en la eficiencia operativa.

He aquí la importancia en el buen manejo de los ingresos ya que de estos depende del buen funcionamiento y el logro de los objetivos de la empresa.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Emitir observaciones y recomendaciones acerca del Control Interno en el registro de los Ingresos en una empresa que se dedica a la "Promoción, administración y comercialización de tiempos compartidos y servicio turístico y hotelero".

1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir que es el Control Interno.
- Definir los tipos de ingresos.
- Definir el(los) procedimientos de registro de los ingresos.
- Evaluar el sistema de Control Interno de la empresa.
- Emitir las recomendaciones pertinentes del Sistema del Control Interno.

1.4 HIPÓTESIS

La existencia de un adecuado Sistema de control interno en una empresa de tiempos compartidos es un factor de importancia en el registro de los ingresos.

1.5 VARIABLES

1.5.1 VARIABLE DEPENDIENTE

Registro de los Ingresos.

1.5.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

La existencia de un adecuado Sistema de Control Interno en una Empresa de Tiempos Compartidos

1.6 TIPO DE ESTUDIO A DESARROLLAR.

De campo: la investigación se realizará en el medio donde se desarrolla el problema por lo cual el investigador estará involucrado también en la investigación.

Documental : este tipo de estudio se basará en fuentes de información que servirán a la investigación para poder llevarla a cabo.

Descriptivo: describe las principales características del problema de acuerdo a su desarrollo y sirve para obtener información que será útil para el desarrollo del problema.

1.7 LIMITACIONES

Este trabajo no cuenta con ningún tipo de limitaciones ya que se cuenta con el tiempo y el interés necesario para poder llevarla a cabo, así como la información necesaria para su desarrollo.

CAPÍTULO 2.

EL CONTROL INTERNO Y LOS INGRESOS EN UNA EMPRESA DE TIEMPOS COMPARTIDOS.

2.1 CONTROL INTERNO.

2.1.1 DEFINICION DE CONTROL INTERNO.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos, define al Control Interno de la siguiente manera:

"Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adopten en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad de sus información financiera, promover eficiencia y provocar adherencia a las política prescritas por la administración". (CONTROL INTERNO, JOAQUÍN RODRÍGUEZ VALENCIA, PAG.48)

Para STEMPPF, el Control Interno es:

"La distribución apropiada de funciones del personal, de tal manera que el trabajo de cada empleado pueda coordinarse y comprobarse

Independientemente del trabajo de otros empleados".(CONTROL INTERNO, JOAQUÍN RODRÍGUEZ VALENCIA, PAG.49)

BRINKS por su parte, lo define así:

"Se refiere a métodos y prácticas, por medio de los cuales se coordinan y operan registros y los procedimientos que afectan su uso, de manera que la administración obtiene información, protección y control".(CONTROL INTERNO, JOAQUIN RODRÍGUEZ VALENCIA, PAG.49)

"Es un elemento del control que se basa en procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar y medir la eficiencia y eficacia de esta, y medir la eficiencia de operación en todas las áreas funcionales de la organización".(CONTROL INTERNO, JOAQUÍN RODRÍGUEZ VALENCIA, PAG.49)

Comité de Normas y Procedimientos de Auditoría del Instituto Mexicano de Contadores Públicos define al Control Interno de la siguiente manera:

"El Control Interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia". (CONTROL INTERNO, JOAQUÍN RODRÍGUEZ VALENCIA, PAG.50)

2.1.2 CLASIFICACIÓN.

Un adecuado sistema de Control debe incluir un Control presupuestal, reportes periódicos de operación, análisis estadísticos así como actividades de todas las áreas tales como controles de calidad.

Para efectos de estudio se les puede clasificar de la siguiente manera:

- a) Controles contables.
- b) Controles administrativos.

Los controles contables incluyen el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que se relacionan directa y principalmente con la salvaguarda de los activos y la eficacia de los registros financieros. Por lo general incluyen ,los sistemas de aprobación y autorización, separación de tareas respecto al registro en auxiliares e informes contables relacionados con las operaciones la custodia de los activos y los controles físicos de estos.

"Los controles administrativos comprenden el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que concierne principalmente, a la eficiencia operacional y a la adhesión a las políticas administrativas y por lo general se relacionan solo en forma indirecta con los registros financieros".

2.1.3 OBJETIVOS GENERALES DEL CONTROL INTERNO.

Los objetivos de Control Interno son los siguientes:

2.1.3.1 AUTORIZACIÓN

"Es para asegurarse que se estén cumpliendo las políticas y criterios establecidos por la administración y que sean adecuados". (NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA, IMCP, BOLETÍN 6010)

2.1.3.2 PROCESAMIENTOS Y CLASIFICACIÓN DE TRANSACCIONES.

"Sirve para asegurarse del correcto reconocimiento procesamiento clasificación, registro e Informe de las transacciones ocurridas en una empresa". (NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA, IMCP, BOLETÍN 6010)

2.1.3.3 VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN.

"Todos aquellos controles relativos a la verificación y evaluación periódica de los saldos que se informan ,así como la integridad de los sistemas de procesamiento" (NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA, IMCP, BOLETÍN 6010)

2.1.3.4 SALVAGUARDA FÍSICA.

"Todos aquellos controles relativos al acceso a los activos, registros, formas importantes, lugares de proceso y procedimientos de proceso" (NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA, IMCP, BOLETÍN 6010)

2.1.4 IMPORTANCIA.

Es imposible pensar que una organización quede exenta de controles, ya que es indispensable para lograr planes y objetivos.

Las decisiones de Control se adoptan como una acción a disminuir las consecuencias de las decisiones impropias o el desempeño inadecuado, cuando en una organización los riesgos originados de la incertidumbre y el costo de una misión específica mayor debe ser la preocupación por el Control.

Un buen sistema de Control puede descubrir errores, desperdicios, ineficiencia, desviaciones de políticas e incluso fraude.

Se llega a la conclusión que el Control Interno, en la actualidad abarca todas las actividades de una empresa.

2.1.5 ESTRUCTURA.

La estructura del Control Interno de una identidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad. Dicha estructura contiene los siguientes elementos:

- a) El ambiente de Control.
- b) El sistema contable.

c) Los procedimientos de control.

2.1.5.1 EL AMBIENTE DE CONTROL

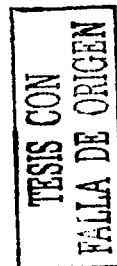
"Representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad fortaleciendo o debilitando sus controles.

Estos factores son los siguientes:

- Estructura de la organización
- Funcionamiento del Consejo de Administración y sus comités.
- Métodos para asignar autoridad y responsabilidad
- Métodos de Control administrativo para supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos incluyendo la función de auditoría Interna.
- Políticas y prácticas de personal.
- Influencias externas que afecten las operaciones y prácticas de la entidad". (NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA, IMCP, BOLETÍN 5030)

2.1.5.2 SISTEMA CONTABLE.

Consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica.



"Para que un sistema contable sea útil y confiable, debe contar con métodos y registros que:

- Identifiquen y registren únicamente las transacciones reales que reúnan los criterios establecidos por la administración.
- Describan oportunamente todas las transacciones en el detalle necesario que permita su adecuada clasificación.
- Cuantifiquen el valor de las operaciones en unidades monetarias.
- Registren las transacciones en el período correspondiente.
- Presenten y revelen adecuadamente dichas transacciones en los Estados financieros". (NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA, IMCP, BOLETÍN 5030)

2.1.5.3 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

Son procedimientos y políticas adicionales al ambiente de Control y al sistema contable que establece la administración para proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad.

"Dichos procedimientos están dirigidos a cumplir con los siguientes objetivos:

- Debida autorización de transacciones y actividades.
- Adecuada segregación de funciones y responsabilidades.

- Diseño y uso de documentos y registros apropiados que aseguren el correcto registro de las operaciones.
- Establecimiento de dispositivos de seguridad que protejan los activos.
- Verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones". (NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA, IMCP, BOLETÍN 5030)

2.1.6 ELEMENTOS

Los elementos de Control Interno pueden agruparse de la siguiente manera:

- Organización.
- Procedimientos.
- Personal.
- Supervisión.

ORGANIZACIÓN.

"Los elementos de Control Interno en que interviene la organización son:

1. Dirección: asume la responsabilidad de la política general de la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo.

2. **Coordinación:** adapta las obligaciones y necesidades de las partes integradas de la empresa a un todo homogéneo y armónico.

3. **División de labores:** define claramente la independencia de las funciones de operación, custodia y registro.

4. **Asignación de responsabilidades:** establece con claridad los nombramientos dentro de las empresas y su jerarquía así como delega facultades de actualización. (AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS TEORÍA Y PRÁCTICA, LUIS FELIPE PEREZ TORAÑO, PAG.54)

PROCEDIMIENTOS.

1. **Planeación y sistematización:** es conveniente que la empresa cuente con un solo instructivo sobre las funciones de dirección y coordinación de labores, sistemas de autorizaciones y fijación de responsabilidades.

2. **Registros y formas:** debe de existir un buen sistema para el registro completo y correcto de los activos, pasivos, productos y gastos.

3. **Informes:** no es suficiente la preparación de informes contables, sino su estudio cuidadoso por personal con capacidad para poder juzgarlos y autoridad suficiente para tomar decisiones y corregir deficiencias. (AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS TEORÍA Y PRÁCTICA, LUIS FELIPE PEREZ TORAÑO, PAG.55)

PERSONAL

Para que una empresa pueda realizar sus actividades, además de tener una buena organización y la implantación de procedimientos es necesario contar con el personal adecuado, es por esto que debe haber mejores programas de entrenamiento y así el personal será mas apto en sus actividades. Así como se debe de tomar en cuenta la moralidad de la persona y tener cuidado en los requisitos de admisión.

Los elementos de esta área son cuatro:

- Entrenamiento: Mientras más programas de entrenamiento se encuentren en vigor, más apto será el personal encargado de los diversos aspectos del negocio. Esto permite la diferenciación clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado, así como la reducción de ineficiencia.
- Eficiencia: después del entrenamiento, la eficiencia depende del juicio personal aplicado a cada actividad.
- Moralidad: es obvio que la moralidad del personal es una de las columnas sobre las que descansa la estructura del Control Interno. Los requisitos de admisión y el constante interés de los directivos por el comportamiento del personal, son en efecto, ayudas importantes para el Control. Un ejemplo de esto puede ser el rotamiento de actividades o las vacaciones periódicas.

- **Retribución:** es indudable que un personaje retribuido adecuadamente se presta a realizar los propósitos de la empresa con entusiasmo. Los sistemas de retribución al personal planes de incentivos y premios, pensiones por vejez y oportunidad que se les brinda, constituyen elementos importantes en el Control Interno.

SUPERVISIÓN.

Es necesario la vigilancia constante para que el personal desarrolle los procedimientos de acuerdo a los planes establecidos.

La supervisión debe ejercerse en diferentes niveles, por diferentes funcionarios y empleados en forma directa e indirecta.

2.1.7 PRUEBAS DE AUDITORÍA.

El análisis general del riesgo, las revisiones de flujo de transacciones a través de gráficas, memorándum descriptivos o cuestionarios, así como el estudio y control Interno contable de una empresa, tienen como objetivo identificar los riesgos generales y específicos asociados con los Estados Financieros efectuada la evaluación del Control Interno, se pueden diseñar en forma congruente las pruebas sustantivas y de cumplimiento, esto le permite al auditor emitir una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros de la empresa. En algunos casos el auditor puede llegar a la

conclusión de no confiar en los controles internos con respecto a cierto tipo de transacciones en estos casos el auditor aprobará esto a través de un mayor alcance de sus pruebas sustantivas.

2.1.7.1 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO.

Una prueba de cumplimiento es aquella que describe la comprobación de que todas las técnicas que fueron utilizadas estaban en operación durante el periodo auditado." (AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS TEORÍA Y PRÁCTICA, LUIS FELIPE PEREZ TORAÑO, PAG 47).

Por lo tanto no es necesario probar todas las técnicas identificadas en los sistemas de evaluación que contribuyen al logro total o parcial de los objetivos del control del ciclo, la selección y extensión depende de factores tales como:

- La importancia de un ciclo con relación a los saldos de las cuentas que se muestran en los estados financieros.
- La importancia de un objetivo de Control en un ciclo de transacciones.
- La importancia de una técnica en particular para el logro de un objetivo de Control de ciclo.

La naturaleza y la oportunidad de las pruebas están relacionadas entre sí. En algunos casos, existen técnicas de Control Interno que producen

evidencia técnica documental, la cual puede examinarse en cualquier momento; sin embargo hay casos como la de supervisar al personal, es muy difícil que deje rastros de evidencia, el cumplimiento se puede probar mediante la observación, durante el período que se está examinando.

El examen de transacciones para determinar si fueron procesados correctamente, no es el mejor tipo de prueba de que los controles están operando. Tal prueba puede respaldar que los controles están mal, pero esto no indica que todo está marchando de maravilla.

Por lo cual se debe de verificar las operaciones ,y no los resultados. Por regla general las pruebas de cumplimiento deben completarse antes de comenzar las pruebas sustantivas.

Como regla general las pruebas de cumplimiento deberán complementarse antes de comenzar la prueba sustantiva.

2.1.7.2 PRUEBAS SUSTANTIVAS.

“La característica esencial de la prueba sustantiva es que está diseñada para llegar a una conclusión con respecto al saldo de una cuenta, sin importar los controles contables internos sobre las transacciones que se reflejan en él.”(AUDITORIA DE ESTADOS FINANCIEROS TEORÍA Y PRÁCTICA, LUIS FELIPE PEREZ TORAÑO, PAG.47).

"Las pruebas sustantivas incluyen técnicas tales como confirmaciones, observación física, cálculo, inspección, investigación. etc." (AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS TEORÍA Y PRÁCTICA, LUIS FELIPE PEREZ TORAÑO, PAG 48)

Por lo general es conveniente ejecutar pruebas sustantivas en una fecha preliminar más que al final del periodo de auditoría.

Las pruebas sustantivas dependerán del tipo y volumen de errores que pudieran ocurrir en los procesos contables de la empresa que no fueran descubiertos por los procedimientos de Control Interno empleados en la misma, es obvio que a menor cantidad de errores de importancia que pudieran ocurrir, mayor será la limitación del alcance de las pruebas sustantivas.

2.1.8 NECESIDAD Y VENTAJA DEL CONTROL INTERNO.

El constante crecimiento de las organizaciones en magnitud, diversidad de operaciones y recursos humanos ha ido dificultando a los dirigentes la facilidad para ejercer Control de vigilancia de las operaciones. De igual manera, se ha llegado a establecer las medidas necesarias para implementar y mantener un adecuado instrumento de Control que permita el acceso a la información, ya que este es factor determinante para la toma de decisiones.

En la actualidad existen directivos que todavía no han comprendido la necesidad y las ventajas proporcionadas por los medios adecuados del

Control Interno, al considerar que los gastos para su diseño e implantación son Irrecuperables.

"Algunas de las ventajas que obtendrían los directivos de empresas serían las siguientes:

- Seguridad de que las operaciones que se estén llevando a cabo sean correctas." (CONTROL INTERNO, JOAQUÍN RODRÍGUEZ VALENCIA, PAG.76)
- Evita la duplicidad de funciones y el descuido de otras.
- Evita que el personal pueda llevar a cabo métodos delictivos por medio de un adecuado Control.
- Evita desperdicios en la utilización de "recursos organizacionales" humanos, materiales, financieros.
- Obtener mayor productividad de las empresas.
- Facilita el desarrollo de auditorías interna y externa.

2.1.9 FINES DE CONTROL INTERNO.

"Las definiciones sobre Control Interno indican que éste es mucho más que una herramienta dedicada a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores en el proceso contable; o descubrir deficiencias en cualquier sistema operativo; constituye una ayuda indispensable para una eficaz y eficiente organización" (CONTROL INTERNO, JOAQUIN RODRÍGUEZ VALENCIA, PAG.51).

"Un sistema de Control Interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades:

- Protección de recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia.
- Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.
- Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.
- Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización" (CONTROL INTERNO, JOAQUÍN RODRIGUEZ VALENCIA, PAG.51).

2.1.10 MÉTODOS PARA EFECTUAR EL CONTROL INTERNO.

Para el estudio y evaluación del Control Interno se han establecido los siguientes métodos:

- 1) Descriptivo. Como su nombre lo indica consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos específicos del Control Interno. Esta descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso de las operaciones en todas las unidades administrativas que intervienen.
- 2) Gráfico. Es aquél que se elabora teniendo como base la esquematización mediante cuadros, gráficas, figuras geométricas,

flechas, el flujo de las operaciones donde cada figura representa, formas, archivos o departamentos para indicar el flujo de las operaciones.

3) Cuestionarios. Este procedimiento consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados, con aspectos básicos de la operación a investigar. Son elaborados de tal manera que las respuestas afirmativas indican la existencia de una adecuada medida de Control, mientras que las respuestas negativas señalan una falla o debilidad en el sistema establecido.

Para una adecuada Evaluación del Control Interno es necesario combinar los tres procedimientos anteriores .

2.1.11 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA.

El trabajo de auditoría es profesional porque requiere de gran destreza, que no puede medirse o juzgarse por los que confían en quien lo ejecuta.

La responsabilidad de una profesión, es afrontar el problema de la calidad profesional del trabajo de Auditoría, por lo cual se establecieron requisitos mínimos, de orden general que deben observarse en el desempeño de un trabajo de auditoría de calidad profesional. A estos principios básicos se les llama Normas de Auditoría, y por su naturaleza deben de ser de aceptación general para toda la profesión.

“Las Normas de Auditoría son los requisitos mínimos indispensables de calidad a la personalidad del auditor, al trabajo que desempeña y a la información que rinde como resultado de este trabajo (AUDITORÍA I 1997, SANTILLANA GONZALEZ JUAN RAMON).

2.1.11.1 NORMAS PERSONALES.

Se refieren a las cualidades que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone, un trabajo de este tipo. Se clasifica en :

- Entrenamiento técnico y capacidad profesional
- Cuidado y diligencias profesionales.
- Independencia mental.

El **entrenamiento técnico** es común en todas las profesiones y es el medio indispensable para desarrollar la habilidad práctica necesaria para el ejercicio de una profesión y junto con el estudio y la investigación constantes se integran como fundamento de la **capacidad profesional**.

La actividad profesional como todas las actividades humanas está sujeta a la apreciación personal y, por ende, al error. El hombre es falible y consiente de ello, el profesionista debe esforzarse para reducir a un mínimo ese grado de error mediante un trabajo minucioso, es decir, con **cuidado y diligencia profesional**.

Respecto a la **independencia mental** es la capacidad para expresar juicios y opiniones imparcialmente, sin alterarlos en sentido alguno por presiones económicas, familiares, sociales o de cualquier naturaleza.

La independencia de criterio tiene relevante importancia en el caso del Contador Público porque sus expresiones u opiniones, dichas en el dictamen, tiene interés para un núcleo variado de individuos que incluso le son desconocidos, a los que una afirmación contraria a la realidad les puede acarrear graves consecuencias.

2.1.11.2 NORMAS DE EJECUCIÓN DE TRABAJO.

Constituyen la especificación particular, por lo menos al mínimo indispensable, de la exigencia de cuidado y diligencia, son los que constituyen a estas normas y son:

- Planeación y supervisión .
- Estudio y evaluación del Control Interno.
- Obtención de evidencia suficiente y competente.

Son resultantes de la segunda norma personal; **cuidado y diligencias profesionales**, ya que aunque puede resultar difícil establecer los lineamientos para determinar cuando se es cuidadoso y diligente, si existen

algunos aspectos que, si se cumplen, responden a esa obligación de cuidado y diligencia comentados.

Si se planea el trabajo a desarrollar es necesario garantizar razonablemente la atención de los puntos mas importantes, así como la aplicación de los procedimientos mínimos para la obtención de elementos de juicio suficiente para nuestra opinión esto correspondería a la **planeación**.

En la práctica el auditor se auxilia de ayudantes para ejecutar el trabajo, esto implica delegación de funciones, misma que no lo releva de sus responsabilidad total, esta circunstancia hace necesaria la **supervisión** del trabajo para de esta forma estar seguro que el trabajo desarrollado por los ayudantes cumple su objetivo y proporciona información completa y adecuada.

Al formular el programa de trabajo, el auditor debe establecer los procedimientos de Auditoria, su alcance y su oportunidad, pero de esto depende mucho el tipo de empresa y de sus particularidades operativas, ello hace necesario **el estudio y evaluación del control interno** existente para que basado en el resultado obtenido se determinen claramente dichos procedimientos, su alcance y su oportunidad.

Los resultados que obtenga el auditor deben ser **suficientes y competentes**, en otras palabras, que den la certeza moral de que los hechos que se están tratando de probar, o a los criterios cuya corrección se están

juzgando, han quedado satisfactoriamente comprobados y se refiere a aquellos hechos, circunstancias o criterios que realmente tienen importancia en relación con lo examinado.

2.1.11.3 NORMAS DE INFORMACIÓN

Como consecuencia de su trabajo, el auditor emite una opinión en la que expresa el trabajo desarrollado y las conclusiones a que ha llegado. A esa opinión se le llama dictamen y por su importancia se han establecido las normas que regulen su calidad

En todos los casos que el nombre de un Contador Público quede asociado con Estados o Información Financiera, deberá expresar de manera clara e inequívoca la naturaleza de su relación, su opinión y las limitaciones que haya tenido su examen, a esto se le denomina ***Aclaración de la relación con Estados o Información financiera y expresión de opinión.***

El Auditor, al dar opinión sobre Estados Financieros debe tomar en cuenta algunos puntos como:

- Que el dictamen haya sido preparado de acuerdo con los Principios de Contabilidad y tiene la obligación de asentarlos en el Dictamen.
- Que dichos Principios fueron aplicados sobre bases consistentes, es decir la verificación de su aplicación.

- La información presentada en los mismos y en las notas relativas, sea adecuada y suficiente para su razonable interpretación.

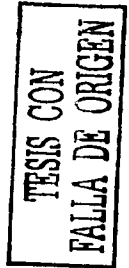
2.2. INGRESOS

2.2.1 CONCEPTO.

Los ingresos se pueden considerar como aquellos derechos exigibles que son originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Los ingresos también se pueden originar, por la venta de activos fijos, ventas de acciones de capital y anticipos.

Es la representación financiera de la relación deudor acreedor que otorga el derecho legítimo de recibir efectivo u otra clase de bienes o servicios.

La recepción de dinero como fase inicial del ciclo de ingresos, puede ser definida de diferentes formas; como mínimo, cubre la primera recepción a caja desde cualquier parte de la organización. Consecuentemente está relacionada con el manejo de caja y la forma como se recibe y se mueve internamente dentro de un control centralizado; este procedimiento puede estar sujeto a inevitables cambios, razón por la cual se requiere considerar a los ingresos dentro del panorama total del proceso de caja. Para el efecto



será de utilidad describir los principios fundamentales de control aplicables parcial o completamente a las recepciones de caja. Estos controles se pueden enfocar desde dos puntos de vista:

- Desde un punto de vista externo, para asegurarse que el dinero que se recibió realmente es el que debió haberse recibido, y
- Desde el punto de vista del empleado, para asegurarse que el ingreso que está recibiendo no lo está desviando hacia otros fines.

2.2.2 CLASIFICACIÓN.

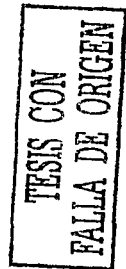
Los ingresos se pueden clasificar de la siguiente, manera :

- De exigencia inmediata.
- De exigencia a corto plazo y a largo plazo.

De exigencia inmediata.

Este tipo de ingresos, se consideran aquellos que son realizados en el momento de la compra-venta de un servicio o producto, es decir el efectivo. El efectivo es el dinero, los metales y derechos de cobro a la vista, propiedad de la empresa, que tenga las características de disponibilidad.

Este tipo de operaciones le permitirá a la empresa adquirir nuevas mercancías e incluso a liquidar sus compromisos .



Dentro de las partidas del Balance General que requiere un Control Interno es el efectivo

Por tal motivo la base del Control Interno del efectivo debe ser la división del trabajo, es decir, que en ningún momento una sola persona autorice, custodie y registre el flujo de efectivo de la empresa.

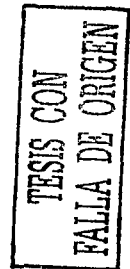
De exigencia a corto plazo y largo plazo.

"Este tipo de ingresos son las cuentas por cobrar y se considera a corto plazo cuya disponibilidad es dentro de un plazo no mayor de un año posterior a la fecha del balance. Se deben presentar en el Balance General como activo circulante después del efectivo y de las inversiones en valores negociables. La cantidad a vencer a más de un año se deberá presentar fuera del activo circulante" (PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS, IMCP, BOLETÍN C-3).

Atendiendo su origen se pueden formar dos tipos de cuentas por cobrar:

- a cargo de clientes.
- a cargo de otros deudores.

"A cargo de los clientes se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o la prestación de algún tipo de servicios, que representen la actividad normal de la misma. En el caso de los servicios se deben presentar como cuentas por



cobrar aún cuando no estuviesen facturados a la fecha de cierre de operaciones de la entidad" (PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS, IMCP, BOLETÍN C-3).

"En cuanto al concepto de otros deudores se deben agrupar por concepto y de acuerdo a su importancia. Estas cuentas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a accionistas y a funcionarios, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc. Si los montos no son de importancia se pueden mostrar como otras cuentas por cobrar" (PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS, IMCP, BOLETÍN C-3).

2.2.2.1 PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR

a) Naturaleza del proceso de cuentas por cobrar.

El proceso de cuentas por cobrar cubre cualquier tipo de acción de la organización generado por reclamaciones contra individuos o personas morales. Estos reclamos usualmente son contra partes externas de la organización; aún cuando en ocasiones pueden involucrar también a empleados y funcionarios. Las reclamaciones surgen como consecuencia de la fase intermedia o el supuesto para cobrar una cuenta o algún otro tipo de consideración. Mientras estas reclamaciones se pueden originar por una gran variedad de formas, la principal y de primordial categoría está relacionada con la venta de productos manufacturados o servicios por la organización.

El proceso de cuentas por cobrar relativo a las ventas tiene un número importante de relaciones la primera es la inmediata necesidad de políticas que cubran el otorgamiento de crédito y la siguiente administración ¿Quién debe dar el crédito?, ¿Por qué cantidades?, ¿Qué tan agresiva debe ser la organización para presionar en la siguiente recuperación?. Un segundo tipo de consideración tiene que ver con estas actividades de cuentas por cobrar relacionadas con la satisfacción del cliente y una continua buena relación, ya que la organización inevitablemente esta interesada en cómo los clientes reaccionan a las autorizaciones de crédito, facturación y cobranza por otro lado, la organización está interesada también en lo que pueda aprender a través de sus relaciones de cuentas por cobrar al ver como los clientes reaccionan hacia sus productos y políticas. Y, finalmente, la organización tiene un interés específico sobre la eficiencia de las actividades de cuentas por cobrar y la efectividad de su control.

El proceso relativo al grupo de cuentas por cobrar cae asimismo dentro de tres fases: la primera, tiene que ver con las condiciones que originan la existencia de una cuenta por cobrar. La segunda fase cubre la administración de las cuentas por cobrar y la forma como fueron creadas. Y la tercera fase consiste en los mecanismos que hacen que la cuenta sea finalmente recuperada. El objetivo en cada caso será comprender el rango general de los asuntos involucrados y la identificación de los principales problemas de control.

b) Creación de las cuentas por cobrar.

En virtud de que las cuentas normalmente se originan por la venta de los productos de la organización o el rendimiento de determinada clase de servicio, el primer interés estará enfocado hacia el establecimiento de una línea directa con esas buenas bases de origen; así el objetivo se enfocará hacia el elemento originado de la cuenta por cobrar y el correspondiente soporte del embarque del producto o la ejecución del servicio; al mismo tiempo es necesario asegurarse que todas las cuentas por cobrar han sido correctamente registradas. Ambos objetivos pueden ser satisfechos cuando la creación de la cuenta por cobrar está ligada directamente con la condición de un inventario o con el registro de un servicio. Consecuentemente, se debe establecer esta liga en un sentido específico de procedimiento.

Como previamente ya se ha dicho, la generación de la cuenta por cobrar involucra inmediatamente la cuestión de si la organización desea expedir un crédito requerido por el cliente para poder cubrir su operación. Esta determinación generalmente puede quedar ubicada dentro de una política general de crédito expedida por la organización, y ahora esta política general debe ser aplicada a un cliente particular a la luz de la situación crediticia del cliente y a la propia experiencia con él. Cuando esa aceptación de crédito ha sido determinada, se inicia la venta regular y el proceso de facturación, y como parte de ese procedimiento se prepara una factura que es cargada en la cuenta del cliente.

Las principales consideraciones de control aplicables a la creación de la cuenta por cobrar, son como sigue:

1. Revisión independiente y aprobación de crédito: Cuando se recibe un pedido se debe obtener la aprobación de crédito. Esta aprobación puede ser proporcionada por un departamento o persona independiente dentro del marco de referencia establecido por las políticas de la organización apoyada en información adecuada acerca del cliente particular. Esta última información cubre la posición financiera del cliente y su capacidad para adecuarse; incluye también la experiencia de la organización con el cliente y su actual posición de cartera. La aprobación misma es hecha por individuos propiamente autorizados, dependiendo del monto involucrado en la operación.

2. Determinación de la disponibilidad del producto: Todas las partidas ordenadas por el cliente pueden no estar disponibles para embarques en ese momento, y consecuentemente no deben ser incluidas en la factura. Las mercancías disponibles deben ser identificadas y empacadas adecuadamente. Otras partidas que no estén disponibles deben ser cubiertas por procedimientos denominados back order (pendientes de envío), para un posterior empaque.

3. Autorización de precios y términos: Los precios y términos de la operación deben estar estandarizados completamente para todos los

clientes. Sin embargo, en algunos casos éstos pueden variar dependiendo de los grupos de clientes y las diferentes cantidades que se puedan vender a ellos. Para efectos de facturación, los precios y términos aplicables deben ser proporcionados con base a las políticas establecidas por la organización. La interpretación de desviaciones especiales deben ser adicionalmente aprobadas por personas debidamente facultadas.

4. Papelería multicopia para propósitos específicos: Las facturas necesitan ser preparadas con suficiente número de copias que contengan información idéntica para ser usadas en otros propósitos operacionales. De esta manera, una de las copias autoriza el embarque, otra va al cliente, otra es usada para la copilación de estadística de ventas y otra más es enviada al departamento de cuentas por cobrar para su registro. Se deben establecer controles que, cubran el total de las facturas por un periodo de tiempo dado, usualmente por un día de actividades.

c) Administración de las Cuentas por Cobrar.

La fase de administración del proceso de cuentas por cobrar empieza desde la generación de la cuenta, para su manejo y control propio, y concluye en el momento que es pagada o liquidada. Las principales consideraciones de control durante esta nueva fase incluyen:

1. Control Independiente de los Registros de Cuentas por Cobrar.-Los registros actuales de cuentas por cobrar en algunos casos pueden ser

mantenidos manualmente; en grandes instalaciones serán manejadas por un computador. Los principios fundamentales en todos los casos son que estos registros sean mantenidos en forma independiente y no sujetos al acceso de terceras partes, especialmente por aquellos que puedan tener acceso a la caja o a los clientes mismos. En todos los casos también deberán tenerse cuentas de control, y, en lo posible, cuentas de subcontrol, que estén soportadas por cuentas individuales perfectamente detalladas.

2. Registro y Control.-Cualquier cargo a bancos u otra cuenta que ocasione una contrapartida crediticia a las cuentas por cobrar debe ser registrada sobre base diaria con objeto de contar con información actualizada disponible para servir a las diversas necesidades operacionales de la organización. Simultáneamente, se debe tener la certeza de que estas cuentas por cobrar están correctas mediante las conciliaciones periódicas entre estos registros auxiliares contra las cuentas mayor control.

3. Oportuno y adecuado sistema de reporte.- Adicionalmente a la información que se debe suministrar sobre base diaria, debe haber un sistema periódico que reporte los saldos corrientes con su correspondiente análisis de detalle. Este análisis mostrará las porciones o partidas de la cuenta por cobrar que no han sido pagadas en diversos periodos de tiempo; por ejemplo saldo actual, vencido un mes, vencido dos meses, vencido tres meses, vencido más de tres meses, etc. Este análisis es una importante base para administrar el esfuerzo de la recuperación de cartera.

4. Envío de estados de cuenta de clientes en forma directa e independiente, un elemento básico, desde un punto de vista de control, consiste en enviar estados de cuenta a los clientes; este envío deberá ser directo e independiente; es decir sin que haya alguna oportunidad de alteración o modificación o extravío por algún elemento de la organización. Este procedimiento hace posible un chequeo cruzado con el principal involucrado en la cuenta, o sea el cliente, además es un importante mecanismo que sirve para acelerar cobros retrasados.

d) Disponibilidad de las Cuentas por Cobrar.

Las cuentas por cobrar representan un activo reclamable a las partes involucradas; consecuentemente, es muy importante que esta recuperación no pueda ser revelada si no es mediante un procedimiento autorizado.

Existen cuatro procedimientos para acreditar una cuenta por cobrar, los cuales en seguida se refieren junto con las principales consideraciones de control:

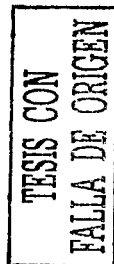
1. Cobranza: La cobranza que se recibe de los clientes sirve para liquidar una cuenta por cobrar previamente generada. Las cuentas de control (cuentas de mayor) reciben las concentraciones para efectuar los correspondientes registros sumariados. Aquí se presenta el problema previamente discutido de lograr un adecuado control sobre los ingresos a

caja, en el que se debe contemplar también las rebajas y descuentos otorgados.

2. Devolución de mercancía.-Cuando los productos vendidos son regresados por diversas razones, se tiene que revertir la operación original de venta. El segundo, consiste en que la recepción física se haga efectiva y la mercancía se reciba en buenas condiciones. Finalmente, es necesario asegurarse que el importe a acreditar sea por una cantidad correcta. Estos tres pasos cuando están adecuadamente documentados proveen las bases para acreditar una devolución de mercancía.

3. Ajustes y descuentos: El esfuerzo de control se debe apuntar con mayor eficacia cuando existen políticas especiales de descuentos o cierto tipo de acreditamiento a algún cliente particular, esto puede presentarse en ventas por volumen, por la venta de un tipo particular de productos al consumidor o por ajustes ocasionados por deficiencias en los productos. Cuando los descuentos están emanados de algún modo específico el control se centrará en la confirmación de las bases de este arreglo; sin embargo, en muchos casos, la autenticidad del crédito está apoyada en factores de juicio que son evaluados por el ejecutivo que aprobó el crédito, dentro de los límites de su propia autoridad.

4. Cancelación de cuentas malas: Con cierta frecuencia es normal que haya clientes que fallen en el cumplimiento de sus obligaciones ya que



aunque se aplique todo esfuerzo de cobro puede haber situaciones de quiebra, desaparición del deudor, u otras causas que no dejen más alternativa que la cancelación de la cuenta. Usualmente se deben hacer provisiones de tipo contable que sirvan para la creación de una reserva para cuentas malas o incobrables contra la que se pueda cargar cualquier cancelación de esta naturaleza. El interés específico de control en este punto, es que cualquier cancelación debe ser propiamente autorizada por un funcionamiento de alto nivel de la organización. El siguiente interés consiste en mantener un control sobre esas cuentas canceladas para evitar que éstas sean cobradas y no reportarlas a la organización, o bien estar alentos a cualquier probabilidad de recuperación.

Debido a la contingencia que existe del cobro de una cuenta por cobrar o un documento, en la practica es muy normal, que aun con los controles mas rigurosos no se sabe cual o cuales de ellas no se cobran, por lo cual se ha implantado varios procedimientos para calcular el monto de la estimación, cuyo objetivo no es otro, que el de ayudar a presentar el saldo de cuentas y documentos por cobrar a valor en libros, es decir , el valor que se cree que es posible que se cobre.

Los métodos tradicionales que se usan para el calculo de la estimación para cuentas incobrables son los que a continuación se enuncian:

- Porcentaje sobre las ventas a crédito netas.

- Análisis por la antigüedad de saldos.

Porcentaje sobre las ventas.

En este caso se determina un tanto por ciento sobre las ventas netas, basado en la experiencia de años anteriores y en las estadísticas que proporcionan la información de las cuentas incobrables que se ha producido en los últimos años.

El método anterior tiene las siguientes desventajas en el cálculo de la estimación para cuentas incobrables:

- En su base para sus cálculos se consideran las cuentas por cobrar ya vencidas como las cuentas por cobrar que aún no se han vencido.
- Que el cálculo en general considera que el mismo riesgo de no cobro a todas las cuentas nuevas y viejas.
- No establecen parámetros diferentes de acuerdo a la incertidumbre que puedan surgir de cada tipo de cuenta.

Análisis por antigüedad de saldos.

Este procedimiento consiste en lo siguiente :

El saldo del cliente se divide en 2 partes la parte que no se ha vencido y la parte que ya venció.

La parte que ya venció de un cliente se divide en número de días.

Una vez que se ha analizado los saldos vencidos se le asigna un porcentaje individual, partiendo con un porcentaje menor al saldo no vencido e incrementarlo en cada grupo a medida de cómo aumente su antigüedad de vencimiento. La razón es que mientras una cuenta tenga mayor tiempo de vencida, mayor será el riesgo de no ser cobrada y tendrá mayor probabilidad de convertirse en una pérdida para la empresa.

e) Políticas Administrativas de las Cuentas por Cobrar

Habiendo considerado el marco de referencia operacional del proceso de cuentas por cobrar, se requiere ahora analizar cuidadosamente varias políticas clave relacionadas con el manejo de las mismas cuentas por cobrar.

1. Otorgamiento de líneas o niveles de crédito.-Una cuestión de política es qué tan liberal debe ser una organización para otorgar crédito. Es claro que en situaciones de créditos restringidos disminuye la posibilidad de pérdidas por cuentas malas. Pero el juicio de cuáles serán las políticas de crédito que sirvan mejor a los intereses de la organización no se determinen ahí, ya que las ventas causadas por políticas de crédito más liberales dan origen a ventas adicionales que de otra manera no se hubiera efectuado; y estas ventas puedan dar origen a utilidades extras, y pudiera ser que esta situación sea más beneficiosa y de provecho para la organización en virtud de que gran volumen de ventas puede generar reducción de costos de

producción en lo referente a la absorción de costos fijos. En resumen toda situación deberá ser examinada en gran detalle antes de llegar a una decisión final.

2. Impacto de las relaciones con los clientes en el proceso de cuentas por cobrar.-Un aspecto muy importante es el proceso de las cuentas por cobrar inevitablemente involucra relaciones con los clientes.

Por lo anterior, se necesita manejar estas relaciones entre los clientes de la mejor manera para evitar cualquier síntoma de irritación y tendiendo a construir una relación positiva con ellos. Ejemplos de estos contactos pueden ser la aplicación de las líneas de crédito, claridad en las facturaciones, procesamiento de acreditamiento de ajustes, y los diversos aspectos de cobranza. Una eficiencia interna y la cortesía y razonable cooperación hacia el cliente.

Con mucha frecuencia los clientes están insatisfechos debido a muchas y causas que en ocasiones son completamente independientes al proceso de cuentas por cobrar, mismas que se pueden pulir a través de los contactos de cuentas por cobrar, ya que este personal tiene la oportunidad de ser un canal de solución de los problemas que el cliente tenga con otro personal de la entidad.

2.2.2.2 PROCESO DE DOCUMENTOS POR COBRAR

En algunas situaciones suele ser práctico para una organización particular el diferir la recuperación de la cuenta por cobrar originada por la venta de sus productos o servicios; en tales casos, las operaciones que se realicen deberán especificar claramente las épocas de pago. Habrá casos en que éstas se garanticen mediante un documento por cobrar. Sin embargo, los documentos por cobrar originan también problemas de recuperación cuando se mezclan con las cuentas por cobrar regulares; también se presentan circunstancias especiales cuando la cuenta por cobrar regular no es liquidada de acuerdo al plan original, y es aquí cuando la organización desea obtener un reconocimiento más preciso de su cobranza cuando ésta se encuentra respaldada por un documento. Debe considerarse también la posibilidad de cargar intereses en estos documentos.

En todas las situaciones planteadas, las circunstancias ayudarán a definir el manejo de la cuenta por cobrar; si se documenta o no. Cuando la cuenta se documenta se presenta la necesidad de monitorear esta cobranza en la fecha específica, incluyendo los intereses correspondientes, cuando proceden. Los documentos por cobrar tienen el problema adicional relativo a su custodia, ya que cada documento es autónomo en sí mismo. Otro problema se presenta en la circunstancia de que como en ocasiones es poco común el documentar una cuenta, la costumbre hace que este papel se maneje en forma similar a una cuenta corriente. Para cubrir todas las

eventualidades planteadas, se requiere establecer procedimientos específicos que aseguren la revisión periódica y la estandarización de acciones.

2.2.2.3 PROCESO DE OTRAS CUENTAS POR COBRAR

Aún cuando las actividades regulares de ventas de la organización proveen las principales fuentes de cuentas por cobrar, existen otras actividades, que originan ciertos tipos especiales de cobranza. Explicativo de estas son las siguientes:

1. Anticipos a empleados: La venta de productos o servicios que presta la organización normalmente deben ser incluidos en las cuentas por cobrar a clientes; además, existe cierta clase de anticipos u otros de naturaleza similar, como son anticipos para gastos de viaje, anticipos para fines especiales de negocios o préstamos a título personal a los empleados. Este último tipo de cobranza está garantizada por los sueldos y salarios de los que reciben el anticipo y sobre lo que se deberá ejercer un estricto control, estos anticipos deberán estar regulados por políticas perfectamente definidas y aquellos casos especiales tendrán que ser autorizados directamente por funcionarios de alto nivel en la organización.

2. Depósitos con terceros: En muchas ocasiones se requiere efectuar depósitos con terceros para garantizar un servicio u otras razones. Estos

depósitos deben ser de naturaleza temporal, o pueden ser tan permanentes como el servicio a prestar lo requiera. En este punto es muy importante que su registro controle la época de recuperación del depósito.

3. Reclamaciones: En las relaciones con los proveedores, transportistas o cualquier otro grupo de servicio se pueden originar reclamaciones que deben de ser registradas y pasadas a un control que esté al pendiente de su reembolso. Las reclamaciones por concepto de seguros son otras cuentas de naturaleza similar a este grupo. En ocasiones se plantea la alternativa de si registrar o no estas reclamaciones; definitivamente el mejor control se encontrará en el registro de estas cuentas por cobrar.

4. Acumulación de ingresos: Un tipo muy especial de cuenta por cobrar se origina cuando los ingresos se capitalizan antes de que puedan ser cobrables. El objetivo aquí, en un sentido operacional, es reconocer los ingresos en los periodos a que realmente correspondan con objeto de tener objetividad en la evaluación de los resultados de operación. Típico de este caso son las cuentas por cobrar por ventas en abonos.

2.2.3 IMPORTANCIA DE LOS INGRESOS

En una empresa, no importa el tamaño, ya sea privada o pública, los Contadores deben de ser conscientes de los fundamentos de los sistemas de Control Financiero; ya que los ingresos son una parte esencial.

La recepción de dinero puede ser definida de diferentes formas, una de ellas es que cubre la recepción de la caja de la organización para cualquier imprevisto, así como cubre los gastos de la organización y sus necesidades.

Es necesario establecer reglas o políticas que en todo caso beneficien tanto a la organización como a los que laboran en ella .

Todos los movimientos que se generen deben de ser registrados cuidadosamente, ya que se trata de dinero y la mala administración puede llegar a desprestigiar a la empresa e incluso puede llegar a su pérdida.

Los registros contables deben estar orientados, lo más práctico posible, hacia los Ingresos de Caja.

Idealmente los ingresos a caja, que establecen contabilización inicial, deben estar ligados a los registros intermedios contables, por ejemplo, los auxiliares de cuentas por cobrar; otra ilustración puede ser la venta de mercancía efectuada con descargo a los registros de inventarios perpetuos. Un empleado o empleados de la organización deberán estar encargados del control y registro de las contrapartidas contables de ingresos de caja.

La contabilización debe efectuarse lo más rápido posible. Entre más rápido se contabilice el ingreso, mayor será el control. Esto se puede cumplir estableciendo el mejor tipo posible de registro contable inicial; un ejemplo común puede ser la emisión numerada de recibos de caja que contengan una copia para el interesado; otro ejemplo se tiene en el uso de cajas registradoras; o bien cierta clase de volantes o boletos numerados seriadamente canjeables por los ingresos de caja.

Se debe utilizar, hasta donde sea posible, un control adicional. En algunas situaciones la presencia del cliente puede servir para checar la acción del empleado; por ejemplo, asegurarse el cliente que sean correctas las cifras introducidas a la caja registradora por la cajera.

El Control Interno esta referido a las reglas, normas y políticas que permitan diseñar procedimientos para :

- Investigar la solicitud de crédito.
- Para otorgar el crédito y fijar el monto del mismo.
- Para aumentar por buen pago el monto del crédito y disminuirlo por falta de oportuna de pago.
- Para realizar la cobranza.
- Cancelación de cuentas y documentos por cobrar.
- Para el cobro de cuentas y documentos por cobrar morosos.

- Selección de tipos de demanda de cuentas por cobrar y documentos por cobrar que no se han cobrado.

Todos los procedimientos en el momento de su diseño deberán tener en cuenta la división del trabajo, es decir las operaciones de cuentas y documentos por cobrar se deben de clasificar en actividades de autorización, registro y actividades de custodia.

Como consecuencia del Control Interno de efectivo, que obliga por un lado a depositar todos los ingresos percibidos en el día, en una cuenta bancaria de cheques y por el otro, que todo pago que se origine en la empresa se haga por medio de un cheque nominativo, ello ocasiona que el efectivo de una empresa va a ser manejado y registrado en las contabilidades en sentido opuesto, al que haga el banco, es decir, la empresa dueña del efectivo realizará cargos en su contabilidad al depositar efectivo en el banco, el banco al recibir el efectivo del cuenta-habiente lo registrará como un pasivo de tal manera, que en cada uno de los libros deberá de estar el mismo saldo, solo con saldos contrarios, pero eso en la práctica no sucede, en la mayoría de los casos se tienen saldos diferentes, esto se debe a que aunque los controles captan las mismas operaciones, estas no se registran al mismo tiempo, de ahí que siempre alguna de las partes carezca de cierta información que la otra ya conoce y la ha registrado, esto es lo que dio origen a un elemento de Control Interno, denominado Conciliación Bancaria que tiene como objetivo identificar todas y cada una de las partidas no correspondidas, es decir aquellas no registradas por alguna de las partes o bien, aquellas que han sido registradas por ambas partes,

pero alguna de ellas con error, que permita determinar el saldo actual de la cuenta del banco.

Existen dos tipos de conciliaciones bancarias:

- Conciliación Aritmética
- Conciliación Contable.

Conciliación Aritmética.

El objetivo de ésta no es otro que el de identificar las partidas no correspondidas que a través de sumar y restar el saldo del banco, se llegue al saldo que presenta el libro del Banco de la empresa.

El procedimiento que se sigue es el siguiente:

- Se requiere tener :
 - a) El saldo del libro del Banco de la Empresa.
 - b) El estado de cuenta del Banco.

Una vez que se tienen estos registros ,el procedimiento siguiente permite identificar las partidas no correspondidas.

- Para identificar nuestros cargos no correspondidos, se compara cada cargo del libro de cheques de la empresa, con cada uno de los abonos registrados en el estado del Banco, si la partida es la misma se pone una palomita en la cantidad, si es diferente se pone una cruz.

- Para determinar nuestros abonos no correspondidos, se compara cada uno de nuestros abonos, con cada uno de sus cargos del banco, señalando con una palomita los correspondidos y con una cruz los no correspondidos.

- Para determinar los cargos no correspondidos del Banco se compara cada uno de sus cargos, con cada uno de nuestros abonos, usando las mismas marcas.

En la comparación de los cargos y abonos no se deben de tomar en cuenta los saldos iniciales ni finales que envía el banco.

- Una vez que se han identificado todas las partidas no correspondidas, para tener seguridad de que efectivamente no falta ninguna, se elabora propiamente la conciliación aritmética, la que permite partiendo del saldo acreedor que presenta el Estado de cuenta elaborado por el Banco, mas nuestros cargos no correspondidos, menos nuestros y sus abonos no correspondidos, permitirá llegar al saldo deudor que tienen el libro mayor de cheques, si no fuera así, significa que no se identificaron todas las partidas no correspondidas.

Este procedimiento se puede invertir, es decir, se puede partir del saldo deudor del libro de cheques de la empresa, mas nuestros abonos no correspondidos, más sus abonos no correspondidos del banco, menos nuestros cargos no correspondidos, menos sus cargos no correspondidos del banco, debe de dar la diferencia el saldo acreedor del Estado de Cuenta del Banco.

Este procedimiento se efectúa con el primer mes de actividad de la empresa, para la segunda y sucesivas conciliaciones, se deberán tomar en cuenta las partidas en tránsito, es decir aquellas que generalmente por razones de tiempo solo fueron registradas en un solo registro tales como depósitos, cheques expedidos etc.

Estas partidas representan cargos o abonos no correspondidos, que deberán ser tomadas en cuenta cuando se inicie la comparación de nuestros cargos y abonos con sus abonos y cargos.

MODELO DE CONCILIACIÓN ARITMÉTICA.**1.- Partiendo del saldo acreedor.**

Saldo acreedor al final del mes Del estado del Banco.		XXXX
+Nuestro cargos no correspondidos	XXXX	
+Sus cargos no correspondidos	<u>XXXX</u>	
Suma total de cargos no correspondidos		<u>XXXX</u>
Suma saldo acreedor mas cargos no correspondidos.		XXXXX
-Nuestros abonos no correspondidos	XXXXX	
-Sus abonos no correspondidos	<u>XXXXX</u>	
Suma total de abonos no correspondidos.		<u>XXXXX</u>
Saldo deudor al final del mes según el registro del banco que lleva la empresa.		<u><u>XXXXX</u></u>

2.- Partiendo del saldo deudor.

Saldo deudor al final del mes según el
registro del banco que lleva la empresa

XXXXXX

+ Nuestros abonos no correspondidos

XXXXXX

+ Sus abonos no correspondidos

XXXXXX

Suma total de abonos no correspondidos

XXXXXX

Suma saldo deudor mas abonos no
correspondidos

XXXXXX

-Nuestros cargos no correspondidos

XXXXXX

-Sus cargos no correspondidos

XXXXXX

Suma total de cargos no corres.

XXXXXX

Saldo acreedor al final del mes del estado del banco

XXXXXX

2.2.4 OBJETIVOS DEL CICLO DE INGRESOS

Con lo que respecta a los objetivos relativos al Estudio y Evaluación del Control Interno en el ciclo de ingresos se estudiarán los siguientes:

- De autorización
- De procesamiento y clasificación de transacciones.
- De verificación y evaluación
- De salvaguarda física.

A) OBJETIVO DE AUTORIZACIÓN:

Los objetivos de Autorización tratan de todos aquellos controles que deben establecerse para asegurarse de que están cumpliendo las políticas y criterios establecidos por la administración y que éstos son adecuados. Estos objetivos para el ciclo de ingresos pueden ser:

1. Los clientes deben autorizarse de acuerdo con políticas establecidas por la administración.

a) Asuntos a considerar: Entre los criterios de selección de clientes que utilizan las empresas, éstas deben de especificar estándares para los clientes potenciales respecto a asuntos tales como los siguientes:

- Situación financiera y estabilidad económica.

- Reputación.
- Historia anterior y antecedentes de crédito.
- Restricciones legales (ejemplos: limitaciones para efectuar exportaciones, control de precios etc.).
- Las políticas que tenga la empresa en relación con transacciones que se celebren con compañías afiliadas, conflictos de intereses, etc.

b) Técnicas para lograr el objetivo:

- Políticas por escrito para la selección de clientes y aprobación de crédito.
- Bases de datos como: listas de clientes aprobadas o archivo maestro de clientes.
- Procedimientos específicos para añadir, cambiar o eliminar datos de las bases de datos.
- Técnicas para probar la confiabilidad de las bases de datos.
- Especificar que los cambios en archivos sean aprobados por escrito por personal autorizado.
- Uso de formas estándar prenumeradas para documentar los cambios a las bases de datos, controles físicos sobre el acceso a dichas formas y

conciliación de las formas usadas con los cambios realmente efectuados.

- Revisión y aprobación por personal autorizado de los informes de cambios a las bases de datos.

- Verificar periódicamente que los clientes registrados en las bases de datos sean los autorizados y se apeguen a los criterios de selección aprobados por la administración; por una persona independiente del proceso.

- Pruebas periódicas por parte de Auditoría interna de los archivos (verificación de crédito, confirmaciones, etc.)

c) Ejemplos de riesgos si no se logra el objetivo:

- Pueden efectuarse embarques a clientes no autorizados, lo cual podría resultar en posibles cuentas incobrables.

- Pueden efectuarse ventas a personas o empresas con las que exista conflicto de intereses sin el conocimiento de la gerencia.

2. El precio y condiciones de las mercancías y servicios que han de proporcionarse a los clientes deben de autorizarse de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración.

a)Asuntos a considerar en el objetivo: Las políticas para fijar precios y condiciones de las mercancías y servicios ofrecidos por la empresa pueden especificar lo siguiente:

- Métodos a utilizar para establecer los precios de venta (costo más un % de margen, competencia, compras para fijar precios a niveles estipulados, negociación, etc.)
- Métodos a utilizar por la empresa para comunicar a los clientes potenciales sus precios de venta (catálogos de precios, etiquetas de precios, etc)
- Condiciones para la venta que puede ofrecer la empresa tales como:
 - Puntos y fechas de entrega etc.
 - Condiciones de crédito y pago
 - Especificaciones de ingeniería y de calidad

b)Técnicas para lograr el objetivo:

- Políticas por escrito donde se expongan claramente los criterios a este respecto.
- Archivos de precios de venta autorizados, condiciones para descuentos y embarques, etc.

- Procedimientos establecidos para añadir, cambiar o eliminar datos de las bases de datos.

c) Ejemplos de riesgos si no se logra el objetivo:

- Pueden aceptarse pedidos de clientes a precios no autorizados y condiciones inaceptables para la gerencia.

- Pueden aceptarse pedidos para productos y servicios con estándares de calidad que la empresa no pueda cumplir.

- Pueden efectuarse entregas de mercancías L.A.B. destino sin haberse considerado los costos de entrega en los precios de venta.

3. Las distribuciones de cuentas y los ajustes a los ingresos, costo de ventas, gasto de ventas y cuentas de clientes, deben de autorizarse de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración.

a) Asuntos a considerar:

- Corrección de facturaciones.

- Cancelación de cuentas incobrables.

- Facturaciones especiales (ejemplos: facturas preparadas a mano en un sistema de PED).

- Aplicaciones o reversiones de cargos por servicios o financiamiento.

- Bonificaciones especiales.

- Rebajas por volumen de compras.
- Mercancía devuelta.
- Corrección de errores de procesamiento.
- Descuentos de pronto pago.
- Correcciones de comisiones.

b) Técnicas para lograr el objetivo:

- Exposiciones claras de los criterios y políticas de la empresa relativas a las devoluciones y rebajas sobre ventas, aprobación de notas de crédito, cancelación de cuentas incobrables y autorización del pago de saldos acreedores de clientes.
- Uso y aprobación de formas prenumeradas estándar para llevar a cabo los ajustes.
- Investigación de ajustes que excedan una cantidad predeterminada.
- Informes regulares y análisis periódicos de las tendencias en las cantidades y tipos de ajustes.
- Autorización específica de ajustes cuando éstos no se ajustan a las políticas establecidas por escrito.

c) Ejemplos de riesgos si no se logra el objetivo:

- Las cuentas por cobrar a clientes y las cuentas conexas pueden presentarse incorrectamente como consecuencia de ajustes o clasificaciones incorrectas.

- Pueden aprobarse ajustes que no son aceptables para la gerencia.

- Pueden cancelarse indebidamente cuentas de clientes que sí son cobrables.

- Pueden manejarse con negligencia y registrarse incorrectamente la mercancía devuelta.

4. Los procedimientos del proceso del ciclo de ingresos deben estar de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración.

a) Asuntos a considerar :

- Manuales de políticas.

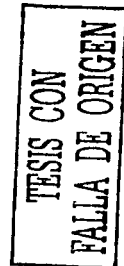
- Rutinas de entrenamiento.

- Documentación de sistemas de programas.

b) Técnicas para lograr el objetivo:

- Cambios en sistemas, procedimientos y programas.

- Acceso restringido a las áreas de procesamiento y a la documentación.



- Procesamientos documentados y políticas obligatorias.
- Verificación periódica de las aprobaciones que se requieren para transferir responsabilidades, cambios en las formas, cambios en los sistemas de archivo, etc.
- Estándares aprobados para el desarrollo de sistemas manuales o de PED incluyendo estándares de programación y documentación.

c) Ejemplos de riesgos si no se logra el objetivo.

- Pueden existir reorganizaciones y cambios en las asignaciones del personal o de los departamentos que originen se reduzca la segregación de funciones.
- Pueden llevarse a la práctica procedimientos que nulifiquen las técnicas de control interno establecidas (como ejemplo: pueden pasarse por alto las verificaciones del crédito en pedidos de clientes, aumentando con ello el riesgo de cuentas incobrables).
- Aprobación de funcionario autorizado para cada una de las clases de transacciones.
- Designación por parte de la administración o consejo de administración de aquellas personas que puedan firmar ciertos documentos a nombre de la empresa.

- Comparación de los detalles importantes de cada pedido que se recibe con los criterios establecidos por la gerencia. Esta comparación puede hacerse manualmente o con técnicas de validación del computador, por ejemplo:

- Comparación de pedidos de clientes con los archivos maestros de clientes, precios de venta autorizados, condiciones para descuento y embarque, etc.

- Verificación del crédito basado en el historial de pagos y del saldo de la cuenta del cliente.

- Preparación de informes por excepción de todos los pedidos recibidos durante un periodo.

- Aprobación de los pedidos de venta en cuanto a precios, condiciones y crédito otorgados por empleados que no sean vendedores o las personas que preparan los pedidos de ventas.

- Dígitos de verificación sobre el código de los clientes.

- Verificación de los detalles esenciales en los pedidos (ejemplos: clave del producto, precios, cantidades y código de la cuenta del cliente).

- Limitación del acceso a los archivos o datos de pedidos, ya sean manuales o basados en el computador.

- Informes por excepción de los pedidos que no son aceptados.

B) OBJETIVOS DE PROCESAMIENTO Y CLASIFICACIÓN DE TRANSACCIONES.

Estos objetivos tratan de todos aquellos controles que deben establecerse para asegurarse del correcto reconocimiento, procesamiento, clasificación, registro e informe de las transacciones ocurridas en una empresa, así como los ajustes a éstas. Estos objetivos para el ciclo de ingresos son:

1. Sólo deben aprobarse aquellos pedidos de clientes por mercancías o servicios que se ajusten a políticas adecuadas establecidas por la administración.

a) Técnicas para lograr el objetivo:

- Existencia de procedimientos documentados.
- Uso y Control de formas prenumeradas.
- Archivo de firmas autorizadas para aprobar pedidos.
- Inspección periódica de las formas usadas para ver que estén completas y autorizadas.
- Aprobación de funcionario autorizado para cada una de las clases de transacciones.
- Limitación del acceso a los archivos o datos de pedidos.

b)Ejemplos de riesgos si no se logra el objetivo.

- Pedidos de clientes a precios no autorizados.
- Ventas a personas con las que exista conflicto de intereses sin el conocimiento de gerencia.
- Pedidos para productos y servicios con estándares de calidad que la empresa no pueda cumplir.

2. Debe requerirse de una solicitud o pedido aprobado antes de proporcionar mercancías o servicios.

a)Técnicas para lograr el objetivo

- Acceso limitado a las mercancías que se tienen para la venta.
- Preparación de órdenes de embarque o entrega prenumerados, por una persona independiente de la función de embarque.
- Autorización adecuada de las órdenes de embarque.
- Políticas y procedimientos por escrito que definan qué documentos se requieren para despachar embarques.
- Acceso limitado a las formas de órdenes de empaque, de conocimientos de embarque, y otras formas importantes.
- Establecer áreas específicas de empaque.
- Supervisión minuciosa de las actividades de embarque.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

b) Ejemplos si no se logra el objetivo:

- Acceso limitado a las mercancías que se tienen para la venta
- Preparación de órdenes de embarque o entrega prenumerados, por una persona independiente de la función de embarque.
- Autorización adecuada de las órdenes de embarque
- Políticas y procedimientos por escrito que definan qué documentos se requieren para despachar embarques.
- Acceso limitado a las formas de órdenes de empaque, de conocimientos de embarque, y otras formas importantes.
- Establecer áreas específicas de empaque.
- Supervisión minuciosa de las actividades de embarque.

3. Todos y únicamente los embarques efectuados y los servicios prestados deben producir facturación.

a) Técnicas para lograr el objetivo:

- Políticas y procedimientos documentados para programar los embarques.
- Procedimientos para informar e investigar oportunamente las mercancías no embarcadas.

- Comparación del número y los totales de las mercancías embarcadas según la orden de embarque contra las mercancías que aparecen en los conocimientos de embarque.
- Verificación independiente de la mercancía embarcada por el transportador de la misma.
- Dobles conteos de los embarques.
- Sistema de computadora para preparar simultáneamente la orden de embarque, el conocimiento de embarque y la factura de venta
- Basado en la búsqueda del archivo de pedidos pendientes.
- Supervisión y programación del personal que ejecuta los servicios de embarque.

b) Ejemplos de riesgos si no se cumple el objetivo:

Son los mismos riesgos que se mencionan en el objetivo 2.

4. Las facturas deben prepararse correcta y oportunamente.

a) Técnicas para lograr el objetivo

- Conocimientos de embarque y órdenes de embarque prenumerados y controlados de tal forma que posteriormente se pueda comprobar que los mismos se facturaron.

- Proporcionar simultáneamente los datos de embarque o entrega a una función de facturación y registro de inventarios.

- Establecer requisitos de aprobaciones específicas para efectuar facturaciones de mercancías sin costo tales como promociones, muestras, garantías, consignaciones, etc.

- Conteos de control y conciliaciones posteriores de:

- Número de órdenes de partidas contenidas en cada orden y los números de partidas facturadas posteriormente.

- Importe de las órdenes con los importes facturados posteriormente.

- Totales de comprobación de cantidades y números de las piezas embarcadas o de las horas utilizadas con totales semejantes a las partidas facturadas.

- Procedimientos para informar e investigar en forma oportuna los embarques no facturados y las facturaciones no embarcadas.

- Informes periódicos de los atrasos en el surtido de pedidos.

- Políticas y procedimientos por escrito que definan los documentos que se requieren para despachar los embarques.

- Comparación y conciliación en un caso, de las cantidades que salen de inventario según se muestra en los registros permanentes, con las cantidades facturadas.

- Investigación rápida y análisis periódico de las quejas que se reciban de los clientes.

- Separación de funciones entre el personal que reciba las quejas de clientes y el que las analiza e investiga.

- Inventarios físicos periódicos.

b) Ejemplo de riesgo si no se logra el objetivo:

- Pueden embarcarse mercancías o prestarse servicios a quién no corresponde.

- Pueden embarcarse mercancías o prestarse servicios equivocados o bien puede embarcarse o prestarse una cantidad equivocada de mercancías o servicios.

- Las mercancías pueden embarcarse muy pronto o muy tarde e igual podría pasar con los servicios prestados.

- Pueden embarcarse mercancías o prestarse servicios a clientes que se han excedido en sus respectivos límites de crédito.

Pueden absorberse costos de embarque que debieron haber sido facturados.

C) OBJETIVOS DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN.

Estos objetivos tratan de aquellos controles relativos a la verificación y evaluación periódica de los saldos que se informan, así como de la integridad de los sistemas de procesamiento. Este objetivo para el ciclo de ingresos es:

- Deben verificarse y evaluarse en forma periódica los saldos de cuentas por cobrar y las transacciones relativas.

a) Técnicas para lograr el objetivo

- Manuales de procedimientos .
- Conciliación de saldos y actividades.
- Conciliación de los saldos del mayor con los auxiliares .
- Análisis de índices , tendencias y variaciones.

b) Ejemplos de riesgos si no se logra el objetivo.

- Creación de una estimación de cuentas incobrables insuficiente .
- Informes incorrectos proporcionados a gerencia.

D) OBJETIVOS DE SALVAGUARDA FISICA.

Estos objetivos tratan de aquellos controles relativos al acceso a los activos, registros, formas importantes, lugares de proceso y procedimientos de proceso. Estos objetivos para el ciclo de ingresos son:

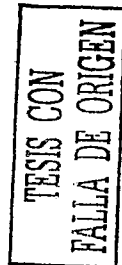
1. El acceso al efectivo recibido debe permitirse únicamente de acuerdo con controles adecuados establecidos por la gerencia hasta que se transfiera dicho control al ciclo de tesorería.

a) Técnicas para lograr el objetivo.

- Servicios Externos (carros blindados, servicio de guardias)
- Impedimentos físicos (puertas y gabinetes bajo llave y caja fuerte)
- Restricciones para el acceso (gafetes de identificación, registros de firmas de entrada, caja registradora.)
- Dispositivos de detección y prevención (alarmas contra incendios, policía privada)
- Seguros y fianzas.

b) Ejemplos de riesgos si no se logra el objetivo.

- El efectivo puede sustraerse definitiva o temporalmente, o bien perderse o destruirse.



2.2.5 LOS INGRESOS COMO CICLOS DE TRANSACCIÓN.

Incluye todas las funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo, con los clientes, sus productos o servicios.

Debe tomarse en cuenta que el ciclo de ingresos es el ciclo en donde el control físico es necesario. Se pueden establecer controles y estos pueden ser, desde un punto de vista externo, para asegurarse que el dinero que se recibió realmente es el que debió haberse recibido y desde el punto de vista del empleado, para asegurarse que el ingreso que se está recibiendo no lo está desviando hacia otros fines.

La contabilización se debe efectuar lo mas rápido posible y el Control será mayor. Los registros contables deben de estar orientados, lo más práctico posible hacia los ingresos de la caja, se deben hacer conciliaciones de los ingresos.

En algunos casos es necesario establecer un Control adicional este tipo de Control podría ser los mismos clientes verificando que las cantidades sean correctas al ser introducidas en la máquina registradora.

Todos los ingresos deben ser separados de todos los egresos ya que normalmente los ingresos se utilizan para cubrir los gastos que se vayan generando, un mejor manejo sería que fueran controlado por distintas personas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.2.6 EL CONTROL INTERNO Y LOS INGRESOS.

Las funciones típicas de un ciclo de ingresos podrían ser:

- Otorgamiento de crédito.
- Toma de pedidos.
- Entrega o embarque de mercancías y/o prestación de servicios.
- Facturación.
- Contabilización de comisiones.
- Contabilización de garantías.
- Cuentas por cobrar.
- Cobranzas.
- Ingreso del efectivo.
- Ajuste de facturas.

Dentro del ciclo de ingresos se pueden distinguir los siguientes asientos contables más comunes:

- Ventas.
- Costo de ventas.
- Ingreso de caja.
- Devoluciones y rebajas sobre ventas.

- Descuentos por pronto pago.
- Provisiones para cuentas de cobro dudoso.
- Cancelaciones y recuperaciones de cuentas incobrables.
- Gastos de comisiones.
- Creación de pasivos por el impuesto a las ventas .
- Provisiones para gastos de garantía.

Algunas formas y documentos que se pueden usar en el ciclo de ingresos son:

- Pedidos de clientes.
- Ordenes de venta y embarque.
- Conocimientos de embarque .
- Facturas de venta.
- Notas de crédito por devoluciones y rebajas sobre ventas.
- Avisos de remesa de clientes .formas especiales para ajustes a cuentas de clientes.

Las bases usuales de datos están representadas por archivos, catálogos, listas, auxiliares, etc., que contienen aquella información necesaria para poder procesar las transacciones dentro de un ciclo o bien información que se produce como resultado del proceso de las transacciones. Estas

bases de datos de acuerdo con el uso que se les da, se pueden clasificar como sigue:

- Bases de referencia. Esta representada por información que se utiliza para el proceso de las transacciones .
- Bases dinámicas. Están representadas por información resultante del proceso de las transacciones y que como tal se está modificando constantemente.

Las bases usuales de datos para el ciclo de ingresos podrían ser las siguientes :

Bases de referencia:

- Listas y/o archivos maestros de clientes y de crédito.
- Catálogos de productos y listados o archivos de precios.

Bases dinámicas:

- Archivos de órdenes de clientes pendientes de surtir .
- Auxiliares de clientes estadísticas de ventas.
- Diarios de ventas.

CAPÍTULO 3

CASO PRÁCTICO

3.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Servicios y Soluciones Turísticas SA de CV, se encuentra ubicada en Blvd. Manuel A. Camacho Plaza Acuario, en el Puerto de Veracruz.

Servicios y Soluciones Turísticas nació el 03 de Agosto de 1997 e inició operaciones el 15 de Agosto de 1997 e igualmente fue dada de alta ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Está conformada por tres principales accionistas. Su objeto social de acuerdo a su acta constitutiva es la de "Promoción, administración y comercialización de tiempos compartidos y servicio turísticos y hoteleros".

Esta empresa tiene como finalidad brindar un servicio a familias que tienen que reunir ciertos requisitos, para poder vacacionar, una de sus finalidades es la de vender tiempos compartidos.

Los tiempos compartidos es una las opciones turísticas que más se promueve en la temporada de vacaciones. Consiste en poner a disposición de un grupo de usuarios el servicio de alojamiento, ya sea en habitaciones de hoteles desarrollo turísticos, villas, casa o condominios brindándole a las familias la posibilidad de ocupación, goce y que disfrute de las instalaciones y demás derechos que se convengan por períodos previamente acordados , sin que en ningún caso se trasmita el dominio o la propiedad del inmueble.

Servicios y Soluciones turísticas es una distribuidora o comercializadora de clubes vacacionales, entre ellos se encuentra Dream Makers, este es un club vacacional de intercambio a nivel nacional e internacional que provee a sus socios beneficios y programas para viajero en donde el socio es afiliado por medio de un número de identificación; cabe mencionar que los intercambios funcionan por medio de una solicitud de reservación que es enviada cuando el socio ya se encuentra afiliado o tiene ya su número de identificación. La reservación es realizada por medio de una lista que cada mes se va actualizando, saliendo, en su página de Internet con todos los lugares que se encuentra disponibles y la cantidad de personas que pueden estar en dicha habitación, se debe realizar de 2 a 20 días de anticipación a la fecha (dependiendo el lugar),esta solicitud la envía servicios y soluciones o el mismo socio .

Estos Intercambios les ofrece los servicios de una cadena de hoteles participantes que se encuentran en las principales ciudades de Estados

fecha (dependiendo el lugar), esta solicitud la envía servicios y soluciones o el mismo socio .

Estos intercambios les ofrece los servicios de una cadena de hoteles participantes que se encuentran en las principales ciudades de Estados Unidos, Canadá, México y otros países, tales hoteles son: Sheraton, Raddisson, Holiday Inn, Marriot, Ramada, Westin, Hilton y muchos más. Su membresía del club le brinda hasta el 50 % de descuento de la tarifa regular, en hoteles participantes, sujeto a disponibilidad.

Además le ofrece el prestigio, conveniencia y comodidad del hospedaje en algunos de los mejores complejos turísticos de alrededor del mundo .

Incluye una amplia variedad de servicios y descuentos tales como:

- Renta de autos: descuentos en renta de autos de las principales compañías de rentas, el cual incluye millas ilimitadas gratis y cambio en el tamaño del automóvil.
- Restaurantes: descuentos en cientos de restaurantes participantes alrededor del mundo.
- Tarifas Aéreas: un ahorro de un 5% a un 10 % en vuelos nacionales e internacionales.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**
ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

- Cruceros: ahorros en cruceros y en paquetes de vacaciones, que estén disponibles para socios durante todo el año, donde puede navegar alrededor del mundo.

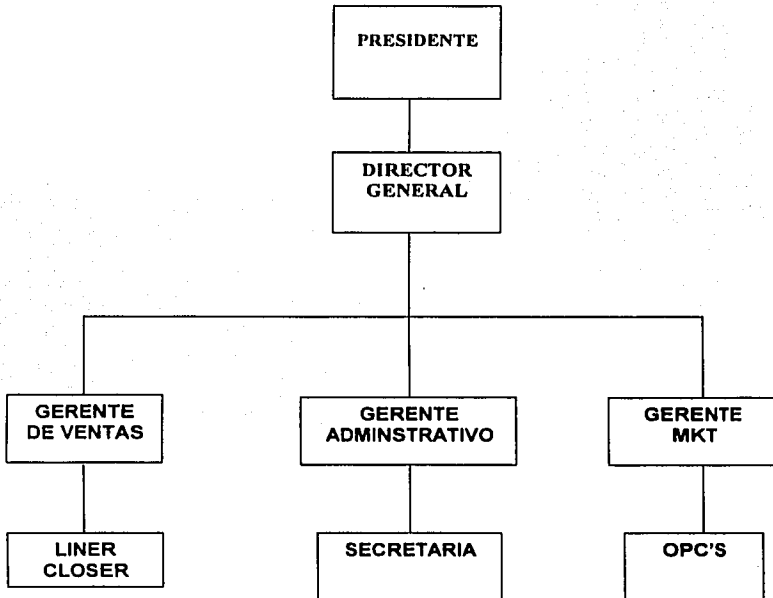
Una vez que el socio es afiliado recibe una carpeta donde especifica las empresas participantes en sus beneficios.

El hotel representativo de servicios y soluciones turísticas como base representativa es el hotel Solymar para los socios que adquieren la prestación del servicio, se encuentra ubicado en Cancún Quintana Roo.

Este hotel cuenta con diferentes servicios para beneficio de los socios, tales servicios son :

- Servicio al cuarto.
- Renta de autos.
- Servicio de niñeras.
- Personal bilingüe.
- Salón de Belleza.
- Agencia de viajes.
- Servicios de fax.
- Cancha de tenis.

3.2 ORGANIGRAMA



La empresa se encuentra formada por un presidente, la responsabilidad de esta persona es la toma de decisiones en su empresa, es el que se encarga de realizar cambios que beneficien de alguna manera a la empresa, estos cambios pueden ser promociones, descuentos etc.

El Director General, está a cargo de todas las gerencias por lo tanto en el se refleja una gran responsabilidad ya que tiene que verificar el trabajo de las personas que tiene a su cargo.

El gerente de Ventas tiene a su cargo a los liner's (asesor vacacional), y los cerradores de ventas (closer's). Estos son fundamentales ya que son quienes realizan las ventas. La función de los liner's es la de dar asesoría vacacional a los prospectos (familias) de cómo, cuando y donde vacacionar así como el medio a utilizar.

Su actividad la desarrollan por medio de la motivación utilizando las herramientas necesarias tales como las aptitudes y actitudes con las que cuenta el asesor.

Como todo sistema lleva un procedimiento donde se tienen que seguir ciertos pasos los cuales son los siguiente:

- Saludo.
- Romper el pacto.
- Agenda.

- Encuesta.
- Línea.
- Wall tour
- Romper el pacto (gusto –uso \$)
- Paso al t.o.

El saludo, es muy importante y significativo, ya que es el primer contacto que tenemos con la pareja (familia). Factores importantes para realizar el saludo:

- Hacerlo con una sonrisa.
- Presentación (imagen y el nombre del asesor).
- Un apretón de manos (normal) a cada uno de los invitados incluyendo a los niños.
- Ser agradable.
- Hacer un comentario bonito sobre ellos o los hijos.

Es importante ganarse su amistad y confianza entre más rápido sea es mejor.

Romper el pacto es el segundo paso, es decir cuál es la finalidad de la invitación para tener el control de la pareja después de aclarar y estar de

acuerdo en conocer el programa, deberán ser honestos y decirles que si al final de la presentación les gusta el programa, bienvenidos a este club y si no darles las gracias por su visita.

El pacto debe romperse en los primeros minutos de haberles presentado la pareja (pasillo o cuando seleccione su mesa deberá ser antes de desayunar).

La encuesta es el tercer paso de la línea, consiste en explicar el motivo o razón de llenar la encuesta, y esta encuesta sirve para saber la forma en la cual vacacionan las personas, así mismo, para ofrecerles un programa vacacional de acuerdo a sus necesidades. La encuesta es un arma importante para el gerente de finanzas (cerrador) recordando que un detalle mínimo ,una pequeña información que se les olvide, puede costar la venta.

Todo lo que está en la encuesta sirve para hacerle preguntas y estas forman parten de lo que se llama en forma que es :

- Familiarización: De dónde son, cuánto tiempo tienen de casados hablarles de la luna de miel, de los hijos.
- Ocupación: A qué se dedican, que el señor platique algo a cerca de su ocupación, hablarle a la señora del hogar o de su profesión.
- Recreación : Platicarles acerca del lugar de donde les gustaría conocer, de las experiencias propias (asesor) en lugares que conozcas ,

ver que les gusta hacer a la familia en sus vacaciones y venderles la idea de que conozcan a la empresa.

- Motivación : Imaginación "señor, señora ir a Cancún", "ustedes en la playa más bonita de México", "le gustaría bucear, conocer algún lugar del extranjero etc."

El cuarto paso, es la parte más importante del trabajo del asesor, consiste en explicarle los beneficios del club, simple y sencillo y hacer que los clientes ayuden la mayor parte del tiempo, mostrar el por qué es la empresa más importante, usando términos que cualquier persona entienda, hacerlo con voz suave, clara no muy aprisa, recordando que muchas personas no entienden por lo cual se tiene que explicar punto por punto.

El Walltour es el penúltimo paso, aquí es venderles la idea en ese momento, al liner's se le da un tiempo mínimo de 15 minutos en el cual debe explicarle a la familia la manera en que se encuentran vacacionando los socios, motivarlos, hacerlos soñar, entusiasmarlos hacerlos participar, hacerlos sentir como si ya fueran socios, el objetivo de esto es irlos preparando para la venta, darles ideas de cómo podrán hacer realidad sus sueños.

Y el último paso es pasar al T.O, tiene que hacerse en un momento oportuno, ser breves, dando tips de lo que les haya gustado a la pareja, pasar lo positivo no lo negativo. Deberán tener por lo menos de 2 a 3

preguntas de la pareja si el asesor termina su trabajo, y si no hay preguntas el trabajo no fue bien realizado, es importante no olvidar cualquier detalle de algo que el señor o a la señora les haya interesado mas, cada pregunta que haga la pareja se deberán anotar o dudas y al mismo tiempo deberán alentar a la pareja con palabras como "esa pregunta es muy importante permita anotarla y en un momento se la contestamos".

Cuando se entrega, la pareja se debe presentar al gerente de finanzas refiriéndose siempre con una buena imagen.

El cerrador se encarga de pactar la venta por medio de un procedimiento de cierre. El procedimiento es el siguiente :

- Dar credibilidad: es decir, lo que se refiere a la empresa, sus aspectos legales, hacerles ver que es algo serio .
- Confianza del producto: los beneficios y servicios con los que cuenta el producto .
- Ofrecimiento del producto: consiste en descubrir las necesidades del prospecto para ofrecerles algo en base a calidad, precio y tiempo.
- Crear la urgencia: consiste en hacer nacer la necesidad del producto en el cliente (prospecto) por medio de estrategias de ventas que pueden ser promociones, descuentos e incentivos , muy atractivos

- Y por último cerrar la venta: que estén de acuerdo ambas partes y cerrar el trato en el momento.

El área administrativa es la que se encarga de hacer todo en lo que se refiere a contrataciones de los socios, el personal, todos los tramites etc.

El gerente de mercadotecnia maneja a los opc's o promotores vacacionales, estos tienen contacto con el personal exterior, se encarga en invitar a los prospectos para que asistan a la presentación vacacional.

3.3 PROCESO CONTABLE.

La empresa "Servicios y Soluciones Turísticas S.A de C.V. genera dos maneras de obtener ingresos :

- Ventas a contado.
- Venta a crédito.

Las ventas al contado se realizan en el momento que el cliente liquida toda su membresía, ya sea en efectivo o con tarjeta de crédito.

Por políticas de la empresa el dinero que es recibido en efectivo se deposita inmediatamente ya que no se cuenta con ninguna caja fuerte para poder guardar el efectivo. La empresa cuenta con dos cuentas bancarias cuando algún socio paga con alguna del mismo banco este es abonado

rápidamente y cuando es diferente se tienen que esperar de 2 a tres días lo mismo pasa con los cheques.

Una vez que el socio liquida en ese momento su membresía, el recibe a cambio su contrato y una carpeta donde vienen sus credenciales, directorios de hoteles, restaurantes, sus solicitudes de reservación, cupones de descuento.

Dicho contrato debe de contener lo siguiente:

- El registro de la Procuraduría Federal del Consumidor.
- El nombre, domicilio y registro federal de contribuyentes (R.F.C.) del prestador del servicio dentro de la Republica Mexicana.
- El espacio para el nombre y domicilio del usuario.
- El lugar donde se presta el servicio de tiempo compartido.
- Las características de inmueble destinado para proporcionar el servicio, es decir si cuenta con villas, con vista a la playa con instalaciones deportivas, jardines. Es importante que el prestador de servicios le informe al consumidor si las instalaciones se encuentran terminadas y en funcionamiento o en proceso de construcción.
- Los periodos de uso y la duración o vigencia del contrato, especificando semanas , año, fecha de inicio y terminación del periodo.

- El costo por la adquisición de los derechos que genera el servicio desglosando el monto de la suscripción o membresía, el importe de las cuotas fijas ordinarias y los criterios para su incremento, las cuotas extraordinarias de estancia, y para conservar en buen estado y funcionamiento las instalaciones.

- El procedimiento para vender, transmitir o ceder sus derechos y los costos que por ello se originen.

Las ventas a crédito son aquellas donde el socio deja una parte del enganche y se le da una fecha para cubrir la segunda parte, y después comenzar a pagar sus mensualidades.

Se le entrega fichas del banco donde el debe realizar los pagos y por cada socio se lleva un estado de cuenta, ya que los saldos se revisan todos los días y cada pago que algún socio realiza, se abona inmediatamente a su cuenta. El socios que no liquida en el momento no recibe su carpeta la recibe una vez que haya terminado de liquidar el enganche.

Se le da un número de identificación que le es anexado a su contrato a sus fichas.

Normalmente cuando el socio se atrasa en sus mensualidades no hay sanción alguna cuando se trata de una a dos, cuando son más se les habla y se les propone alguna forma de pago que les sea accesible y atractiva.

3.4 TÉCNICAS DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.

Para el siguiente trabajo de investigación fue necesario incluir técnicas para poder obtener información .

Investigación Documental : trata de recolectar y hacer un primer análisis de la información que exista, gráfica y escrita sobre el objeto definido de estudio de que se trate.

Características de la Información.

- Calidad. Únicamente se recopila información que tenga que ver con el objetivo de la revisión y que sirva para fundamentar el informe .
- Cantidad. Hay que evitar recopilar información en exceso sobre aspectos repetitivos o sin significación.
- Veracidad. Comprobar por todos los medios que la información proporcionada refleja la situación real de la empresa.

Observación Directa : es aquella en la cual el auditor va a estar analizando directamente los procedimientos y operaciones que realmente suceden en la empresa. Su finalidad será confrontar y verificar los resultados obtenidos por otra técnica, en especial la investigación documental.

Cuestionarios. Hay dos tipos de cuestionarios :

- El que es una serie de preguntas por escrito, las cuales deberán ser contestadas por el propio auditor.

Entrevista. Es el instrumento que permite descubrir aquellos aspectos ocultos que forman parte de todo trabajo administrativo ayudando a verificar observaciones tanto internas como externas, valiéndose de la viva narración de las personas.

3.4.1 APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS.

El propósito de este cuestionario es el de servir de orientación para el desarrollo de la Auditoría. Es el criterio del propio auditor el que da la pauta definitiva respecto a cuales son los procedimientos de auditoría que deben aplicarse, con base en la eficacia del Control Interno.

Los objetivos de Auditoría de ingresos son los siguientes:

- Comprobar que las ventas y su costo representen transacciones efectivamente realizadas.
- Determinar que todas las ventas del ejercicio y su costo estén registrados y que no se incluyan transacciones correspondientes a los periodos inmediato anterior y posterior; es decir se tiene que cerciorar de lo siguiente:

1. Que los ingresos recibidos por la venta o prestación de un servicio, así como los costos y gastos incurridos, sean registrados correcta y oportunamente dentro del período contable que les sea relativo.
 2. Que aquellas operaciones que correspondan a los períodos inmediato anterior o posterior, sean registradas en el período correspondiente y no en el período auditado.
 3. Que las deducciones de ventas por descuentos y devoluciones, se incluyan dentro del período contable correspondiente.
- Comprobar que haya consistencia en los métodos utilizados para su registro.

3.4.2 FORMATO EN BLANCO DE CONTROL INTERNO.

Revisión del Control Interno general

1. ¿Existe una separación definitiva en las labores de los empleados que manejan las cuentas por cobrar, la facturación, los embarques, los fondos de caja, la correspondencia y registros contables.

Si _____

No _____

¿Por qué?

Observaciones

2. ¿Se concilian mensualmente las cuentas por cobrar con la cuenta de Control del mayor general?

Si _____

No _____

¿Por qué?

Observaciones

3. ¿Se envían mensualmente estados de cuenta a todos los clientes?

Si _____

No _____

¿Por qué?

Observaciones

4. En caso de ser afirmativa la respuesta anterior ¿Está sujeto a un Control especial el envío de los estados de cuenta, tal como el ser enviados por personas ajenas al departamento de cuentas por cobrar, después de comparar los estados en los registros auxiliares?

Si _____

No _____

¿Por qué?

Observaciones

INGRESOS

5. ¿ Existe un Control adecuado sobre las entradas de efectivo mediante recibos prenumerados, relaciones de cobranza y de valores recibidos.?

Si _____

No _____

¿Por qué?

Observaciones

6. ¿ La persona que abre la correspondencia prepara una lista de las fichas de deposito recibidos.?

Si _____

No _____

¿Por qué?

Observaciones

7. ¿ Todos los ingresos o cobranzas misceláneas(tales, como intereses sobre inversiones etc), son reportados oportunamente al departamento de contabilidad.?

Si _____

No _____

¿Por qué ?

Observaciones

8. ¿ Son las cobranzas diarias depositadas en el banco intactas y sin demoras.?

Si _____

No _____

¿Por qué ?

Observaciones

9. ¿ Se tienen tiempos flexibles para cobrar ?

Si _____

No _____

¿Por qué ?

Observaciones

10. ¿ La cobranza se concentra en una sola persona?

Si _____

No _____

¿Por qué ?

Observaciones

3.5 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La encuesta que anteriormente fue realizada se hizo con el fin de evaluar a la empresa "Servicios y Soluciones Turísticas S.A de C.V." de dedicada a "Promoción, administración y comercialización de tiempos compartidos y servicio turístico y hotelero".

De esta manera se entrevistó a tres personas que realizan funciones relacionadas con los ingresos.

En primer lugar se aplicó el cuestionario al Gerente, que de cierto modo tiene una visibilidad general del manejo de los ingresos así como de la estructura de la empresa.

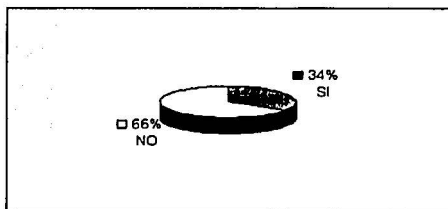
El segundo cuestionamiento fue hacia el Contador General, que es la persona que realiza el registro de los Ingresos.

Y por ultimo se cuestionó a la Secretaría que es quien realiza los depósitos y es quien tiene mayor contacto con los clientes.

Estos son los resultados que se obtuvieron en cada una de las siguientes preguntas:

PREGUNTA #1. ¿Existe una separación definitiva en las labores de los empleados que manejan las cuentas por cobrar, la facturación, los embarques, los fondos de caja, la correspondencia y registros contables?

GERENTE	SI X	NO
CONTADOR		X
SECRETARIA.	_____	_____X
SUMA %	34%	66%



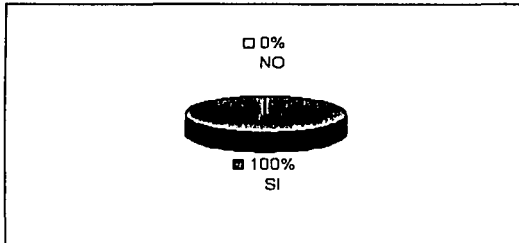
Conclusión. No existe una separación definitiva en las labores de los empleados ya que el 66% opina que todas las actividades las maneja una sola persona y el 34% que en este caso es el gerente el opina que si existe una separación de actividades para evitar malos manejos.

Observación. De acuerdo con lo que se analizó directamente en la empresa la labor de facturación y de las cuentas por cobrar solo la realiza una sola persona y es quien lleva los registros contables así como el manejo del efectivo. Se pudo observar que el gerente tiene la certeza que estas actividades las realizan distintas personas.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

PREGUNTA #2. ¿ Se concilian mensualmente las cuentas por cobrar con la cuenta de control del mayor general ?

	SI	NO
GERENTE	X	
CONTADOR	X	
SECRETARIA.	X	
SUMA %	100%	0%



Conclusión.

Si se realizan conciliaciones mensualmente ya que el 100 % de las personas entrevistadas coincidieron en su respuesta. Estas conciliaciones las realizan con el fin de evitar la duplicidad de cobro.

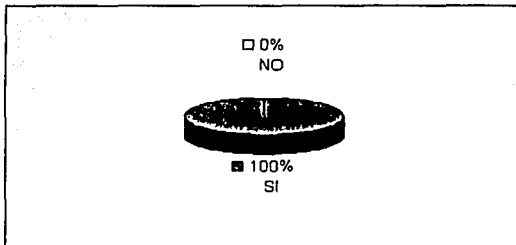
Observación.

De acuerdo al reporte, es posible percatarse de que realmente estas conciliaciones las realizan a fin de mes ya que todo es contabilizado a dicha fecha.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

PREGUNTA #3. ¿Se envían mensualmente Estados de Cuenta a todos los clientes?

	SI	NO
GERENTE	X	
CONTADOR	X	
SECRETARIA.	X	
SUMA %	100%	0%



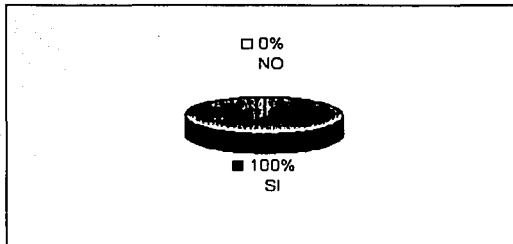
Conclusión. El 100% de las personas encuestadas dice que sí se envían mensualmente estados de cuenta a los clientes, para que ellos lleven su control de pagos y además para tener una idea de lo que se va a recuperar en el mes.

Observación. A través de la investigación documental se puede observar que si se envían dichos estados de cuenta, ya que se lleva una relación de guías y de notas de correo con el nombre, dirección, y ciudad a donde ha sido enviada la correspondencia.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

PREGUNTA #4. En caso de ser afirmativa la respuesta anterior ¿Está sujeto a un control especial el envío de estado de cuenta, tal como ser enviados por personas ajenas al departamento de cuentas por cobrar, después de comparar los estados en los registros auxiliares?

	SI	NO
GERENTE	X	
CONTADOR	X	
SECRETARIA.	X	
<hr/>		
SUMA %	100%	0%



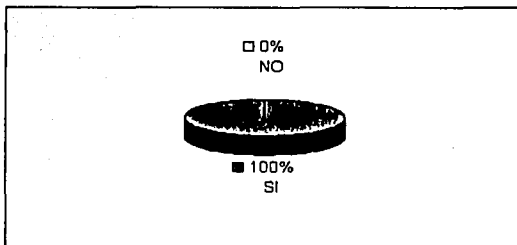
Conclusión. De acuerdo al resultado de la encuesta se tiene el 100 % de que si se tiene un control especial en el envío de los Estados de Cuenta ya que una persona es quien realiza (secretaría) cada uno y otra, es quien la lleva a correos (mozo).

Observación. Todos los miércoles es cuando el encargado de llevar la correspondencia acude a correos llevando consigo la lista a todas las personas y lugares a donde tiene que enviar la correspondencia.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

PREGUNTA #5. ¿Existe un control adecuado sobre las entradas de efectivo mediante recibos prenumerados, relaciones de cobranza y de valores recibidos?

	SI	NO
GERENTE	X	
CONTADOR	X	
SECRETARIA.	X	
SUMA %	100%	0%



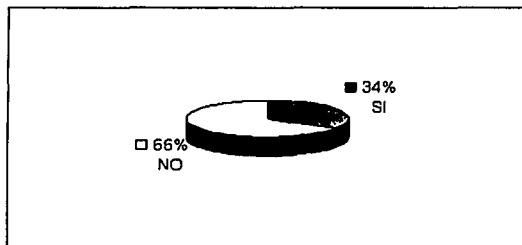
Conclusión. El 100% dice que sí se realiza un control adecuado en el registro de las entradas para que al finalizar el mes se cheque todo lo que ingreso así como todos los gastos que se generaron.

Observación. De cada cliente se tiene registrado individualmente la relación de sus pagos, así como el día en que tiene que realizarlo el monto y las mensualidades que tiene que realizar, cada que un cliente realiza un pago la secretaria inmediatamente lo registra, mientras que al departamento de contabilidad es reportado al final del mes.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

PREGUNTA #6. ¿La persona que abre la correspondencia prepara una lista de las fichas de deposito recibidas?

	SI	NO
GERENTE		X
CONTADOR	X	
SECRETARIA.	X	
SUMA %	66%	34%



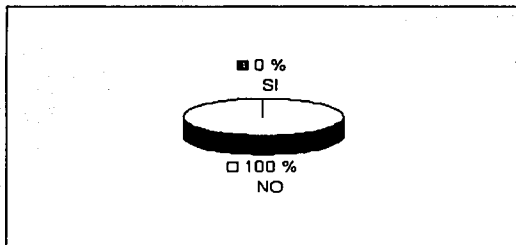
Conclusión. El 66% dice que sí se prepara una lista de las fichas que fueron enviadas y el 34% nos dice que no se lleva una lista para no duplicar la información.

Observación. Las fichas que son recibidas son de algunos clientes que por algún motivo, por parte del banco, su pago no aparece en el momento que fue realizado y cuando les es entregado su estado de cuenta y no ven reflejado ese pago inmediatamente se comunican con la secretaria y ella para confirmarlo pide le envíen las fichas de pago ya sea por correo o por vía fax.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

PREGUNTA #7. ¿Todos los Ingresos o cobranzas misceláneas (tales como intereses sobre inversión etc), son reportados oportunamente al departamento de contabilidad?

	SI	NO
GERENTE		X
CONTADOR		X
SECRETARIA.		X
SUMA %	0%	100%



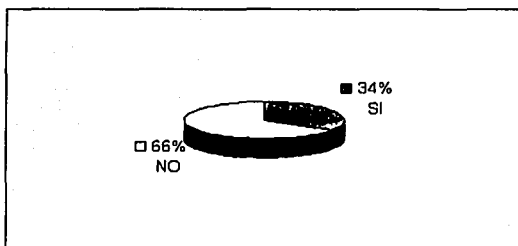
Conclusión. El 100% indica que no todos los ingresos son reportados oportunamente al departamento de contabilidad, debido a que se espera que termine el mes para realizar toda la contabilidad.

Observación. Esta es punto muy importante ya que se observa que la contabilidad se atrasa ya que se tienen que esperar a que tengan toda la información necesaria para poder llevarla a cabo y esto hace que se atrase en cuanto sus obligaciones fiscales, así como la toma de decisiones debido a que se tiene la información demorada.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

PREGUNTA #8. ¿Son las cobranzas diarias depositadas en el banco intactas y sin demoras?

	SI	NO
GERENTE		X
CONTADOR	X	
SECRETARIA.	X	
SUMA %	66%	34%



Conclusión.

El 34 % de las respuestas dice que no se depositan diariamente debido al sistemas de cobro de la empresa pero el 66% su respuesta es positiva debido a que si los pagos son en efectivo se tienen que depositar inmediatamente ya que no se cuenta con un sistema de seguridad para poder dejar el dinero en la oficina. Los depósitos que son hechos directamente en el banco es obvio que se depositan al instante siempre y

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

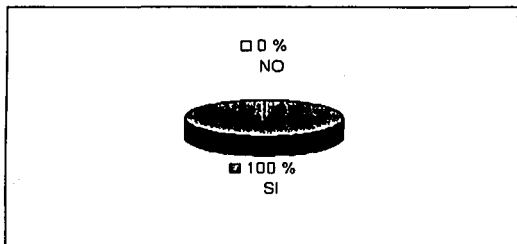
cuando el pago lo realicen en efectivo o con algún documento de la misma cuenta bancaria.

Observación.

A todos los clientes se les da un número de referencia para que hagan su depósito en el banco y con este número sean identificados cada vez que se cheque el saldo de los depósitos.

PREGUNTA #9. ¿Se tienen tiempos flexibles para cobrar?

	SI	NO
GERENTE	X	
CONTADOR	X	
SECRETARIA.	X	
SUMA %	100%	0%



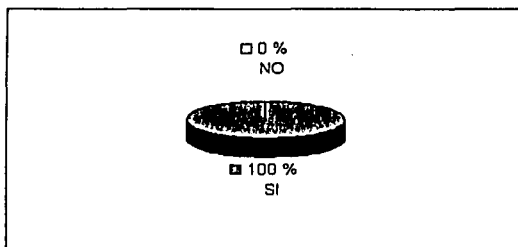
Conclusión. El 100 % indica que sí se tienen tiempos flexibles, es decir a cada persona se le da una fecha indistinta en el mes para que ellos puedan realizar sus pagos por lo general ellos son quienes eligen las fechas.

Observación. Por lo general los cerradores dan las fechas las cuales les favorezca a ellos debido al pago de sus comisiones esto es en cuanto al pago de los enganches, en lo que se refiere a las mensualidades están son elegidas por los clientes según sus comodidades.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

PREGUNTA #10. ¿La cobranza se concentra en una sola persona?

	SI	NO
GERENTE	X	
CONTADOR	X	
SECRETARIA.	X	
SUMA %	100%	0%



Conclusión.

El 100 % indica que la responsabilidad se concentra únicamente en una sola persona.

Observación.

La responsabilidad que tiene esta persona es el de recibir los pagos que se realizan en el momento así como checar los depósitos que hubo durante el día, para que al día siguiente compare con el estado de cuenta del banco y con el de los clientes.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

CAPÍTULO 4.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En la actualidad, esta época se caracteriza por la complejidad creciente de las organizaciones, la cual impone diversos factores que inciden en un cambio vertiginoso dentro de la organización.

Muchos son los problemas de las empresas modernas, los cuales se repiten, y en la medida que crecen, mayores son los problemas de control, por lo que diariamente se requieren de mejores sistemas administrativos y de control, que se apliquen a la gran diversidad de situaciones operativas de las empresas .

El control Interno poco a poco ha logrado su consolidación dentro de las empresas y en la actualidad ha adquirido matices de necesidad puesto que si se presentase una mala aplicación del control Interno en una empresa, esto acarrearía consigo una presencia de múltiples problemas, tanto de índole

administrativo, contable y legal; por lo que se debe concluir que es de necesidad que todas las empresas lleven a cabo un sistema de control interno con la mayor eficiencia posible y con el mayor apego a los lineamientos planteados para generar una información financiera veraz, confiable y oportuna.

Las necesidades del control de una empresa, cualquiera que sea su giro y su magnitud, aumentan en proporción directa a su crecimiento, por lo que es preciso mejorar los sistemas administrativos y de control que se aplican a los procesos operativos de la organización.

La administración de los ingresos es de suma importancia ya que es parte de la supervivencia de cualquier negocio por lo cual se debe de tener un cuidadoso análisis de las operaciones relacionadas con los ingresos .

En cualquier empresa, ya sea pequeña, mediana o grande hay un flujo de efectivo constante de movimiento de dinero, este flujo de efectivo origina que sea una tentación de posibles fraudes, robos o alteraciones de dinero y es entonces cuando surge la necesidad de implantar un sistema de control interno .

Por todas estas razones se ha realizado un estudio del sistema del Control Interno implantado en la empresa Servicios y Soluciones Turísticas S.A. de CV. especialmente en el ciclo de ingresos.

Dicho examen, no revelaría necesariamente todas las deficiencias que se encuentran en este rubro debido a que solo estuvo basado en la manera que se manejan los ingresos de acuerdo a los movimientos durante un periodo auditado. Cabe mencionar que esta Auditoria no es de carácter fiscal ni financiera simplemente se base en el control de ella misma.

A continuación se comentan las siguientes observaciones y recomendaciones en los principales casos:

ORGANIZACIÓN:

La empresa cuenta con un organigrama en el cual refleja los departamentos y la manera en que se encuentra integrada para el logro de los objetivos establecidos por la administración; sin embargo dentro del departamento de contabilidad la responsabilidad sólo se refleja en una sola persona (Contador General) además de tener otras funciones dentro de la misma organización.

El Contador General que además de llevar la contabilidad realiza funciones de tipo jurídico como es el caso de demandas representando a la empresa por falta de cumplimiento en el contrato tales como fechas de hospedaje, que por lo general todo lo relacionado con las reservaciones es parte del trabajo de la secretaria.

Otra función es realizar depósitos, muchas veces los pagos que se reciben por terminal no son reportados y el Contador debe dejar su trabajo

para acudir a la sucursal bancaria y reclamar dichos pagos; otro problema es cuando llega la temporada alta no hay suficiente personal y el Contador debe laborar en el aspecto de ventas lo cual origina abandonar su trabajo por aproximadamente 2 meses ya que para la empresa en ese momento es más importante las ventas que obligaciones contables.

Se recomienda que se contrate una persona eventual, no se puede hablar de la secretaria debido a que ella tiene sus propias funciones pero ocasionalmente, digamos en temporada alta, contratar a personal que este relacionado más directamente con el área de ventas y dejar que el personal realice su propia función.

CATÁLOGO DE CUENTAS :

Es muy importante que la empresa utilice un catálogo de cuentas de acuerdo al giro que desarrolla y las necesidades de información que requiere.

Así mismo, se recomienda que dicho catálogo sea analizado y depurado cada tres meses para que la información que en él se encuentre se esté aplicando.

FONDO FIJO:

La empresa semanalmente cuenta con un fondo fijo para gastos menores o percances que puedan suceder en algún momento indeterminado, este fondo lo maneja una sola persona por lo cual es necesario diariamente

realizar arqueos de caja para saber si realmente cuadran las notas con lo que se encuentra en ese momento.

El motivo de por el cual se realizan los arqueos diarios es debido a que el Contador General es quien entrega el dinero a la secretaria y ella al final del día tiene que justificar lo que haya gastado, con notas, y con lo que se encuentra disponible en ese momento.

La reposición la hacen diario, por lo cual es recomendable hacerla cada tercer día para no tener que estar realizando cheques a cada rato. Además los cheques tienen que ser nominativos y nunca ser al portador.

CAJA Y BANCOS:

La empresa tiene tres cuentas de cheques de los cuales dos son de un mismo banco y la otra diferente lo cual es muy difícil tener los saldos al día debido a que es solo una persona quien realiza estos movimientos y otras actividades de la empresa. En este punto la responsabilidad la tiene de nuevo el Contador General.

Una de las cuentas posee un sistema digitalizado, es decir a través de la computadora, mientras que la otra cuenta es necesario acudir al banco diariamente y pedir cortes, esto con un costo adicional, para saber con cuánto se dispone en ese momento

Por lo cual se recomienda que en los dos bancos pueden solicitar el servicio vía Internet con el cual no es necesario salir del área de trabajo así como las comisiones bancarias no son tantas.

DOCUMENTOS POR COBRAR:

Es necesario que la persona que lleva los estados de cuenta de clientes evalúe la antigüedad del pago de aquellos clientes que se han atrasados con sus mensualidades para evitar un alto costo financiero y recuperar la cartera lo mas pronto posible.

Es recomendable checar que todos los estados de cuenta que realiza la secretaria, coincida con la información contable ya que se pueden llegar a malos manejos o malos entendidos debido a que ella es quien recibe los pagos y envía la información.

Se puede concluir que si una empresa no cuenta con un adecuado sistema de control interno en el ciclo de ingresos disminuye su porcentaje de crecimiento económico.

A continuación se enumera una lista de recomendaciones que se pueden llevar a cabo en la empresa. Esto con el fin de mejorar la manera en se llevan y controlan los Ingresos :

1. Es recomendable que exista una separación definitiva en las labores que tengan relación en cuanto los ingresos, la facturación, la

correspondencia y los registros contables ya que esta información sólo es de la empresa y si está en manos de diferentes personas se puede prestar a malos manejos.

Así mismo es necesario que solo una persona tenga acceso al número de las cuentas de cheques y sea esta misma quien las maneje.

2. Es necesario realizar conciliaciones mensualmente de las cuentas por cobrar con la cuenta de control del mayor general, ya que esto facilita el trabajo al departamento de contabilidad y se tendría la información precisa en le momento que esta sea requerida.

3. Es recomendable enviar a los clientes mensualmente un estado de cuenta para que estén enterados de cómo van sus pagos ya sea que vayan atrasados o al corriente; además de que será de gran ayuda para el departamento de Contabilidad y para la gerencia quienes tendrán un conocimiento más amplia de cómo se encuentra la cartera a recuperar.

4. Es recomendable se lleve un control documental mediante un reporte periódico de clientes, porque suele ocurrir que algunas personas terminen de pagar antes de la fecha y pueden recibir estados de cuenta atrasados lo cual hace que el cliente molesto reclame siendo que la culpa no es de él sino del mal manejo de información de la empresa.

5. Debe de existir un adecuado manejo sobre las entradas del efectivo, mediante recibos que estén numerados o con una relación de todos los depósitos que se reciben.

6. Se debe tener una relación de las fichas que son entregadas en el momento de la venta con un número de folios con el cual se pueda identificar al cliente inmediatamente esto con el fin de no tener información que con el tiempo se llegue a malas interpretaciones.

7. Es recomendable que todos los ingresos sean reportados de manera oportuna al departamento de contabilidad con el fin de que el trabajo no se retrase y la información se tenga al día.

8. Es necesario que todas los pagos que se realicen en efectivo y se depositen lo mas rápido posible, debido que la empresa no cuenta con un lugar seguro para tener la plena confianza de dejar el dinero en el sitio de trabajo.

En caso de que el pago fuera realizado en la tarde y las sucursales bancarias ya no laboraran, se recomienda que una persona sea la que se haga responsable del dinero comprometiéndose a depositarlo al día siguiente lo más pronto posible.

Así como también se recomienda el manejo de una caja fuerte o dispositivos de seguridad además de afianzar a la persona que este encargada de las cuentas por cobrar.

9. En cuanto a los tiempos flexibles de pago es necesario establecer solamente tres fechas de pago ya que esto permite a la empresa saber que en esos días cuenta con ese dinero y así cubrir sus gastos fijos. En caso de que los clientes no cumplieran con su pago en la fecha que se le asigno penalizarlos con algún recargo o interés moratorio

10. Es necesario que la cobranza sea concentrada en una sola persona ya que la empresa es pequeña, dando informes diarios de los movimientos que realiza, a los accionistas de la situación financiera, podría ser la misma persona que tuviera a cargo las cuentas bancarias ya que sería el único en saber cómo se encuentra económicamente la empresa, y llevar un control de sus actividades.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez Lara A.
"Auditoría Interna "
Editorial Ifesa
México, 1996

Brink Víctor Herbert.
"Auditoría Interna Moderna "
Editorial Ecafsa.
4ta Edición.
México 1995

Cashim J. P. Newrith
"Enciclopedia de Auditoría".
Editorial Océano.
México 1996.

Del Valle Noriega Jaime.
"Auditoría, Planeación y Supervisión"
Dofiscal Editores.
4ta. Edición.
México 1999.

Elizondo López A.
"Inducción a la Profesión Contable"
Ecafsa
Cuarta Edición.
México 1995

Gitaman Lawrwnce
"Administración Financiera Básica"
Harla Sa De Cv.
4ª Edición.
México 1998

Gómez Morfin J.
"El Control En La Administración De Empresas"
Editorial Trillas
5ta. Edición.
México 1995

Hatzacorsian Hovsepián V.
"Fundamentos De Contabilidad "

Editorial Ecafsa.
2da. Edición.
México 1996

Lara Flores Ellas.
"Contabilidad Básica"

Editorial Trillas
Decimocuarta Edición.
México 1994.

Martínez Villegas Fabián.
"Contador Público y Auditoría Administrativa"

Editorial Ecafsa.
5ava. Edición.
México 1997.

Niño Álvarez Raúl.
Montoya Pérez José de Jesús.
"Contabilidad Intermedia 1"

Editorial Trillas .
Séptima Edición.
México 1992.

Paz Zavala E.
"Introducción A La Contaduría"

Editorial Ecafsa
4ta. Edición
México 1995

Pérez Toraño Luis Felipe
"Auditoría De Estados Financieros "

Teoría Y Practica
Editorial Mc Gras Hill
México 1995

Rodríguez Valencia Joaquín
"Control Interno"

Editorial Trillas.
Primera Edición
México 1994

Sánchez Curiel Gabriel
"Auditoría De Estados Financieros"

Editorial Mc. Gras Hill
México 1995

Interamericana S.A De C.V.
"Fundamentos De Administración Financiera"
7ª. Edición.
México 1998

Imcp.
"Comisión De Adiestramiento Profesional"
Editorial Ecafsa.
México 1999.

Impc
"Normas Y Procedimientos De Auditoría"
Editorial Ecafsa.
México 1999

Imcp
"Auditoría Operacional"
México 1999

Impc A.C.
"Código De Etica Profesional"
México 1999

Revista
"Administrate Hoy"
México 2000

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN