

875208
7



UNIVERSIDAD VILLA RICA

ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA

“ESTUDIO DEL CONTROL INTERNO DEL
DEPARTAMENTO DE VENTAS EN EL ÁREA
DE CRÉDITO DE UNA EMPRESA COMERCIAL”

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN CONTADURÍA

PRESENTA:
VÍCTOR MANUEL PÉREZ MORALES

Director de tesis:
L.C. y M.C. Miguel Ángel Bolaños Moreno

Revisor de tesis:
L.C. Adda María Ayech Assad

BOCA DEL RÍO, VER.

2003.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

**TESIS
CON
FALLA DE
ORIGEN**

PAGINACIÓN DISCONTINUA

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

Por haberme dado la vida y permitir que haya culminado una etapa muy importante en mi vida.

A MIS PADRES:

Los señores, Víctor Manuel Pérez Arias y Angelina Morales Culebro, por contar con su apoyo y confianza en todas y cada una de las decisiones que he tomado.

A MIS HERMANAS:

Las Sritas. Madeyne y Alejandra Pérez Morales, por brindarme su cariño incondicional.

AL L.C. y M.C. Miguel Angel Bolaños Moreno:

Por su ayuda y conocimientos transmitidos para la realización de esta tesis.

A L.C. Adda María Ayech Assad:

Por su paciencia, comprensión y apoyo en la estructuración de esta tesis.

A L.C. Monica Sánchez Cosío y L.C. Martha Canudas Lara:

Por su apoyo y orientación en la elaboración de esta tesis.

A MIS AMIGAS:

Berenice, Dolores, Krishna, Lupita, Natasha y Yessica, por brindarme su amistad, cariño y apoyo.

TESIS COM
FALLA DE ORIGEN

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema.....	4
1.2 Justificación de la investigación.....	6
1.3 Formulación de objetivos.....	7
1.3.1 Objetivo general.....	7
1.3.2 Objetivo específico.....	7
1.4 Hipótesis.....	8
1.5 Variables.....	8
1.5.1 Variable independiente.....	8
1.5.2 Variable dependiente.....	8
1.6 Definición de variables.....	8
1.6.1 Variables conceptuales.....	8
1.6.2 Variable operacional.....	10
1.7 Tipo de estudio.....	10
1.8 Población y muestra.....	11
1.8.1 Población.....	11
1.8.2 Muestra.....	11
1.9 Instrumentos de medición.....	11
1.10 Recopilación de datos.....	12
1.11 Proceso y procedimiento.....	12
1.12 Análisis de datos.....	13
1.13 Importancia del estudio.....	13
1.14 Limitaciones del estudio.....	14

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO I I
CONTROL INTERNO DE VENTAS

2.1	Control Interno.....	16
2.1.1	Antecedentes.....	16
2.1.2	Análisis del concepto de control interno.....	20
2.1.3	Objetivos del control interno.....	22
2.1.4	Elementos del control interno.....	24
2.1.5	Importancia del control interno.....	28
2.1.6	Estructura del control interno.....	30
2.1.7	Clasificación del control interno.....	32
2.2	Ventas.....	34
2.2.1	Definición.....	34
2.2.2	Importancia de las ventas.....	34
2.2.3	Objetivos de las ventas.....	35
2.2.4	Clasificación de las ventas.....	35
2.2.5	Ciclo de ventas.....	36
2.2.6	Análisis de la cuenta de ventas y asociadas.....	39
2.3	Control interno y ventas.....	48
2.3.1	Control interno de las ventas.....	48
2.3.2	Control de ventas a crédito.....	50
2.3.3	Importancia del control interno en el depto. de ventas.....	51
2.3.4	Principios del control interno de ventas.....	52
2.3.5	Objetivos del control interno de ventas.....	52
2.3.6	Bases del control interno de ventas.....	53
2.3.7	Ciclo de ingresos.....	56
2.4	Empresa.....	58
2.4.1	Antecedentes.....	58
2.4.2	Definición de empresa.....	58

2.4.3	Clasificación.....	60
2.4.4	Elementos que forman la empresa.....	64
2.4.5	Finalidad de las empresas.....	66
2.4.6	Características de la mediana empresa.....	67
2.4.7	Microindustrias.....	68

CAPÍTULO III

CASO PRÁCTICO

3.1	Antecedentes de la empresa.....	71
3.1.1	Objetivos de la empresa.....	72
3.1.2	Organigrama.....	73
3.1.3	Perfiles técnicos y funciones.....	74
3.2	Análisis de la situación actual del problema.....	75
3.3	Aplicación de la técnica de obtención de información.....	77
3.4	Análisis de la información obtenida.....	78
3.5	Informe de sugerencias.....	88

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

4.1	Conclusiones.....	92
4.2	Sugerencias.....	96

ANEXOS.....	97
-------------	----

BIBLIOGRAFÍA.....	100
-------------------	-----

TRABAJOS CON
FALLA DE ORIGEN

INTRODUCCIÓN

El manejo de las ventas es de gran importancia en nuestro tiempo y más cuando se ha abierto un mercado que favorece el ámbito financiero a la industria de nuestro país; ¿Cómo?, pues con los tratados de libre comercio que permiten la introducción de nuevas empresas al país y por consiguiente trae la generación de empleos y recursos que hacen que se obtenga un buen nivel económico y un mercado más amplio, que lo hace atractivo ante los ojos de otros países para invertir y a la vez favorecer a otras empresas nacionales en sus expectativas de exportación. Debido a esto se considera sumamente útil el hablar del control que debe de haber en las empresas, en cada uno de sus departamentos en especial el de ventas, ¿y por que ese departamento en especial?, bueno por que es el rubro que contribuye enormemente en el desarrollo de una empresa, al representar los ingresos que es la energía de toda empresa. Al hablar que debemos manejar o utilizar un control, es simplemente con el objetivo de buscar los métodos, técnicas y formas que deben utilizarse para su manejo y aprovechamiento, ya que todavía en la actualidad, hay empresas que se niegan a tomar la decisión y a aceptar que necesitan un programa que les ayude a controlar sus actividades.

Esto ha causado que en las ventas existan hechos o situaciones por las cuales surgen errores y en consecuencia se ha obstaculizado el manejo de las mismas, tales como: al no haber un control interno adecuado en las

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ventas, las utilidades o pérdidas en libros resultarían erróneas y debería especificarse la separación de funciones de ventas, cobros y registros en contabilidad.

El capítulo uno se refiere a la metodología de la investigación, en donde se plantea: el problema, la justificación de la investigación, los objetivos a seguir, etc, así como la estructura del presente trabajo.

El segundo capítulo presenta conceptos, principios, elementos y objetivos que han de servir como guía para comprender lo que es el control interno de las ventas y lo que representa dentro de las empresas. Así como el adaptar el control interno a sus necesidades.

El tercer capítulo está dedicado a realizar una investigación, que proporcionará información sobre el estado actual de la empresa, con la cual se evaluará si realmente esta necesita un control interno que le ayude a manejar sus actividades.

Por último, en el capítulo cuarto es en donde se expondrán las recomendaciones y conclusiones a cerca de la investigación; así como la bibliografía consultada durante la misma.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO I
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

TRABAJO CON
FALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO I

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las ventas en la actualidad forman parte esencial dentro del ámbito económico de nuestra sociedad, ya que son determinantes para el movimiento de varios bienes y servicios, estimulando el crecimiento y desarrollo de los comercios.

Las ventas las podríamos definir como una comunicación entre dos personas lo cual desarrolla relaciones entre sí, descubriendo sus necesidades y presentando un producto que se acople a lo que solicita el cliente para satisfacer sus necesidades.

Los ingresos representan recursos que recibe el negocio por las ventas de un servicio o producto, en efectivo o crédito. Cuando el cliente no paga en efectivo por el servicio o producto, se produce una venta a crédito y se reconoce como cuenta por cobrar.

El rubro de ventas ocupa un lugar importante dentro del estado de resultados dado que con estas se refleja la utilidad o pérdida que tiene el negocio en un periodo determinado.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Al ser las ventas puntos claves dentro de un negocio, es indispensable que sepamos como manejarlas y sobre todo controlarlas para tener un mejor aprovechamiento de las mismas; para esto, es confiable el contar con un buen proceso que permita administrarlas, el cual va a facilitar el verificar paso a paso su desarrollo y poder detectar los posibles errores que en este se puedan suscitar, en este punto es en donde pondremos mayor énfasis, determinando posibles controles que permitan corregir o prevenir dichas desviaciones.

Para cumplir lo anterior, debemos de tener bien establecido nuestro campo de acción para conocer y detectar los controles correctivos y preventivos que permitan llevar adecuadamente las operaciones de ventas.

A continuación se menciona una serie de pasos que se lleva a cabo en el ciclo de ventas:

1. Elaborar una estrategia de ventas y un plan de acción.
2. Localizar clientes y metas.
3. Reclutar, capacitar, motivar, remunerar y organizar a una fuerza de ventas de campo.
4. Interrelacionar clientes y vendedores (pedidos, utilidades, ventas repetidas y servicio posterior a la venta).
5. Ver condiciones de ventas (crédito ó contado).
6. Hacer una evaluación sobre las ventas y retroalimentación de sugerencias.

Hay que establecer que un proceso al ser una serie de actividades subsecuentes de diversas operaciones individuales que llegan a un fin en común, deben ser continuos, pero cuando esto no pasa, es decir, cuando este proceso se interrumpe puede haber resultados tales como:

1. Cancelaciones de pedidos y
2. Devoluciones de mercancía.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Para lo cual se tomarían otras medidas que ayuden a reducir estos problemas. Cabe destacar que dentro de todos los puntos o actividades mencionados anteriormente, existen problemas que hay que resolver, sin embargo el presente estudio esta limitado solamente a la operación de crédito dentro del departamento de ventas donde se analizará:

1. Operaciones que se realizan.
2. Condiciones de ventas.
3. ¿ Cómo se dan esas condiciones ?
4. Detectar puntos débiles.
5. Proponer medidas correctivas.

Siendo el principal problema a resolver, el siguiente: ¿Qué alternativas y ventajas lograrían obtener las empresas comerciales al contar con controles internos como herramientas esenciales para el departamento de ventas en el área de crédito?

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La importancia que tiene la implementación del control interno dentro del departamento de ventas de una empresa, es fundamental, ya que es una base para la mejor estabilidad, desarrollo y obtención de ganancias que es el objetivo primordial de todas las empresas.

El buen control de las ventas se debe de llevar a cabo de una manera eficaz, eficiente y correctamente ya que de no hacerlo provocaría malos manejos y resultados equívocos que ocasionarían una mala toma de decisiones en la empresa, y se podrían prevenir fraudes en ventas, errores administrativos, contables y financieros, y obtener información oportuna.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Aunque suene insólito, en la actualidad en nuestro país sigue habiendo empresas que se niegan a implementar el control interno, ya que para ellos provocaría un gasto más, considerado como innecesario. Sin embargo lo que desconocen es que gracias a este control, pueden encontrarse las causas, pérdidas ó desaprovechamientos que los pueden llevar al fracaso, sin mencionar también que se reflejarían en los estados financieros.

Es sin duda importante resaltar que el rubro de ventas, representa un renglón esencial dentro de las empresas. Su importancia se debe a que estos constituyen el punto central del ciclo de operaciones de una empresa. En consecuencia dentro del despliegue de la empresa, éstos tienen una gran influencia en la determinación de las utilidades o pérdidas de la misma.

La finalidad de este estudio es dar a conocer aspectos generales e importantes por los cuales es necesario o de gran beneficio el contar con un control interno y así proporcionar alternativas para poder prevenir o corregir los problemas que surjan dentro de ese departamento.

1.3 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Señalar la importancia de establecer o contar con un control interno en la empresa "Refacciones Europeas de Minatitlán, A. En P.", dentro del departamento de ventas en operaciones de crédito con el fin de poder prevenir o corregir los problemas que se susciten y que ayuden al logro de los objetivos de la empresa.

1.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Conocer la importancia del control interno en las empresas comerciales dentro del departamento de ventas en operaciones de crédito.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Proponer recomendaciones y sugerencias relativos al control interno de una empresa comercial en el departamento de ventas.
- Explicar el papel de las ventas en una empresa comercial.

1.4 HIPÓTESIS

La existencia de un apropiado uso ó manejo de los controles preventivos y correctivos, dentro de la empresa "Refacciones Europeas de Minatitlán, A. En P.", traerá como consecuencia un alto grado de confianza dentro del departamento de ventas en las operaciones de crédito.

1.5 VARIABLES

1.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

La existencia de un apropiado uso ó manejo de controles preventivos y correctivos, dentro de la empresa "Refacciones Europeas de Minatitlán, A. En P."

1.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Traerá como consecuencia un alto grado de confianza dentro del departamento de ventas en operaciones de crédito.

1.6 DEFINICIÓN DE VARIABLES

1.6.1 VARIABLES CONCEPTUALES

- Confianza: esperanza firme que se tiene de una persona o cosa.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- **Control:** enfrentar una situación y manejarla con capacidad física y mental para ejecutar procedimientos de acuerdo con los planes y políticas establecidos.
- **Corregir:** enmendar, reparar, reformar, ordenar, justificar ó reorganizar algún hecho que se haya cometido.
- **Crédito:** operación por la que se proporcionan fondos al cliente.
- **Crédito a plazos (Compras):** tipo de crédito que se le concede al comprador de una mercancías a plazos. El vendedor recupera la posesión de la misma en caso de que el comprador deje de pagar alguno de los plazos a su debido tiempo.
- **Empresa:** cualquier iniciativa comercial que implique un riesgo ó cualquier tipo de negocio, corporación o sociedad.
- **Empresa de servicios:** empresa que presta servicios, pero que no participa en la producción de los bienes.
- **Operación:** negociación o contrato sobre valores o mercaderías.
- **Prevenir:** anticipar cualquier tipo de error en un proceso antes de que éste se ponga en marcha, con la intención de controlarlo más adecuadamente.
- **Ventas (Finanzas):** transferencia de la titularidad de un bien o bienes o el compromiso de realizar un servicio a cambio de un pago efectivo actual o futuro.
- **Ventas a crédito (Compras):** venta en la que se concede al comprador un plazo de tiempo para poder pagar las mercancías adquiridas, normalmente, se produce un pago extra para poder conseguir este privilegio. (1)

(1) J. M. Rosemberg "Diccionario de administración y finanzas", Centrum, 1996.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1.6.2 VARIABLE OPERACIONAL

Al saber la definición de cada una de las variables, será más fácil su comprensión y por lo mismo, proporcionará un campo de conocimiento y desenvolvimiento más amplio en la investigación.

Esta de más esta decir que el contar con un sistema de control interno confiable que sea capaz de detectar y corregir los errores, que establezca procedimientos de autorización y de registros que sean suficientes para proporcionar un control contable razonable sobre todos los rubros que maneje la empresa, así como también prácticas coherentes que se han de seguir en la realización de las responsabilidades y funciones de cada uno de los departamentos de la organización, métodos coordinados y medidas adoptadas para salvaguardar sus bienes, todo esto conlleva al buen funcionamiento de una organización y saber más que nada, que nuestra empresa se encuentra saludable.

Si contamos con un buen control interno, de sobra sabemos que no solo nos traerá como consecuencia un alto grado de confianza en los departamentos, sino en toda la organización en general y podremos creer en todos los resultados que nos arrojen los estados financieros y por el desempeño y manejo por parte de cada encargado de departamento.

1.7 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que se eligió para la investigación, es documental el cual esta basado en libros, revistas especializadas, códigos y manuales, es decir, todo con lo que se relacione de acuerdo al tema.

La importancia por elegir este tipo de estudio fue por que se puede obtener un mayor conocimiento del tema en cuestión y tiene bases fundamentadas que ya han sido objeto de investigación con anterioridad además de que son resultados reales de acuerdo al análisis, descripción,

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

registro e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los hechos que se estudiaron.

1.8 POBLACIÓN Y MUESTRA

1.8.1 POBLACIÓN

La población de la investigación esta dirigida más que nada hacia empresas del giro comercial que compren, vendan y distribuyan refacciones, lubricantes y accesorios en general de la rama automotriz y que estén instaladas o tengan su domicilio fiscal en la ciudad de Minatitlán, municipio de Veracruz.

1.8.2 MUESTRA

Se eligió de manera directa a la empresa denominada "Refacciones Europeas de Minatitlán, A. En P.", por considerarla una de las más representativas de la ciudad y que tiene sucursales dentro y fuera de la misma, por estas características necesita mayor atención y contar con un sistema de control interno que les permita prevenir y corregir desviaciones, las cuales pueden afectar seriamente las condiciones de la empresa.

1.9 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Los instrumentos de medición que serán empleado son el cuestionario y la entrevista, la cual se realizará con el personal gerencial y/o contadores de la empresa dedicada a la actividad de venta, compra y distribución de refacciones en la ciudad de Minatitlán, con el fin de percatarse si cuenta con un control interno para satisfacer las necesidades de la misma.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1.10 RECOPIACIÓN DE DATOS

Los datos se obtendrán en base a una investigación documental y de campo, las cuales consisten en buscar en libros, revistas especializadas, códigos, manuales y en la aplicación de cuestionarios para evaluar como esta la empresa, respecto al control interno, si lo conocen, si lo tienen implementado, como funciona dentro de la empresa y que beneficios pueden tener o tienen con el mismo.

Todo esto de tal manera que los resultados obtenidos arrojen un grado de confiabilidad y validez, para medir las variables que son de importancia en la investigación y de esta manera obtener evidencia relacionada con el contenido, criterio y uso, al mismo tiempo utilizar la improvisación como otro método de recopilación ya que esta misma puede arrojar otro tipo de resultado más convincente y que ayude al objetivo de la investigación.

1.11 PROCESO Y PROCEDIMIENTO

Es importante conocer como se tiene que llegar a una empresa para realizar una investigación.

Para hacer esto más sencillo, se mencionará a continuación cual será el proceso y procedimiento utilizado en la aplicación del cuestionario:

1. Dirigirse a la empresa (s) elegida para realizar el examen.

- Hablar con el dueño o el encargado de la empresa
- Explicarle los motivos por los cuales por los cuales se quiere aplicar los cuestionarios en la empresa.
- Ponerse de acuerdo con el una vez obtenido su aprobación, para asistir a la empresa los días que se establezcan.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2. Realizar la entrevista con el encargado del departamento de contabilidad o en su caso con la persona que este a cargo de esa área.
 - Cerciorarse que exista un departamento de contabilidad que los apoye o en su caso algún similar.
 - Ponerse de acuerdo con el encargado del departamento, para poder tener acceso a la información.
3. Examinar el departamento y las operaciones que sean necesarias para la investigación.
 - Poner en acción el cuestionario para verificar si cuentan con un control interno.
 - Obtener resultados.
4. Hacer conclusiones.
 - Recopilar toda la información obtenida.
 - Analizarla cuidadosamente.

1.12 ANÁLISIS DE DATOS

Al haber aplicado ya los cuestionarios y contar con los resultados, se procederá a analizarlos, de tal manera que se pueda obtener información de cómo está realmente la empresa estudiada, esto se haría aplicando un estudio minucioso de los resultados, claro esta, apoyados por tablas comparativas, las cuales permitan demostrar si en realidad cuentan con un control interno o en su caso, si tienen alguna medida de control que les ayude a tener una optimización en sus operaciones.

1.13 IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

Es importante que las empresas en la actualidad, tengan establecido un buen sistema de control interno que le permita verificar que dentro de sus operaciones no existen errores o desviaciones que hacen que una empresa

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

fracase, y más ahora que hay tanta competencia a nivel nacional e internacional, con la entrada de nuevas empresas extranjeras que se distinguen por tener buenos manejos dentro de sus operaciones y en las cuales el control interno es parte esencial, ya que lo manejan desde hace tiempo. Este concepto es relativamente nuevo en México, aunque ya era utilizado aquí pero solo en macro empresas y actualmente se está difundiendo para que sea aplicado a todo tipo de empresa con el fin de tener un mejor control dentro de sus operaciones y evitar o prevenir errores.

La importancia del estudio, radica en demostrar a los dueños de la empresa que se estudia, que tan necesario y benéfico resulta el contar con buen sistema de control interno, le ayudaría para ver las deficiencias que se tienen en sus operaciones, y que le traería mayores beneficios, logrando así estar a la altura de muchas empresas extranjeras.

1.14 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Como en todo estudio, siempre existen obstáculos que van a afectar el desarrollo del mismo, en este caso la limitante, sería el dueño o los socios, ¿por qué?, bueno, pues es difícil pero no imposible que de la noche a la mañana llegue un extraño y te diga como manejar tu empresa. Este inconveniente afecta a todos, ya que no están fáciles introducirse en una empresa y menos el obtener información de sus operaciones y más cuando estamos hablando de un departamento delicado como lo son las ventas. Este en sí sería una limitante que se encontraría en este estudio, el poder tener acceso a la información.

TRCIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO DE VENTAS

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO DE VENTAS

2.1 CONTROL INTERNO.

2.1.1 ANTECEDENTES.

Dado que las necesidades humanas requeridas para la empresa no han sido las mismas en todas las épocas ni en todas las naciones, la contabilidad se ha tenido que adaptar con el paso del tiempo.

Se tienen registros de que la contabilidad existía o por lo menos se contaban con elementos necesarios para conceptuar la existencia de la actividad contable en el año 6000 A. C., también en el antiguo Egipto y en Grecia.

Pero fue hasta en el Renacimiento donde tuvo una manifestación más clara de esta actividad, en donde Benedetto Cotugli Rangeo, originario de Dalmacia, fue el pionero del estudio y registro de las operaciones mercantiles por partida doble y así le siguen muchos otros estudiosos de su época.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En esta misma época Pacioli hace aportaciones importantes a la contabilidad, como las siguientes:

- Al inicio del año del negocio, el propietario del mismo, tenía que practicar un inventario listando sus activos y pasivos, de acuerdo a un principio de movilidad, y valor, señalando así mismo, que el dinero debía ser el primero de la lista.
- El registro de las operaciones debían de realizarse de manera cronológica.
- Las operaciones debían registrarse en la moneda correspondiente a cada país; es decir, que debía hacerse la conversión de la moneda extranjera a la moneda correspondiente.
- El uso de índices cruzados para identificar correctamente las cuentas en el libro mayor.

Con el desarrollo del mercantilismo, las nuevas rutas comerciales y mayormente las marítimas contribuyeron definitivamente a la expansión y divulgación de la contabilidad por partida doble.

A finales del siglo XIX y principios del XX el proceso evolutivo de la contabilidad fue creciendo de tal manera que provocó grandes descubrimientos que tuvieron influencias en la misma, como: el desarrollo en la enseñanza de la contabilidad y los libros de texto, la revolución industrial, el desarrollo de los ferrocarriles, la regulación del gobierno en aspectos fiscales, la teoría económica de Adam Smith, en fin una serie de acontecimientos.

Pero en nuestro país también se tienen antecedentes, ya que los aztecas contaban con un adecuado control de sus transacciones mercantiles, demostrando en la ordenada cuenta y razón que llevaban de los tributos que recibían de los pueblos que sojuzgaban.

Hay mucha fechas importantes que muestran el desarrollo de la contabilidad en nuestro país como las citadas por Javier Romero López en su libro "Principios de contabilidad"; y a continuación se detallan:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- 1536, el Virrey Antonio de Mendoza establece la contabilidad de la casa de moneda, la cual es considerada como el libro de contabilidad más antiguo de nuestro continente.
- 1845 nace el Instituto Comercial.
- 1868 el presidente Benito Juárez inaugura la Escuela Superior de Comercio y Administración.
- En 1907 Fernando Diez Barroso, obtiene el título de Contador de comercio, convirtiéndose así en el primer contador público de nuestro país.
- En 1917 se creó la primera asociación profesional denominada Asociación de Contadores Públicos.
- En 1923 se constituyó el Instituto de Contadores Públicos Titulados de México.
- 1929 es incorporada a la UNAM la Escuela de Nacional de Comercio y Administración.
- En 1949 se constituyó el Colegio de Contadores Públicos de México.
- En 1957 se realizó la primera convención de contadores, celebrándose las bodas de oro de la contaduría pública, dándose con esto los primeros pasos para la unificación de la profesión a nivel nacional.
- 1959 el gobierno establece la creación de la Dirección de Auditoría Fiscal y Federal.
- En 1964 una comisión sentó las bases para la constitución del Instituto Mexicano de Contadores Públicos como un organismo nacional. Aprobándose en 1965 en la quinta convención nacional de contadores celebrado en Chihuahua
- 1973 la Facultad de Comercio y Administración, cambia su nombre para llamarse Facultad de Contaduría y Administración.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Es de esta forma como surgió la contabilidad en nuestro país y que de esto se establece que la contabilidad es " La disciplina que enseña las normas y los procedimientos para ordenar, analizar y registrar las operaciones practicadas por las unidades económicas constituidas por un solo individuo o bajo la forma de sociedades civiles o mercantiles".

La contabilidad tiene un gran campo de acción y lo demuestra por la diferentes áreas básicas que la integran y son: Contabilidad general , Costos, Finanzas, Fiscal y Auditoría.

De esta última se pueden desprender un serie de áreas que ayudan a su especialización como : Administrativa, Operacional, Gubernamental y Control Interno.

El control interno al igual que la auditoría, son conceptos relativamente nuevos en nuestro país, pero que gracias al gran crecimiento de las industrias, ha sido fácil su entrada y aceptación, ya que ahora se considera de vital importancia para las mismas.

El control interno no siempre fue bien aceptado, por los empresarios, ya que para ellos representaba un gasto innecesario, pero al ver como realmente funciona este concepto y las ventajas que trae consigo, fue aceptado, aunque paulatinamente.

Es por eso que hoy en día muchas empresas dentro de su organización cuentan con un departamento de control interno que se encarge de revisar, prevenir o corregir todas y cada una de sus operaciones, dentro de todos sus departamentos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.1.2 ANÁLISIS DEL CONCEPTO DE CONTROL INTERNO

El Control Interno se ha reconocido desde hace tiempo como parte fundamental e indispensable en la auditoría moderna. Este reconocimiento surgió gradualmente en las primeras épocas de la profesión, conforme los auditores fueron descubriendo que en la práctica pocas veces es necesario examinar todas las transacciones para lograr sus objetivos.

Recientemente se ha profundizado en el estudio del control interno y su relación con la auditoría, así como la importancia que este tiene dentro de una organización.

El control interno de una entidad abarca distintos elementos, en los que se establece el ambiente de control, los sistemas de contabilidad y los controles internos contables y administrativos, mismos que están integrados por políticas, procedimientos y los medios para vigilar su cumplimiento. Estos son diseñados por la administración de la empresa con el fin de proteger sus activos, generar registros contables confiables, fomentar la eficiencia de operación y originar la consolidación de las políticas prescritas. Conjuntamente, los diferentes elementos de un sistema de control interno actúan dentro de una entidad con el fin de reducir riesgos que causen problemas dentro de la misma y que son de carácter comercial, financiero o contable.

Así pues, debido al auge que ha tenido la industria en la actualidad y el crecimiento de los comercios, es necesario crear un plan de delegación de actividades entre el personal, el cual va a permitir tener un mejor control de las operaciones, limitando responsabilidades y funciones, arrojando como resultado información confiable sobre la cual se pueda basar para la toma de decisiones.

Existen diversas definiciones que permiten dar una idea más clara y precisa de lo que es el control interno y los objetivos que se persiguen.

TECIS CON
FALLA DE ORIGEN

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos por medio de la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría, lo definen como:

" El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración." (2)

Sus objetivos son claros y pueden resumirse como:

- Aprobación de las operaciones.
- Registro de operaciones
- Normas para la protección de los bienes de la empresa.
- Información correcta y segura

Cabe mencionar que el control interno ha beneficiado en gran manera a las entidades y ha influido notablemente en el adelanto más importante dentro de la auditoría como es la disminución de trabajo detallado, lo cual se debe a la confianza que ha dado al auditor para la aplicación de los procedimientos de auditoría.

Es importante también, considerar el estudio y evaluación del control interno ya que es un proceso continuo que debe llevarse a cabo año con año y lo estable el boletín 3050 de la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, mencionando que:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

(2) Instituto Mexicano de Contadores Públicos, Boletín 3, "Normas y procedimientos de auditoría", 2000.

" El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría." (3)

En base a lo anterior, la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, considera que sus miembros no deben admitir dictámenes sobre estados financieros que no cumplan con las normas de auditoría generalmente aceptadas y que obliga a examinar el control interno. Declara también que el hecho de que el contador emita opinión sin salvedad de acuerdo con las normas, no implica su aprobación táctica del sistema de control interno de la entidad examinada.

El contador debe comunicar a la empresa las deficiencias que encontró y puede sugerir medidas para su corrección, pero el objetivo básico del examen del control existente es su evaluación, a fin de determinar la confianza que puede asignar a cada fase o actividad del negocio, para precisar la naturaleza, alcance y oportunidad que ha de dar a sus pruebas de auditoría.

2.1.3 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

El objetivo de la auditoría interna consiste en apoyar a los miembros de la organización en el desempeño de sus actividades y para ello, les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente con las actividades revisadas, esto se explica ampliamente en los objetivos básicos del control interno que plantea el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y son:

(3) Instituto Mexicano de Contadores Públicos, Boletín 3050, "Normas y procedimientos de auditoría", 2000

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- A. El apego de la ejecución de las operaciones a las políticas establecidas por la empresa.
- B. La promoción de eficiencia en la operación del negocio .
- C. La obtención de información financiera, veraz, confiable y oportuna.
- D. La protección de los activos fijos de la empresa.
- E. Prevenir fraudes, descubrir robos y malversaciones.
- F. Detectar desperdicios innecesarios tanto de material, tiempo, etc.
- G. Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobación (pruebas) y estimación de las cuentas sujetas a auditoría.

Se ha determinado que estos objetivos cubren los aspecto de controles internos contables y los de controles internos administrativos.

El control interno contable incluye el plan de organización y los procedimientos y registro que se refieren a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros; por lo que el control interno contable está diseñado en función de los siguiente objetivos:

1. **Objetivos de Autorización:** Todas las operaciones deben realizarse de acuerdo con normas generales o específicas de la administración.
2. **Objetivos de Procesamiento y Clasificación de Transacciones:** Todas las operaciones deben registrarse para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados o de cualquier otro criterio aplicable a dichos estados y para mantener en archivos apropiados, datos relativos a los activos sujetos a custodia.
3. **Objetivos de Salvaguarda Física:** El acceso de los activos solo debe permitirse de acuerdo con autorizaciones de la administración.
4. **Objetivos de Verificación y Evaluación:** Los datos registrados relativos a los activos sujetos a custodia, deben compararse con los activos existentes a intervalos razonables y tomar medidas apropiadas al respecto de las diferencias que existan.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.1.4 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Para un mejor estudio y comprensión de los factores que integran el control interno, se explicarán a continuación en sus siete clasificaciones:

- a) Organización.- Es un sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas de la empresa o los programas que tales políticas inspiran.

Los elementos del control interno que intervienen en la organización son:

1. Establecimiento de la estructura óptima de la empresa funcional.
2. Coordinación adecuada de trabajo y funciones de empleados por áreas afines.
3. División de cada proceso en partes o labores.
4. Asignación a los puestos de las labores correspondientes.
5. Establecimiento de autoridad y responsabilidad de cada nivel.

Las consideraciones de la organización son los siguientes:

1. La organización es un elemento del proceso administrativo (planeación, Organización, Integración, Dirección y Control).
 2. La organización se inicia con los organigramas o representaciones gráficas.
 3. La organización establece relaciones de conducta humana hacia al trabajo material, intelectual, etc. del personal de la empresa.
 4. La organización encauza las actividades humanas hacia la realización concreta y eficaz de los propósitos y objetivos de la empresa.
- b) Catálogo de cuentas.- Es la relación del rubro de las cuentas de activo, pasivo, capital, costos, resultados y de orden, agrupados de conformidad con un esquema de clasificación estructuralmente adaptados a las necesidades de una empresa determinada, para el registro de sus operaciones.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Dos son los elementos que integran el contenido de un catálogo de cuentas:

- El numérico.- Que es empleado como símbolo, clave, etc. mismo que puede estar formado por números o letras.
- El descriptivo.- Esta formado por el rubro, título, membrete o denominación de las diferentes cuentas de la empresa.

Sus principios son los siguientes:

1. La clasificación debe estar bien fundada.
2. En la clasificación se procederá de lo general a lo particular.
3. El orden del rubro de las cuentas deben ser el mismo que tienen los estados financieros.
4. Los rubros o títulos de las cuentas deben sugerir la base de clasificación.
5. Debe preverse una futura expansión.

Los objetivos :

- 1) Registro y clasificación de operaciones similares en cuentas específicas.
 - 2) Facilitar la preparación de estados financieros.
 - 3) Facilitar la preparación del contador general, de costos, auditor, etc.
 - 4) Servir de instrumento en la salvaguarda de los bienes de la empresa.
 - 5) Promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión de la política administrativa prescrita.
- c) Sistema de contabilidad.- Es el conjunto de procedimientos técnicos, que se utilizan para registrar, clasificar y resumir de manera significativa y en términos monetarios, transacciones realizadas por la entidad económica e interpretar los resultados obtenidos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Los elementos de la teoría básica de la contabilidad, son:

1. Principios de contabilidad.- Son conceptos básicos en forma general y universal, sancionados por el uso y la costumbre, que establece la delimitación de la empresa, bases de cuantificación y presentación de información financiera cuantitativa, por medio de los estados financieros.
2. Reglas particulares de valuación y presentación de información financiera.- Son una especificación concreta e individual de los conceptos que integran los estados financieros.
3. Criterio prudencial de aplicación de principios y reglas.- Es la elección prudencial y poco optimista de entre varias alternativas que se presentan como equivalentes, tomando en cuenta todos los elementos de juicio posibles.

Los objetivos de la contabilidad, quedan resumidos de la siguiente manera:

1. Para conocer la situación financiera de la empresa, lo que le permitirá prever, analizar, planear y controlar hechos futuros que en una u otra manera la pueden afectar.
2. Para conocer el resultado de las operaciones y determinar utilidades o pérdidas en la empresa.
3. Para elaborar estados financieros capaces de transmitir información que satisfaga al usuario general.
4. Para controlar los bienes, recursos, obligaciones, deudas y demás aspectos monetarios de la empresa, de una manera eficiente.
5. Para tomar decisiones acertadas y alcanzar las metas preestablecidas por la empresa.
6. Para la administración eficiente y oportuna de la empresa.
7. Para el desarrollo integral de la empresa.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- d) Estados financieros.- Son aquellos documentos que muestran la situación económica de la empresa, la capacidad de pago de la misma, a una fecha determinada, pasada o futura.

Los estados financieros básicos, conocidos también como principales, son los siguientes:

1. Balance general.
2. Estados pérdidas y ganancias.
3. Estado de origen y aplicación de recursos.
4. Estado de cambios en la situación financiera.

- e) Presupuestos.- Es el conjunto de estimaciones programadas de las condiciones de operación y resultados que prevalecerán en el futuro dentro de un organismo social público.

Pronósticos.- Conjunto de proyecciones financieras formulados con la intención de predecir lo que va a acontecer o pasar en el futuro dentro de una empresa pública, privada o mixta.

- f) Entrenamiento, eficiencia y moralidad del personal.- Es un conjunto de factores importante que necesita el personal para el buen desempeño de sus labores y así contribuir al desarrollo y objetivos de la empresa.

1. Entrenamiento, mientras mejores programas de entrenamiento se encuentren en vigor, más apto será el personal encargado en los diversos aspectos del negocio.

El mayor grado de control interno logrado permitirá identificación clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado, así como la reducción de ineficiencias y desperdicio.

2. Eficiencia, después del entrenamiento, la eficiencia constituye un coadyuvante del control interno.

Los negocios adoptan algún método para el estudio del tiempo y esfuerzo empleados por el personal que ofrecen al auditor la

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

posibilidad de medir comparativamente las cifras representativas de los costos.

3. Moralidad, que ofrezca una base sólida para el control interno, ya que es obvio que la moralidad del personal es una de las columnas sobre las que destacan la estructura del control interno.

Los registros de admisión y el constante interés de los directivos por el comportamiento del personal son en efecto, ayudas importantes al control. Las variaciones periódicas y un sistema de rotación de personal deben ser obligatorios hasta donde lo permitan las necesidades del negocio. El complemento indispensable de la moralidad del personal como elemento del control interno se encuentra en las fianzas de fidelidad que deben proteger al negocio contra manejos indebidos.

- g) Supervisión.- Es la vigilancia constante para que el personal desempeñe sus actividades y procedimientos de acuerdo con los planes establecidos por la empresa y los elementos que ayudan a cumplir esto son:

1. Control del dominio, de conducción u operación que ejecuta el responsable de la operación.
2. Control de verificación o evaluación, auditoría interna, que vigile constantemente el cumplimiento de todos los otros elementos del control.

2.1.5 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

Todas las empresas públicas, privadas y mixtas, ya sean comerciales, industriales o financieras, deben de contar con un instrumento de control tal como un buen sistema de contabilidad, apoyado por un catálogo de cuentas eficiente y práctico, además con un sistema de control interno para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El control, que es la última fase del proceso administrativo, tiene una gran importancia dentro de la empresa, ya que se encarga de evaluar lo realizado, comparándolo con las normas o estándares preestablecidos, de tal manera que se tomen las medidas convenientes a la hora de surgir algún problema o disfunción.

Un buen sistema de control interno, no solo debe de impulsar medidas apropiadas para la existencia de la planeación y evaluación exacta del desempeño de las actividades, sino que también debe de apoyar a inducir la iniciativa por parte de los funcionarios y principalmente de todos los empleados que laboren en la empresa, con el fin de que esta se cumpla teniendo un porcentaje mínimo ó nulo de error.

Cuando exista una coordinación adecuada entre el sistema de contabilidad y los procedimientos de oficina, el trabajo que hace un empleado realizando sus labores de manera correcta y en forma independiente, permite al final comprobar o evaluar el trabajo de otros empleados y determinar hasta que punto se puede prever o evitar las posibilidades de errores o fraudes. Es decir, debe de existir una división de labores, registros contables y algunos aspectos del personal.

También es importante desde el punto de vista de la integridad física y numérica de bienes, valores y activos de la empresa, tales como el efectivo de caja y bancos, mercaderías, cuentas y documentos por cobrar, equipo de oficina, reparto, maquinaria, etc.

La finalidad del control interno, es la de proteger los activos de la empresa, asegurar la razonabilidad, confiabilidad de la información financiera, administrativa y operacional y promover la eficiencia en las operaciones para asegurar el pleno respeto y apego a las políticas de la administración, así como también marcar las faltas o errores con el objeto de que estos puedan corregirse y evitar que se vuelvan a repetir. Un buen sistema de control interno debe aplicarse a todas las áreas, personas o actos, que se relacionen entre sí, es decir, el control interno no debe de ser independiente de las

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

necesidades fundamentales de la empresa, ya que si esto sucede provocaría gastos innecesarios o problemas con el personal.

Los controles que imparten, no deben existir aislados, deben de estar unidos a las finalidades y objetivos de la empresa, porque con eso puede contribuir a la eficiencia de la misma.

Un eficiente sistema de control interno, tiene una proyección mucho más amplia, y va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos contables y financieros, es importante sobre todo observar el aspecto relativo a la división de labores.

Es importante señalar que el control interno debe establecerse en todas las áreas, desde las administrativas hasta las operativas y que tengan relación conjunta, es decir, que no deben de ser independientes, ya que si esto llegara a suceder provocaría gastos innecesarios o problemas con el personal por lo tanto deben estar íntimamente ligados a los objetivos y metas de la empresa para que les ayude en una buena toma de decisiones y tener una mayor eficiencia dentro de la misma.

2.1.6 ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO.

Según el IMCP en Normas y Procedimientos de Auditoría en el Boletín 3050 del Estudio y Evaluación del Control Interno menciona que consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad y, establece los siguientes elementos:

A. Ambiente de control.- El ambiente de control representa la unión de factores que atañen las políticas y procedimientos de una entidad económica, fortaleciendo o debilitando sus controles. Algunos factores a considerar son:

- Actitud de la administración hacia los controles internos establecidos.
- Estructura de organización de la entidad.

TRM CON
FALLA DE ORIGEN

- Asignación de autoridad y responsabilidad.
 - Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento de las políticas y procedimientos.
 - Políticas y prácticas de personal.
- B. Evaluación de riesgos.- Es la identificación, análisis y administración de riesgos relevantes en la preparación de estados financieros que pudieran evitar que éstos estén razonablemente presentados de acuerdo a Principios de contabilidad. Algunos riesgos que podrían surgir o cambiar son:
- Cambios en el ambiente operativo.
 - Nuevo personal.
 - Sistemas de información nuevos o rediseñados.
 - Nuevas tecnologías.
 - Nuevas líneas, productos o actividades.
 - Reestructuraciones corporativas.
 - Cambios de pronunciamientos contables.
 - Personal con mucha antigüedad en el puesto.
 - Operaciones en el extranjero.
- C. Sistema Contable.- El 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, contando con métodos y registros que:
- Identifiquen y registren las transacciones reales en base a los criterios establecidos por la administración.
 - Describan oportunamente las transacciones en el detalle necesario que permita su adecuada clasificación.
 - Cuantifiquen el valor de sus operaciones en unidades monetarias.
 - Registren las transacciones en el periodo correspondiente.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Presenten y revelen adecuadamente dichas transacciones en los estados financieros.
- D. Procedimientos de control.- Abarca todos los procedimientos y políticas adicionales al ambiente de control y el sistema contable, que establece la administración para proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad. Algunos objetivos son:
- Debida autorización de transacciones.
 - Adecuada segregación de funciones y responsabilidades.
 - Diseño y uso de documentos y registros apropiados que aseguren el correcto registro de las operaciones.
 - Establecimiento de disposiciones de seguridad que protejan los activos.
 - Verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones.
 - Establecimiento de disposiciones de seguridad que protejan los activos.
 - Verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones registradas.
- E. Vigilancia.- Consiste en establecer y mantener los controles internos, con el objeto de identificar si están operando correctamente o si deben ser modificados cuando lo requieran.

2.1.7 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

- a) Control Interno Administrativo.- Cuando los objetivos fundamentales son:
- Promoción de eficiencia en la operación de la empresa.
 - Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

b) Control Interno Contable.- Cuando los objetivos fundamentales son:

- Protección de los activos de la empresa.
 - Obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna.
- El Control Interno Contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se refieren a la salvaguarda de los activos de la entidad y por consecuencia a la confiabilidad de los registros financieros que están diseñados para suministrar seguridad razonable de que:
- Las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la administración.
 - Las operaciones se registran:
 1. Para permitir la separación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados, o cualquier otro criterio aplicable.
 2. Para mantener datos relativos a la custodia de los activos.
 - El acceso a los activos solo se permitirá de acuerdo con autorizaciones de la administración de la empresa.
 - Los datos registrados relativos a la custodia de los activos, son comparados con los activos existentes durante intervalos razonables, tomándose las medidas pertinentes y apropiadas con respecto a cualquier diferencia.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.2 VENTAS

2.2.1 DEFINICIÓN.

Para un buen estudio o análisis de las ventas, se debe de empezar por saber que es y se podría definir como "la comunicación entre dos personas lo cual desarrolla relaciones entre sí, descubriendo sus necesidades y presentando un producto que se acople a lo que solicita el cliente para satisfacer sus necesidades". (4)

"También es la transferencia de la titularidad de un bien o bienes o el compromiso de realizar un servicio a cambio de un pago en efectivo actual o futuro." (5)

Con ayuda de estas definiciones, podemos tener una visión más amplia acerca de lo que son las ventas, que en este caso son nuestro principal objeto de estudio.

2.2.2 IMPORTANCIA DE LAS VENTAS.

Las ventas son un punto muy importante para el desarrollo de una empresa, se puede considerar como el punto medular de la misma, ya que de esta depende el crecimiento económico y financiero del ámbito comercial, así como de contribuir en la expansión de la mercadotecnia nacional e internacional mejorando con ello la calidad de los productos y servicios.

Tanto las ventas como sus cuentas relacionadas, son decisivas para el movimiento de muchos bienes y servicios, por lo que es importante establecer o diseñar programas de mercadotecnia y publicidad que son parte directa de las mismas al igual que implantar estrategias.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

(4) Douglas J. Dalrymple y William L. Cron, Administración de ventas, Limusa Wiley, 1999.

(5) J. M. Rosemberg, "Diccionario de Administración y finanzas", Centrum, 1999.

2.2.3 OBJETIVOS DE LAS VENTAS.

Los objetivos de las ventas de toda empresa, deben ser:

- Adecuados a todos sus aspectos a los fines generales de la empresa.
- Entendidos por todos los integrantes de la empresa como metas de obligado cumplimiento.
- Medibles y comparables con las referencias adoptadas, especificando los indicadores de rendimientos y el período correspondiente.
- Aceptados por parte de los que tienen que cumplirlos y de los que tienen que asignar los recursos necesarios para su consecución.
- Flexibles ante imprevistos y/o cambios en las condiciones de mercado.
- Precisos y específicos de cada actividad.
- Claros, sencillos y fáciles de comprender.
- Coherentes con la situación de dentro y fuera de la empresa.

No es aconsejable situar el objetivo final demasiado lejos sin establecer una serie de metas escalonadas que mantengan de forma continua el nivel de actividad y de motivación, es decir la fijación de unos objetivos finales conlleva la fijación de objetivos parciales.

2.2.4 CLASIFICACIÓN DE LAS VENTAS

Por su naturaleza, las ventas pueden clasificarse de varias maneras, como son: ventas normales, de contado, por pedidos, personales, por catálogos, a crédito, por mencionar algunos y que J. M. Rosemberg en su libro "Diccionario de Administración y Finanzas" define como se presenta a continuación:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Las ventas normales son transacciones en las que el comprador y el vendedor de un bien están completamente de acuerdo y en la que no aparecen situaciones anormales o imprevisibles.
- Las ventas de contados son aquellas cuyo precio lo paga el cliente al instante.
- Las ventas por pedidos son las que previamente el consumidor o cliente hace al distribuidor ó proveedor y puede ser por teléfono o por medio de una orden de pedido, la cual se liquida a la hora de la entrega.
- Las ventas personales son métodos de promoción en el que se utilizan técnicas de comunicación interpersonal; por ejemplo, el uso de la palabra, es decir, cuando el vendedor va de casa en casa ofreciendo su producto.
- Venta por catálogo en donde el comprador se basa para su elección en un catálogo en el que vienen fotos de los productos, descripciones completas y precios. El catálogo se envía por correo a los clientes potenciales o se compra en establecimientos.
- Venta a crédito es en la que se le concede al comprador un plazo de tiempo para poder pagar las mercancías adquiridas. Normalmente, se produce un pago extra para poder conseguir este privilegio.

2.2.5 CICLO DE VENTAS

Es importante considerar o conocer como es en realidad o como se debe de dar todo el proceso de ventas, por lo cual es necesario prever las distintas fases de relación con el cliente, entre ellas podemos encontrar:

1. Fases de contacto:

- ¿ Cómo entran en contacto el cliente y el producto?
 - Lo busca el cliente cuando surge la necesidad.
 - Lo encuentra cuando el vendedor se lo ofrece.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Lo conoce a través de otros clientes.
- Lo conoce a través de prescriptores.
- ¿ Qué acciones se desarrollan para acercar el producto al cliente?
 - Acciones de marketing.
 - Contacto directo.
 - Actitud pasiva, esperando que el cliente venga.
- ¿ Cómo es el contacto?
 - El cliente es pasivo.
 - El cliente es activo.
 - El cliente es receptivo.
 - El cliente es participativo.
 - El cliente se muestra indiferente.

2. La entrevista:

- ¿ Cómo se desarrolla?
 - Cordialmente.
 - Es competitiva.
 - Amistosa.
 - Tensa.
- ¿ Qué factores son necesarios tener en cuenta?
- ¿ Cuáles son las oportunidades?
- ¿ Cuáles son las debilidades?
- ¿ Qué alternativas presenta la competencia?

3. El cierre:

- Condiciones.
- Servicio posventa.
- Condiciones económicas.

4. Etapas del plan de ventas:

- Aproximación.

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

- Identificación.
- Oferta.
- Demostración.
- Economía.
- Resolución.

5. Tipología de las ofertas:

- Oferta del producto.
- Oferta del servicio.
- Oferta de solución.
- Oferta de prescripción.

6. Prospección:

- Definición del público objetivo.
- Elección de los medios.
- Ejecución.
 - Logística.
 - Acciones promocionales.
 - Relaciones interpersonales.
 - Relaciones sociales activadoras de encuentros (ferias, congresos).

7. Control en el plan de ventas:

- Sobre la información que deben recibir los clientes.
- Sobre la logística de la fuerza de ventas.

Hasta ahora se han descrito los principios más usuales para elaborar un plan de ventas, sin embargo es usual que se prevea el esfuerzo creador de un plan de ventas, para lo cual se sugiere algunas recomendaciones para mejorar un plan de ventas.

- Ponerse en el lugar del cliente.
- Hacer el plan de ventas de su competencia sabiendo el suyo.
- Imaginarse que sus predicciones no se cumplen.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Suponer que la competencia mejora el producto.
- Si no hubiera problemas presupuestarios qué plan de ventas haría.
- En relación con el producto piense en pequeño (aplicaciones).
- Piense en su producto en grande (uso).
- Cambie todos los ratios de su plan de ventas (rutas, número de vendedores, etc.).
- Pida a su equipo comercial que haga un plan de ventas personal para cada uno de los componentes del equipo.

2.2.6 ANÁLISIS DE LA CUENTA DE VENTAS Y ASOCIADAS.

Como se ha mencionado anteriormente, las ventas son un rubro fundamental en toda entidad, por lo cual merece una explicación más amplia de su manejo.

Contablemente, ventas es una cuenta de naturaleza acreedora, es por eso que aumenta con un abono y disminuye con un cargo; se abona cuando se venden mercancías de contado y a crédito y se carga cuando se hacen devoluciones, rebajas o descuentos sobre las ventas.

En toda empresa, lo más importante es el registro de las operaciones, ya que de él depende la exactitud de la utilidad o pérdida en ventas. Los principales procedimientos para este registro son : Procedimiento global o de mercancías generales, analítico o pormenorizado y de inventarios perpetuos.

A continuación se explicara el papel de las ventas dentro de los tres procedimientos:

1. En el procedimiento global o de mercancías generales consiste en registrar las diferentes operaciones de mercancía en una sola cuenta, llamada "Mercancías Generales", la cual tiene el siguiente movimiento:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

PROCEDIMIENTO GLOBAL (Ventas)

DEBE (+)	MERCANCÍAS GENERALES	HABER (-)
SE CARGA:		SE ABONA:
Durante el ejercicio.		Durante el ejercicio.
1. Devoluciones sobre ventas.- por que, al devolvernos mer - cancías, aumenta el activo.		1. Ventas.- Por que, al vender mercancías disminuye el activo.
2. Rebajas sobre ventas.- Para disminuir el capital.		

Desventajas:

- No se puede conocer el importe de las ventas, compras, etc. al final del ejercicio.
- No es posible descubrir si ha habido extravíos, robos o errores en el manejo de las mercancías.
- No se puede conocer el costo de lo vendido ni la utilidad o pérdida bruta.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2. El procedimiento Analítico o pormenorizado consiste en abrir una cuenta para cada uno de los conceptos que forman el movimiento de la cuenta de Mercancías Generales.

En el estado de resultados o de pérdidas y ganancias que es en donde se refleja este rubro, la encontramos de dos formas:

- Ventas Totales.- Es el valor total de las mercancías entregadas a los clientes, vendidas al contado o a crédito.
- Ventas Netas.- Se determinan restando de las ventas totales el valor de las devoluciones y rebajas sobre ventas.

Ventajas:

- Se puede conocer en cualquier momento el valor de las cuentas.
- Es más fácil la formulación del Estado de Pérdidas y Ganancias.
- El registro de las operaciones de mercancías es más caro.

Desventajas:

- No se puede conocer el valor del inventario final de mercancías ya que no hay una cuenta que controle las existencias.
- No se pueden descubrir los extravíos, robos o errores en el manejo de las mercancías.
- Para saber el valor del inventario final, es necesario hacer un recuento físico de las existencias.
- No se puede conocer el valor del costo de lo vendido ni la utilidad o pérdida bruta.

A continuación se detallará el movimiento de la cuenta de ventas y derivadas:

TFESIS CON
FALLA DE ORIGEN

VENTAS

Esta cuenta registra las disminuciones y los aumentos a la operación de ventas de mercancías de la entidad, las que constituyen su actividad o giro principal, ya sean al contado, a crédito o con documentos; registradas a precio de venta.

DEBE (-)	VENTAS	HABER (+)
SE CARGA:		SE ABONA: Durante el ejercicio. 1. Del importe de las ventas de mercancías realizadas al contado a crédito o con garantía.

- **SALDO:** Su saldo es acreedor y representa el importe de las ventas de mercancías realizadas en el periodo contable, al contado, a crédito o con garantía documental.
- **PRESENTACIÓN:** Se presenta en la primera parte del estado de resultados.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

DEVOLUCIONES SOBRE VENTA.

Esta cuenta registra los aumentos y disminuciones realizados por conceptos de la mercancía que los clientes devuelven a la empresa, por no ser la que ellos pidieron o por no estar de acuerdo con la misma, ya sea por cuestiones de calidad, color, tamaño, etc. es decir, estas devoluciones pueden ser sobre ventas de contado, crédito o documentadas, registradas a precio de venta.

DEBE (+)	DEVOLUCIONES SOBRE VENTAS	HABER (-)
<p>SE CARGA:</p> <p>Durante el ejercicio.</p> <p>1. Del importe de las mercancías que los clientes devuelven físicamente, por no estar de acuerdo con sus requerimientos de calidad, color, tamaño, precio, etc. registradas a precio de venta.</p>	<p>SE ABONA:</p>	

1. Del importe de las mercancías que los clientes devuelven físicamente, por no estar de acuerdo con sus requerimientos de calidad, color, tamaño, precio, etc. registradas a precio de venta.

- **SALDO:** Su saldo es deudor y representa el importe de las mercancías que los clientes devolvieron durante el periodo contable, por no satisfacer sus necesidades, registradas a precio de venta.
- **PRESENTACIÓN:** Se presenta en la primera parte del estado de resultados.

TERCIO CON
 FALLA DE ORIGEN

REBAJAS SOBRE VENTAS

Esta cuenta registra los aumentos y disminuciones derivadas de las bonificaciones que sobre el precio de ventas se concede a los clientes, sobre ventas de mercancías de contado, a crédito o documentadas, registradas a precio de venta.

DEBE (+)	REBAJAS SOBRE VENTAS	HABER (-)
<p>SE CARGA:</p> <p>Durante el ejercicio.</p> <p>1. El importe de las bonificaciones que sobre el precio de venta se conceden a los clientes, a precio de venta.</p>	<p>SE ABONA:</p>	

- **SALDO:** Su saldo es deudor y representa el importe de las bonificaciones que sobre el precio de venta se concede a los clientes durante el periodo contable, registradas a precio de venta.
- **PRESENTACIÓN:** Se presenta en la primera parte del estado de resultados.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

DESCUENTOS SOBRE VENTAS

Esta cuenta registra los aumentos y disminuciones que por descuentos por pronto pago se conceden a los clientes. Esta cuenta podrá ser registrada como un gasto financiero.

DEBE (+) DESCUENTOS SOBRE VENTAS HABER (-)

SE CARGA:

Durante el ejercicio.

1. Del importe de los descuentos por pronto pago (pago anticipado) que se conceden a los clientes, al liquidar sus adeudos antes de su vencimiento.

SE ABONA:

- **SALDO:** Su saldo es deudor y representa el importe de los descuentos que se conceden a los clientes por liquidar sus adeudos antes de la fecha de vencimiento, es decir, por pronto pago.
- **PRESENTACIÓN:** Se presenta en la primera parte del estado de resultados.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

3. El Procedimiento de Inventarios Perpetuos consiste en registrar las operaciones de mercancías de tal manera que se pueda conocer en cualquier momento el valor del inventario final, del costo de lo vendido y la utilidad o pérdida bruta.

A continuación se detallan el movimiento de la cuenta de ventas y almacén:

VENTAS: Es cuenta de mercancías; se maneja a precio de venta, su saldo es acreedor y expresa las ventas netas; al terminar el ejercicio, cuando recibe un traspaso del costo de lo vendido, se convierte en cuenta de resultados, su saldo expresa la utilidad bruta si es acreedor u pérdida bruta si es deudor.

DEBE (-)	VENTAS	HABER (+)
<p>SE CARGA:</p> <p>Durante el ejercicio.</p> <p>1. El valor de las devoluciones sobre ventas (a precio de vta.)</p> <p>2. Del importe de las rebajas sobre ventas.</p>	<p>SE ABONA:</p> <p>Durante el ejercicio.</p> <p>1. Del valor de las ventas (a precio de ventas).</p>	

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ALMACÉN: Esta cuenta es del Activo Circulante y se maneja únicamente a precio de costo; su saldo es deudor y expresa la existencia de mercancías.

DEBE (+)	ALMACÉN	HABER (-)
SE CARGA:		SE ABONA:
Durante el ejercicio.		Durante el ejercicio.
1.- Del valor de las devoluciones sobre ventas (a precio de costo).		1.- Del valor de las ventas (a precio de costo).

Ventajas:

- No es necesario hacer ningún ajuste para conocer la utilidad o pérdida bruta.

Desventajas:

- No se puede conocer por separado el costo de ventas ni el valor de ventas netas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.3 CONTROL INTERNO Y VENTAS

2.3.1 EL CONTROL INTERNO DE LAS VENTAS

Indiscutiblemente las ventas, son un rubro que están íntimamente ligadas a una organización y por tal motivo forman parte de los ingresos de la misma, que estos a su vez dan origen a las cuentas por cobrar, por lo cual es importante tener o contar con una medida que le asegure a la entidad, que se está teniendo un buen manejo ó que le brinde un grado de confianza de que esas operaciones están siendo operadas adecuadamente y por personal idóneo, ya que de lo contrario, ocasionaría grandes problemas.

El renglón de Ventas es el de mayor significación dentro del estado de resultados, no solo por su cuantía, sino por que de su manejo se originan las utilidades de la empresa.

Se puede definir al control interno de ventas como: "Plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados, que tienen por objeto obtener información segura, oportuna, confiable y promover la eficiencia de operaciones de ventas". (6)

En aquellas empresas en donde se efectúan numerosas ventas de mostrador al contado, el control de sus ventas se hace mediante el uso de cajas registradoras en donde se marca el importe de la venta efectuada.

El empleado que realiza la venta, expide la nota de venta en donde indica la clase de artículo que vende, su modelo, cantidad, importe por unidad, el importe total; esta nota de venta se hace por duplicado, el cliente con la original se va a la caja y paga su importe.

(6) Abraham Perdomo Moreno, "Fundamentos de Control Interno", PEMA, 2001

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

La copia se coloca junto con la mercancía, una vez que el cliente ha pagado, va a la sección de entrega de mercancías, da el original y le entregan sus artículos junto con la copia de la nota de venta.

En algunas empresas cada dependiente tiene su block de notas de venta y una hoja especial en donde va anotando cada venta efectuada de tal manera que se pueden tener cifras de venta al final del día, que son: la suma de los reportes de vendedores, la lectura de la caja registradora efectuada por persona distinta al cajero y el efectivo cobrado en poder del cajero, de modo que las tres cifras deben coincidir.

Los almacenes de departamentos siguen diferentes sistemas para el control de sus ventas. Estos almacenes operan bajo el principio de que cada sección debe funcionar como unidad independiente con mercancías y personal diferente de las demás secciones.

Hay un sistema en donde el mismo empleado que efectúa la venta, marca el importe en una maquina registradora, envuelve la mercancía y la entrega al cliente.

Normalmente se emplean cajas registradores de cajones múltiples que suministran el análisis de las ventas efectuadas por los diferentes empleados, ya que cada dependiente tienen asignado un cajón en la máquina registradora.

Bajo este sistema no existe medio de comprobación, por lo que la gerencia debe ordenar que se hagan inspecciones periódicas para verificar la exactitud con que se maneja el dinero, así mismo debe emplearse un control sobre las existencias para revelar los faltantes de los artículos.

Otro sistema, consiste en tener un cajero en cada sección o bien un cajero para varias secciones. El empleador vendedor expide la nota de venta y el cajero recibe el dinero, envuelve la mercancía y la entrega al cliente, en este sistema no es necesario emplear máquinas registradoras. El cajero comprueba la cantidad marcada de mercancía con lo indicado en la nota de venta.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Los cajeros de los diferente departamentos preparan un resumen del día de las ventas realizadas para entregarlo a un cajero principal. El resumen de las entradas de efectivo preparado por el cajero principal, lo comprueba el departamento de auditoría comparándolo con la recapitulación de las ventas al contado que presentan los vendedores de los diferentes departamentos.

2.3.2 CONTROL DE VENTAS A CRÉDITO

Las ventas a crédito se originan por un periodo hecho por el cliente ya sea que se reciba por teléfono, visitas personales, correo, etc. una vez recibido el pedido se vacían los datos en una forma impresa que debe contener la fecha, número de orden, nombre y dirección del cliente, nombre del vendedor, forma de pago, descuentos especiales, instrucciones de embarque, clase de artículos, cantidad solicitada, precio unitario e importe.

Para efectuar una venta a crédito intervienen el departamento de ventas, el de crédito y el almacén.

El departamento de ventas revisa el pedido en cuanto a precio y condiciones de venta, el departamento de crédito autoriza la entrega del pedido después de analizar la situación del cliente; el departamento de ventas antes de autorizar el pedido debe pedir información al almacén sobre la posibilidad de entregar las mercancías.

En cuanto a la entrega de mercancía, no debe salir ningún artículo sin una orden de embarque que viene a ser una forma modificada y ampliada del pedido, se anotarán en las columnas correspondientes las cantidades surtidas de cada artículo.

Para la entrega de las mercancías generalmente intervienen dos personas, una surte los artículos y otra revisa de acuerdo con las anotaciones en los pedidos.

Cuando no se envían todas las mercancías pedidas por falta de existencia, se conserva en el almacén o en el departamento de ventas un registro de pedidos parcialmente surtidos.

TRIS CON
FALLA DE ORIGEN

Ya surtida la mercancía, se hace la nota de remisión con la que se envían los artículos a los clientes. Esta nota de remisión se debe hacer con tres copias. El original se regresa con la firma del cliente y el triplicado se queda en el almacén para el archivo.

En cuanto a la facturación algunas negociaciones facturan la mercancía cuando esta sale, en este caso en el almacén hay una sección de empleados que se dedican a facturar.

En otras empresas la facturación se efectúa en el departamento de contabilidad, la cual lleva a cabo su labor tomando los datos de la orden de embarque del pedido o de la remisión según sea el procedimiento seguido.

- Devoluciones sobre ventas: En formas impresas numeradas progresivamente se detallan los artículos devueltos por los clientes. Esta forma deberá ser firmada por el almacenista, el cual debe indicar en que condiciones se recibieron los artículos. El gerente debe aprobar las notas de devolución de ventas de tal modo que la contabilidad no se podrán registrar las devoluciones si no se cuenta con la autorización correspondiente. Una vez autorizada la devolución se envía un aviso de crédito al cliente. Debe existir siempre un método para asegurarse que las mercancías devueltas han sido cargadas en los registros del almacén.

2.3.3 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS.

1. Como el control interno del área de Ventas tendrá íntima relación con el de existencias y cuentas por cobrar. Por ellos el personal que realice las funciones de ventas, no podrá tener acceso a la manipulación de mercancías y será precisa la segregación de las funciones de contabilidad, registros individuales de clientes y de las cuentas del

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

mayor general. Por las mismas circunstancias, el personal de ventas no deberá tener acceso a la caja.

2. Se tomarían las medidas adecuadas para evitar posibles errores o actos fraudulentos.
3. Se establecerían procedimientos a seguir para evitar irregularidades y errores en la facturación y para controlar las notas de abono.
4. Se formarían medidas excepcionales en periodos de corte para asegurar que los productos entregados hayan tenido un tratamiento contable adecuado.
5. Periódicamente, se utilizaría una comprobación entre la cuenta del control de ventas con los saldos de clientes en el mayor.

Estas son solo algunas razones por las cuales es importante y necesario el contar con un control interno.

2.3.4 PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO DE VENTAS

Los principios del control de ventas, son los siguientes:

1. Separación de funciones de ventas, cobro y registro en contabilidad.
2. Ninguna persona que interviene en ventas debe tener acceso a los registros contables que controlen su actividad.
3. El trabajo de empleados que intervienen en ventas, será de complemento y no de revisión.
4. La función de registro de operaciones de ventas será exclusivo del departamento de contabilidad.

2.3.5 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO DE VENTAS

1. Prevenir fraudes en ventas.
2. Localizar errores administrativos, contables y financieros.
3. Obtener información segura, oportuna y confiable de ventas.
4. Promover la eficiencia del personal de ventas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.3.6 BASES DEL CONTROL INTERNO PARA LAS VENTAS

Para que el control interno pueda ser aplicado dentro de un departamento, es importante conocer como esta integrado el mismo. Por lo que a continuación se muestra en donde puede ser aplicado:

1. Ventas de contado

- **Trato directo.-** El control para este punto, se lleva a cabo estableciendo una rutina de labores y de cooperación tanto para la atención, como para el empaque, cobro y entrega de la mercancía; con la ayuda de máquinas registradoras y expedición de notas de venta debidamente requisitadas.
- **Cobrar o devolver en plaza.-** Para estos cobros se establecen notas de venta especiales con numeración progresiva y requisitadas fiscalmente, también se formulan notas de salida de almacén y utilizando una cuenta global, colectiva o genérica con su correspondiente auxiliar. Dicha cuenta deberá quedar saldada cada día, a excepción de que algún cliente no haya liquidado la nota de venta especial.
- **Cobrar o devolver fuera de plaza.-** En estos, se harán notas de ventas especiales, requisitadas y numeradas en forma progresiva, notas de salidas de almacén cuenta colectiva en el libro mayor general, con su auxiliar correspondiente donde se analizará el saldo de la cuenta colectiva, además de datos como fecha de operación, número de nota de venta, nombre del comprador o cliente y forma de cobro.

2. Ventas a crédito.

- **En plaza.-** Se realiza por cobradores que trabajan para la empresa, controlándose con listas o relaciones por triplicado, numeradas de contrarecibos, documentos, títulos de crédito o facturas a cobrar en el día, firmando el original el cobrador de recibido.

TEJIS CON
FALLA DE ORIGEN

El duplicado con los documentos al cobro se le entregan al cobrador al iniciarse el día, el triplicado y original quedan en el departamento de crédito y cobranza y cajero respectivamente. Al finalizar el día, los cobradores rendirán cuentas.

- Fuera de plaza.- Se establece un libro donde se registrarán la fecha en que se recibe la correspondencia, remitente, cheque, giro título de crédito, etc., a todos los documentos recibidos se les estampará el sello de endoso con la leyenda para abono en cuenta, páguese en banco ó para deposito únicamente.

A continuación veremos algunos tramites que se realizan por ventas a crédito:

- a) Recepción del pedido: El pedido del clientes, es recibido por la empresa, ya sea por correo, telégrafo, visita personal, teléfono, por gentes de ventas o internet, e inmediatamente se formula el pedido en formas impresas numeradas progresivamente, en donde conste cuando menos, la fecha, número de pedido, nombre del cliente, dirección del cliente, artículos, cantidades, precios unitarios, total, nombre del vendedor, forma de pago, descuentos, instrucciones y vía de embarque, etc.
- b) Aceptación y autorización del pedido: El departamento de ventas, tiene la obligación y deber de revisar cuidadosamente todos los datos, precios y cálculos del pedido. Con base en el historial, situación financiera, solvencia, seriedad, etc., del cliente procede a autorizar el pedido.
- c) Envío de la mercancía: Con la autorización del pedido y embarque, el almacenista y ayudantes, proceden a surtir los artículos, revisando y comparando la mercancía con las anotaciones del pedido, con lo que podrá formularse la nota de embarque y la de remisión.
- d) Expedición de factura o comprobante de venta: El que factura la mercancía, puede depender del almacén, contabilidad o ventas, este al ver que se ha cumplido con los requisitos necesarios, procede a

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

formular la factura de venta, con base en el pedido, nota de remisión y nota de embarque.

3. Registro en contabilidad: El departamento de contabilidad con base en la copia u original de la factura, copia de la nota de remisión, copia del pedido del cliente, copia de la nota de salida del almacén y copia del talón de embarque o entrega, registra el cargo a cliente con crédito a ventas, y el registro al auxiliar tanto de clientes, tarjetas, como de ventas, libro, cerciorándose que todas las facturas sean registradas en el auxiliar; cualquier factura cancelada, deberán anexarse todas las copias de factura selladas con la palabra cancelada.
4. Ajustes a ventas y clientes: Estos ajustes pueden ser por devoluciones, rebajas y descuentos sobre ventas.
 - Devoluciones sobre ventas: Toda devolución de mercancías por el cliente, ocasionará una nota de devolución sobre ventas, en la cual el gerente de ventas revisará, aprobará y autorizará por cuadruplicado, original para el cliente, duplicado para el departamento de ventas, triplicado para contabilidad y cuadruplicado para almacén. Si la devolución de mercancía implica devolución de efectivo al cliente, se seguirá el control para los pagos y salidas de efectivo.
 - Rebajas sobre ventas: Por las rebajas por mercancía en mal estado, dañada, etc., se expedirá una nota de crédito donde se anotará el concepto detalladamente. Original para el cliente, duplicado para el departamento de ventas y triplicado para contabilidad.
 - Descuentos sobre ventas: Estos se realizan usualmente por pronto pago y ocasiona la formulación de nota de crédito, revisada, aprobada y autorizada por funcionarios de la alta gerencia. Original para el cliente, duplicado para contabilidad y triplicado para quien la expide.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.3.7 CICLO DE INGRESOS

Al hablar de ingresos y cuentas por cobrar, se debe de tener en cuenta como esta constituido este concepto que es de suma importancia dentro de una organización y se hará, estudiando lo que en auditoría se conoce como el Ciclo de Ingresos.

Los ingresos de conformidad con el boletín A-11 de la Comisión de Principios de Contabilidad definen que: "Los ingresos representan el incremento bruto de activos o disminución de pasivos experimentado por una entidad con efecto en su utilidad neta, durante un periodo contable como resultado de las operaciones que constituyen sus actividades primarias o normales". (7)

Y las Cuentas por Cobrar, de acuerdo al boletín C-3 de la Comisión mencionada en el párrafo anterior, define "que están constituidas por todos los derechos exigibles de cobro originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo". (8)

El objetivo fundamental para manejar estos rubros, es el de comprobar y verificar la autenticidad, la valuación, la correcta presentación y revelación en los estados financieros, así como determinar los posibles gravámenes ó contingencias en los de ingresos y cuentas por cobrar.

(7) Instituto Mexicano de Contadores Públicos, "Principios de Contabilidad", Boletín A-11, 2000

(8) Instituto Mexicano de Contadores Públicos, "Principios de Contabilidad", Boletín C-3, 2000

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

De tal manera que se puede decir que le ciclo de ingresos de una empresa, incluye todas aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo, con los clientes, sus productos o servicios.

Estas funciones incluyen la toma de pedidos de los clientes, el embarque de los productos terminados, el uso por los clientes de los servicios que presta la empresa, mantener y cobrar las cuentas por cobrar a clientes y recibir de éstos el efectivo.

Dentro de las funciones que se pueden dar dentro de este ciclo, están:

- El otorgamiento de crédito
- Toma de pedidos
- Entrega de embarque de mercancía y/o prestación del servicio
- Facturación
- Contabilización de comisiones
- Contabilización de garantías
- Ingreso de efectivo y
- Determinación del costo de ventas, etc.

Así mismo, se puede mencionar su relación con otros ciclos, como por ejemplo: ingresos de caja se enlazan con el ciclo de tesorería, embarques de productos que se enlazan con el ciclo de producción y concentraciones de actividades (pólizas de registros contables) con el ciclo de informe financiero.

Todo esto conlleva a sugerir la implantación de un correcto control que sirva de base para que en estas áreas, las transacciones se efectúen de acuerdo con los criterios propuestos por la administración, con el fin de obtener información fundamental para controlar las operaciones.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.4 EMPRESA

2.4.1 ANTECEDENTES

La empresa nació para atender necesidades de la sociedad creando satisfactores a cambio de una retribución que compensara el riesgo, los esfuerzos y las inversiones de los empresarios.

En la actualidad, las funciones de la empresa ya no se limitan a las mencionadas antes. Al estar formada por hombres, la empresa alcanza la categoría de un ente social con características y vida propias, que favorece el progreso humano, al permitir la autorrealización de sus integrantes y al influir directamente en el avance económico del medio social en el que actúa.

En la vida de toda empresa el factor humano es importante y la administración establece los fundamentos para lograr armonizar los intereses de sus miembros.

2.4.2 DEFINICIÓN DE EMPRESA

Se entiende por empresa:

- Cualquier iniciativa comercial que implique un riesgo.
- La institución caracterizada por la organización de los factores económicos de la producción. A diferencia del concepto de sociedad, la empresa no tiene personalidad jurídica.
- La de grandes dimensiones o que controla una porción sustancial del mercado. A menudo las grandes empresas crean mercados monopolísticos y ejercitan su poder sobre amplios segmentos de la población.
- Anthony Jay. Instituciones para el empleo eficaz de los recursos mediante un gobierno (junta directiva), para mantener y aumentar la riqueza de los accionistas y proporcionarle seguridad y prosperidad a los empleados.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Diccionario de la Real Academia Española. La entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de producción y dedicada a actividades industriales, mercantiles de prestación de servicios, con fines lucrativos y la consiguiente responsabilidad.
- Isaac Guzmán Valdivia. Es la unidad económica-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en que la propia empresa actúa.
- José Antonio Fernández Arena. Es la unidad productiva o de servicio que constituida según aspectos prácticos o legales, se integran por recursos y se valen de la administración para lograr sus objetivos.(9)

Estas son solo algunas definiciones de lo que es una empresa, a lo que puedo concluir que es: una entidad constituida por un conjunto de elementos humanos, técnicos, materiales y financieros coordinados por una autoridad que toma decisiones para lograr sus fines, pensando entonces que uno de los fines sino el mas importante de toda empresa tanto comercial, industriales o de servicios es la obtención de ganancias como una retribución a sus esfuerzos y su inversión.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

(9) J. M. Rosemberg, "Diccionario de Administración y Finanzas", Centrum, 1999.

2.4.3 CLASIFICACIÓN

Gracias al avance de la tecnología y de la economía en nuestro país, es posible contar con nuevas y mejores empresas que han hecho un cambio radical dentro de la industria empresarial, así mismo es importante la aplicación de la administración mas adecuada a la realidad y sus necesidades. Por lo tanto es imprescindible analizar las diversas clases de empresas que existen en nuestro medio.

Para un mejor análisis de las empresas, se ha adoptado ciertos criterios de clasificación y son de acuerdo a:

1. Actividad ó Giro.- Se pueden clasificar, de acuerdo a la actividad que desarrollen, en:

A. Industriales.- Son aquellas en la que su actividad primordial, es el de producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas. Y estas a su vez se pueden clasificar en:

- Extractivas.- Cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables. Por ejemplo: las pesqueras, madereras, mineras, petroleras, etc.
- Manufactureras.- Son aquellas empresas que transforman las materias primas en productos terminados, y pueden ser:
 - a) Empresas que producen bienes de consumo final.- Bienes que satisfacen directamente la necesidad del consumidor, estos pueden ser duraderos o no duraderos, suntuarios ó de primera necesidad.
 - b) Empresas que producen bienes de producción.- Satisfacen preferentemente la demanda de las industrias de bienes de consumo final.

B. Comerciales. Este tipo de empresas, son intermediarias entre productos y consumidor, ya que su función primordial es la compra-venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- a) **Mayoristas.-** Cuando efectúan ventas en gran escala a otras empresas, que a su vez distribuyen el producto directamente al consumidor.
- b) **Minoristas o detallistas.-** Las que venden productos al menudeo o en pequeñas cantidades, al consumidor.
- C. **Servicio.** Son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos. Se clasifican en:
- a) Transporte.
- b) Turismo
- c) Instituciones financieras
- d) **Servicios públicos varios:**
- Comunicaciones.
 - Energía .
 - Agua.
- e) **Servicios privados varios:**
- Asesoría.
 - Diversos servicios contables, jurídicos o administrativos.
 - Promoción y ventas.
 - Agencias de publicidad.
- f) Educación.
- g) Salubridad (hospitales).
- h) Fianzas, seguros.
2. **Origen del capital.** Estas empresas dependen del origen de las aportaciones de su capital y del carácter a quienes dirijan sus actividades, las empresas pueden clasificarse en:
- A. **Públicas.-** En este tipo de empresas el capital pertenece al estado y generalmente, su finalidad es el de satisfacer necesidades de carácter social.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- B. Privadas.- Cuando el capital es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es la de obtener ganancias o lucrativa.
3. Magnitud de la empresa. En este punto es en donde se clasifican a las empresas de acuerdo a su tamaño, que pueden ser pequeña, mediana y grande, pero estos enfoques son muy englobados y difícilmente se puede determinar límites, por lo que a continuación se analizarán algunos criterios más usuales:
- A. Financiero.- El tamaño de la empresa se determinará con base en el monto de su capital.
- B. Personal ocupado.- En este punto se establece que una empresa pequeña es en la que laboran menos de 250 empleados, una mediana la que tiene entre 250 y 1000 trabajadores, y una grande, en donde laboran más de 1000 empleados.
- C. Producción.- Esta clasificación es de acuerdo con el grado de maquinización que existe en el proceso de producción.
- D. Ventas.- Establece el tamaño de la empresa en relación con el mercado que la empresa abastece y con el monto de sus ventas.
4. Otros criterios.
- A. Criterio económico.- De acuerdo a este criterio, se pueden clasificar en:
- Nuevas.- Las que se dedican a la manufactura o fabricación de mercancías que no se producen en el país.
 - Necesarias.- Tienen por objeto la manufactura o fabricación de mercancías que se producen en el país en cantidades insuficientes para satisfacer las necesidades del consumo nacional.
 - Básicas.- Son aquellas industrias consideradas primordiales para una o más actividades de importancia para el desarrollo agrícola o industrial del país.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- d) **Semibásicas.-** Son las que producen mercancías destinadas a satisfacer directamente las necesidades vitales de la población.
- e) **Secundarias.-** Son las que fabrican artículos no comprendidos en los grupos anteriores.
- B. Criterio de constitución legal.-** Estas va a ser de acuerdo al régimen jurídico en que se constituyan y pueden ser:
- **Sociedad Anónima.-** Es una sociedad mercantil capitalista, con denominación y capital fundacional, representado por Acciones Normativas Suscritas por Accionistas que responden por el monto de su aportación.
 - **Sociedad de Responsabilidad Limitada.-** Es una sociedad mercantil personalista —capitalista, con razón social o denominación, con capital fundacional representado por partes sociales nominativas, no negociables, suscritas por socios que responden limitadamente, salvo aportaciones suplementarias o prestaciones accesorias.
 - **Sociedad Cooperativa.-** Es una sociedad mercantil, con denominación, de capital variable fundacional, representado por certificados de aportación nominativos, suscritas cooperativistas que responden limitadamente, salvo responsabilidad suplementada, cuya actividad se desarrolla en su beneficio.
 - **Sociedad en Comandita Simple.-** Es una sociedad mercantil personalista, con razón social y capital social representado por partes sociales nominativas, suscritas por uno o más socios comanditados, que responden de las obligaciones sociales de una manera subsidiaria, solidaria e ilimitada y de uno o más socios comanditarios que responden hasta el monto de sus aportaciones.

TRABAJOS CON
FALLA DE ORIGEN

- **Sociedad en Comandita por acciones.-** Es una sociedad mercantil mixta, con razón social o denominación y capital fundacional representado por acciones nominativas, suscritas por accionistas comanditados que responden de una manera solidaria, subsidiaria e ilimitada y de accionistas comanditarios, que responden hasta por el monto de sus aportaciones.
- **Sociedad en Nombre Colectivo.-** Es una sociedad mercantil personalista, con razón social y capital social representado por partes sociales nominativas suscritas por socios que responden de las obligaciones sociales, de una manera subsidiaria, solidaria e ilimitada.

2.4.4 ELEMENTOS QUE FORMAN LA EMPRESA.

La empresa está formada, esencialmente por tres clases de elementos:

1. Bienes materiales.- Que lo integran ante todo:

- A. Sus edificios, las instalaciones, la maquinaria que tiene por objeto multiplicar la capacidad productiva del trabajo humano, y los equipos, o sea todos aquellos instrumentos o herramientas.
- B. Las materias primas, que han de salir transformadas en productos; las materias auxiliares, es decir, aquellas que no forman parte del producto pero que son necesarias para la producción y los productos terminados.
- C. El Dinero.- Este es vital para toda empresa, puesto que es necesario contar con cierta cantidad en efectivo para hacer pagos diarios, urgentes, etc.

TECIS CON
FALLA DE ORIGEN

2. Personal. Son el elemento activo dentro de una empresa.
 - A. Obreros, que son aquellos cuyo trabajo es preponderadamente manual, suelen dividirse en calificados y no calificados; los empleados cuyo trabajo es de categoría más intelectual y de servicio.
 - B. Supervisores, cuya misión fundamental es la de vigilar el cumplimiento exacto de los planes y ordenes señalados.
 - C. Los técnicos, que son las personas que, con base en un conjunto de reglas y principios, buscan crear nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos, controles, etc.
 - D. Altos ejecutivos, aquellos quienes predominan la función administrativa sobre la técnica.
 - E. Directores, cuya función básica es la de fijar los grandes objetivos y políticas, aprobar los planes más generales y revisar los resultados finales.
3. Sistemas. Son las relaciones estables en que deben coordinarse las diversas cosas, personas, etc.
 - A. Sistemas de producción.- Tales como formulas, patentes, métodos, etc.
 - B. Sistemas de ventas.- Como el autoservicio, la venta a domicilio o a crédito.
 - C. Sistemas de finanzas.- Las distintas combinaciones de capital propio y prestaciones.
 - D. Sistemas de organización y administración.- Consisten en la forma de cómo debe estar estructurada la empresa, es decir, se separación de funciones, número de niveles jerárquicos, el grado de centralización o descentralización.

TFESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.4.5 FINALIDAD DE LAS EMPRESAS.

Los fines que persigue toda empresa, son muchos y variados ya que no todas estas constituidas para lo mismo, que por lo general es para buscar una ganancia, pero para esto se analizan algunos de los fines mas importantes que estas persiguen.

A. Fines objetivos.

- a) Su fin inmediato, es la producción de bienes y servicios para un mercado ya que no hay ninguna empresa que no se establezca para lograr este fin directo, independientemente de los fines que se pretendan llenar con esa producción.
- b) Fines mediatos, el analizar que se busca con esa producción de bienes y servicios. Para esto debe hacerse una división entre empresa pública y privada, ya que la privada, busca la obtención de un beneficio económico mediante la satisfacción de alguna necesidad de orden general o social y la pública, tiene como fin satisfacer una necesidad de carácter general o social, pudiendo o no obtener beneficios.

B. Fines subjetivos.

Su finalidad natural es la obtención de utilidades justas y adecuadas. Para esto pueden existir finalidades colaterales, tales como la obtención de un prestigio social, la satisfacción de una tendencia creadora, el cumplimiento de una responsabilidad social, el abrir fuentes de trabajo, etc. en algunas de las veces, estas finalidades pueden colocarse en primer término.

C. Finalidades de otros elementos.

Al hablar de otros elementos de la empresa, se esta refiriendo directamente al personal que labora dentro de la misma y que son esto no sería posible todos los demás fines.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Por parte de los empleados, técnicos y jefes, además de la obtención de su sueldo, suelen buscar el mejoramiento de su posición social, su expresión personal, la seguridad en su trabajo y la garantía de su futuro.

El obrero, suele buscar un salario justo, adecuadas condiciones de trabajo, mejoramiento de su vida, seguridad, etc.

El capitalista, suele tratar de conseguir réditos adecuados a su capital, seguridad en su inversión, etc.

2.4.6 CARACTERÍSTICA DE LA MEDIANA EMPRESA.

A continuación se mencionara algunas de las características que estas tienen:

1. Suelen ser empresas que tiene un ritmo de crecimiento más importante que las otras dos.
2. Por lo anterior, para determinar cual es la verdadera etapa en la que se encuentra, frecuentemente se confunde con la pequeña empresa o a veces con la grande.
3. En este tipo de empresas, como consecuencia de este crecimiento, se siente la necesidad de ir realizando una mayor descentralización y por consiguiente de delegar funciones.
4. También se va sintiendo la necesidad de hacer cambios, pero no cuantitativos sino cualitativos.
5. La alta gerencia siente la necesidad de poseer una serie de conocimientos técnico-administrativos, que anteriormente no había requerido.
6. Se comienza a hacer planes más amplios y más detallados.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.4.7 MICROINDUSTRIA

Una microindustria es una empresa formada por mexicanos que se dedique a la transformación de bienes que ocupen hasta 30 trabajadores y cuyas ventas anuales no rebasen el \$1,000,000.00 (m.n.)

Los requisitos que se necesitan para inscribirse en el padrón nacional de la microindustria son:

1. Personas Físicas.

- Desarrollar una actividad industrial.
- Acta de nacimiento.
- Croquis de las instalaciones de la planta.
- Llenar el formulario único para la obtención de la cédula microindustrial.

2. Personas Morales:

- Desarrollar una actividad industrial.
- Copia del acta constitutiva.
- Croquis de las instalaciones de la planta.
- Llenar formulario único para la obtención de la cédula microindustrial.

Características de la cédula microindustrial: Es el documento que acredita la inscripción del microindustrial y artesano en el padrón nacional de la microindustria, su expedición es gratuita, tiene una vigencia de tres años y puede ser renovable.

Exime de trámites a empresas que no son altamente riesgosas, otorga acceso a apoyos financieros, facilidades administrativas, tiene carácter de intransferible.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Requisitos para la obtención del código de barras.

- Solicitud debidamente requisitada.
- Carta contrato debidamente requisitada.
- Copia del registro federal de contribuyentes.
- Copia de la última declaración de ingresos.
- Lista de productos.

**TF SIS CON
FALLA DE ORIGEN**

CAPÍTULO III
CASO PRÁCTICO

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

CAPÍTULO III CASO PRÁCTICO

3.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.

Los señores Carlos Sánchez Pérez, Roberto Bosada Balcazar, Raymundo Quezada Camargo en su carácter de socios y Jesús Rodríguez Balcazar en su carácter de asociado, constituyen y formalizan una empresa bajo el contrato de asociación en participación, que gira bajo el nombre de "Refacciones Europeas de Minatitlán, A. en P." Ubicada en la calle Dante delgado # 6 colonia Insurgentes en la Ciudad de Minatitlán municipio de Veracruz , domicilio fiscal y social de la empresa.

Esta empresa fue fundada en base al contrato y a los registros fiscales el día 1 de octubre de 1993, teniendo como objeto social la compra, venta y distribución de refacciones, lubricantes y accesorios en general en la rama automotriz.

Las aportaciones de los socios, será de un 33% por cada uno y el 1% para el asociado y la duración del contrato será por tiempo indefinido y terminará a voluntad de cualquiera de las partes previa comunicación y consentimiento de los mismos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

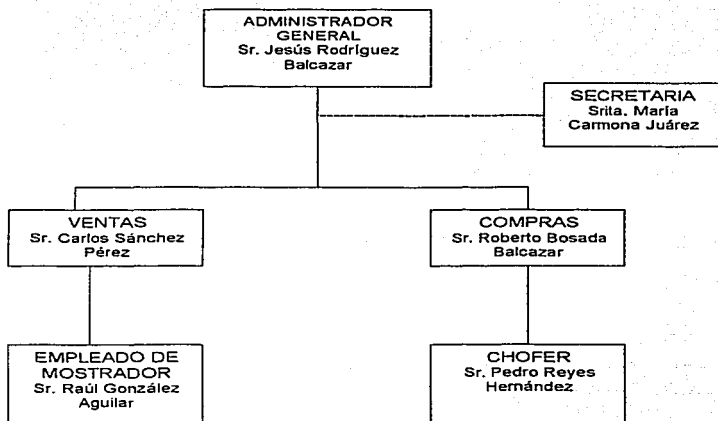
Esta empresa tributaba bajo el régimen general de ley como una Asociación en Participación y a partir del 1° de enero del 2002, según artículo 8 y 2 transitorio, fracción XVII de la nueva ley del ISR, se considera como persona moral y su régimen fiscal se incorpora al título II de personas morales.

3.1.1 OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

Se esperaba que la recuperación de capital se diera en el transcurso de cuatro años, sin embargo el mercado comercial respondió a nuestras expectativas de ventas obteniendo una recuperación de un 25% de la aportación de capital en el primer ejercicio fiscal, de esta manera se incrementa la utilidad y en el segundo ejercicio recuperamos otro 50%, alcanzando nuestros objetivos en el tercer ejercicio recuperando el 25% restante que viene a formar parte del 100% del capital aportado, así mismo; dentro de nuestros objetivos, se consideraron la adquisición de activos fijos tales como Edificios, Terrenos y Equipo de transporte, mismos que se lograron obtener en el cuarto ejercicio, considerando la recuperación de capital y las utilidades del mismo; logrando así la expansión de la empresa.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.1.2 ORGANIGRAMA



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.1.3 PERFILES TÉCNICOS Y FUNCIONES:

1. **Administrador general:** El asociado Sr. Jesús Rodríguez Balcázar, tendrá a su cargo la administración de la negociación, con las facultades del artículo doscientos cincuenta y seis de la Ley General de Sociedades Mercantiles; podrá celebrar los contratos y firmar los documentos y títulos de crédito que requiera la negociación; tendrá poder general para pleitos y cobranzas e inclusive para presentar y desistirse de querellas y del juicio constitucional de amparo, con cláusula laboral, así como faculta para establecer sucursales y suprimirlas, las de nombrar y remover los empleados dependientes u obreros de la negociación, dirigiendo los trabajos de los mismos, acordando la retribución que hubieran de percibir y las garantías que deban presentarse; comprometiéndose a trabajarle a industrias y empresas.
2. **Departamento de ventas:** Este departamento estará bajo la responsabilidad del Sr. Carlos Sánchez Pérez, quien tendrá la obligación de informar a la administración general, la situación en que se encuentra la empresa en el mercado entre otras tendrá la responsabilidad de establecer comunicación directa con los clientes y autorizar créditos, así como establecer políticas de ventas en base a los estudios de mercado y vigilar el desarrollo de las ventas de contado y crédito.
3. **Departamento de Compras:** Este departamento estará bajo la responsabilidad del Sr. Roberto Bosada Balcázar, quien tendrá la responsabilidad de negociar con los proveedores como son cotización de precios, con la finalidad de adquirir los mejores precios del mercado y estar en posibilidad de contar con precios competitivos, negociar créditos a corto, mediano y largo plazo, de esta manera poder otorgar beneficio a los clientes.

Negociar descuentos por pronto pago, negociar mercancías en consignación, verificar que los pedidos fincados a proveedores cumplan

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- con los requisitos de tiempo y entrega. Vigilar que los inventarios cuenten con el stop aprobado por la empresa y al mismo tiempo considerar el punto de pedido. Determinar los costos promedios y enviar al departamento de ventas el reporte de los mismos.
4. Empleado de mostrador: Este puesto esta a cargo del Sr. Raúl González Aguilar, quien tendrá la responsabilidad de surtir al cliente de acuerdo a las especificaciones de su pedido, extender las notas de venta, así como de facturas según sea el caso, verificar que la mercancía vendida sea la solicitada para evitar devoluciones, elaborar un reporte de ventas así como de corte diario y enviarlo al departamento de ventas, esta persona reporta sus actividades al gerente de ventas Sr. Carlos Sánchez Pérez.
 5. Chofer: Este puesto estará a cargo del Sr. Pedro Reyes Hernández, quien tendrá la función de repartir la mercancía solicitada por los clientes a domicilio cuando así lo requieran, efectuar depósitos bancarios, cobrar a clientes, acudir a correos y a las dependencias de mensajería y tendrá que reportar sus actividades al Sr. Roberto Bosada Balcázar.
 6. Secretaria: Este puesto estará a cargo de la Srta. Maria Carmona Juárez, quien tendrá función de atender llamadas telefónicas así como de recibir los recados, elaborar y contestar cartas, auxiliar a los departamentos de compras y ventas en la elaboración de reportes, memorandums, cartas y gráficas, atender a clientes, proveedores y visitas; y tendrá que reportar sus actividades al Sr. Jesús Rodríguez Balcázar.

3.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA.

La empresa comercializa y distribuye todo tipo de refacciones automotrices y en general los clientes se dividen en dos clases, los dueños de autotransporte público y público en general.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

La política de la empresa ha sido desde su inicio de operaciones, las ventas de contado sin embargo debido a la competencia y el mercado, se ha visto con la necesidad de cambiar y ser más flexibles con sus políticas de ventas considerando ventas de contado y crédito.

En cuanto a las ventas a crédito, son autorizadas dependiendo del valor de la mercancía y por lo general es de 15 a 30 días fecha de calendario.

Dentro de los problemas que se pueden detectar en la empresa, el más importante se encuentra en el departamento de ventas en el área de crédito, en su de recuperación de cartera ya que tiene un 10% de cuenta incobrable, debido a clientes morosos y que su recuperación por la vía legal es incosteable, considerando que no se acostumbra a requerir garantía.

A continuación se presentará un informe de la situación real de la empresa en donde se verán cifras y porcentajes a cerca del problema que afecta a la misma.

La empresa "Refacciones Europeas de Minatitlán" en su ejercicio 2001 presenta unos ingresos totales de \$2,925,400.00, de los cuales \$1,755,240.00 son por ventas que se hicieron de contado y representan un 60% del total de los ingresos obtenidos del ejercicio anual del 2001, el 40% restante es de las ventas a crédito las cuales ascienden a \$1,170,160.00.

Dentro de las ventas a crédito, se cuentan con clientes que puntualmente pagaban sus adeudos, los cuales representan el 90% del total de las ventas a crédito, estos clientes pagaban en un plazo de 15 a 30 días; los que pagaban a 15 días, representan un 30% del total de clientes puntuales y la cantidad asciende a \$315,943.20 y \$737,200.80 que representa el 70% restante.

Por último tenemos que de este 40% que son las ventas a crédito, se desprende la cantidad de \$117,016.00 que representa el 10% de clientes morosos que es el problema que se estudiará.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.3 APLICACIÓN DE LA TÉCNICA DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN (CUESTIONARIO)

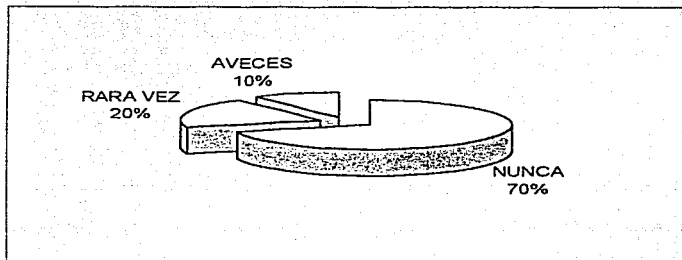
PREGUNTAS	SIEMPRE	AVECES	RARA VEZ	NUNCA
1.- ¿ Se elabora una cotización previa para los clientes de las mercancías solicitadas a crédito?	0%	10%	20%	70%
2.- ¿ Se establecen límites de crédito considerando plazo y monto?	100%	0%	0%	0%
3.- ¿ Están establecidos los requisitos para determinar si un clientes es sujeto de crédito?	0%	0%	20%	80%
4.- ¿ Aprueba el consejo de administración la cancelación de cuentas incobrables?	90%	10%	0%	0%
5.- ¿ Se conoce el volumen de costo de mercancía vendida a clientes morosos?	80%	15%	5%	0%
6.- ¿ Se registra la cobranza de clientes a crédito?	100%	0%	0%	0%
7.- ¿ Se registra la cobranza en auxiliares de cuentas por cobrar?	100%	0%	0%	0%
	SI	NO		
8.- ¿ Hay una persona encargada para autorizar los créditos?	X			
9.- ¿ Se otorga el mismo monto de crédito y plazo a los clientes en general?			X	
	A TIEMPO	CON RETRASO		
10.- ¿ Qué porcentaje de mercancías a crédito son recuperadas a tiempo?	90%	10%		
	A CRÉDITO	DE CONTADO		
11.- ¿ Qué relación existe entre ventas a crédito y ventas totales?	40%	60%		

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.

Pregunta No. 1

¿Se elabora una cotización previa para los clientes de las mercancías solicitadas a crédito?

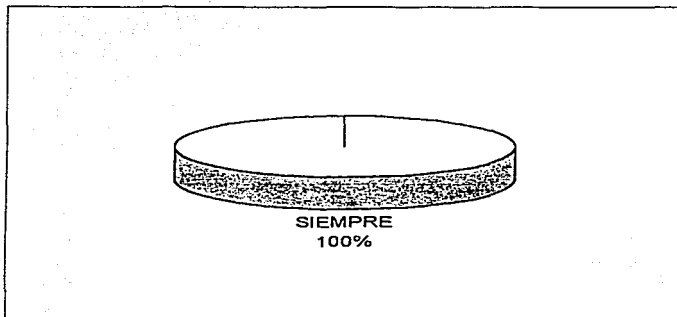


- El 70% nunca piden cotización ya que estos clientes por lo general conocen el mercado y tienen una antigüedad promedio de 5 años como clientes por lo tanto son considerados sujetos de crédito.
- El 20% piden cotizaciones cuando se trata de nuevos clientes.
- El 10% restante, solo cuando hay algún incremento en los precios.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Pregunta No. 2

¿Se establecen límites de crédito considerando plazo y monto?

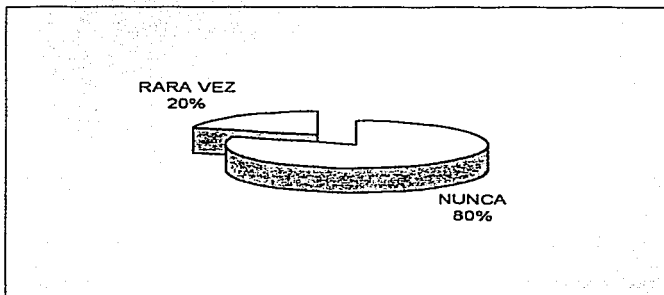
**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

- La respuesta fue siempre, ya que los créditos son establecidos, considerando un plazo de 15 hasta 30 días y por un monto de \$5,000.00 máximo, previo anticipo de un 25% del total del crédito.

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

Pregunta No. 3

¿ Están establecidos los requisitos para determinar si un cliente es sujeto de crédito?

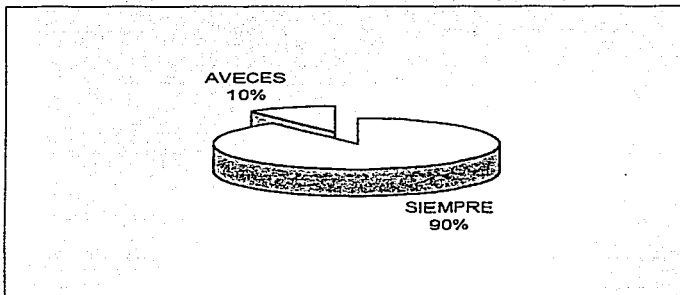


- La respuesta fue un 80% nunca, ya que no cuentan con políticas ni procedimientos para determinar si un cliente es sujeto de crédito , lo único que hacen es verificar que sean propietarios de vehículos, la mayoría taxistas y talleres mecánicos, mediante su registro federal de contribuyente y su domicilio particular con credencial del IFE y solo cuando son clientes nuevos son más estrictos claro que estos representan un 20%.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Pregunta No. 4

¿ Aprueba el consejo de administración la cancelación de cuentas incobrables?

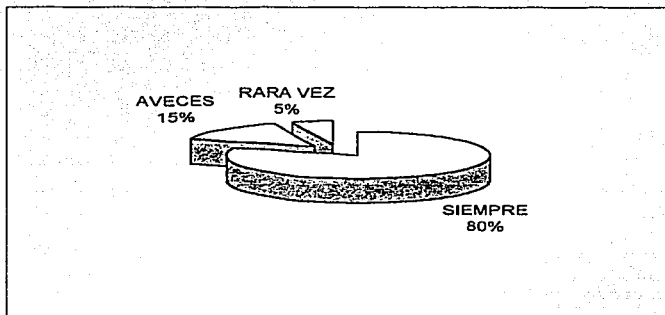


- La respuesta fue 90% siempre, ya que esta se hace por lo general por acuerdo de los socios y solo cuando no se encuentran los tres, el gerente es el que se encarga de hacer dicha cancelación, claro esta comunicándole a los demás a su regreso.

TFESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Pregunta No. 5

¿ Se conoce el volumen de costo de mercancía vendida a clientes morosos?

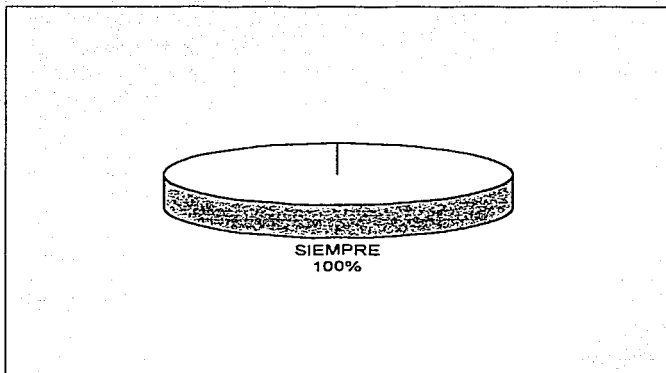


- La respuesta fue un 80% siempre, mediante el sistema de inventarios perpetuos.
- Pero cuando es fecha de corte del sistema y llegan a pagar los clientes, estos pagos se registran hasta después, lo que representa el 20%.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Pregunta No. 6

¿ Se registra la cobranza de clientes a crédito?

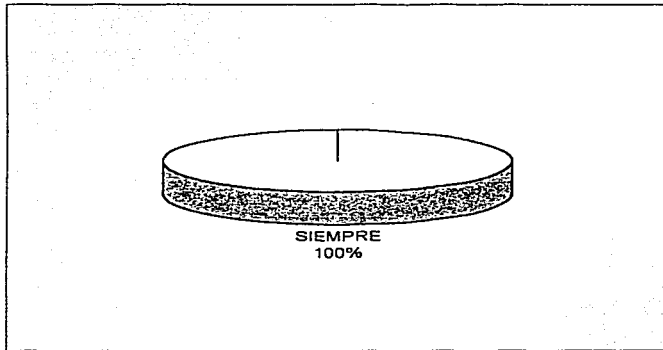


- Siempre, ya que con ello se da de baja a la cartera vencida.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Pregunta No. 7

¿ Se registra la cobranza en auxiliares de cuentas por cobrar?



- Siempre, ya que ayuda a tener un mejor control sobre las personas que van liquidando sus deudas con la empresa.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Pregunta No. 8

¿ Hay una persona encargada para autorizar los créditos?

La respuesta fue si y el encargado es el Sr. Carlos Sánchez Pérez, administrador general.

Pregunta No. 9

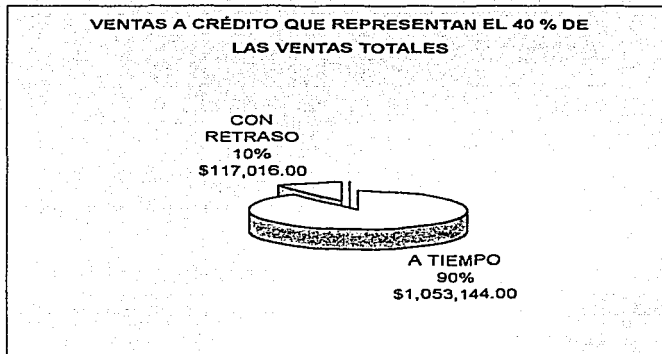
¿ Se otorga el mismo monto de crédito y plazo a los clientes en general?

La respuesta es no, tanto para monto y plazo, ya que esto se da dependiendo de que tanto conocen a los clientes y cuanto tengan (bienes materiales), además por muy amigos que sean siempre se tiene una desconfianza y más al tratarse de dinero o mercancías, que representarían pérdidas para la empresa.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Pregunta No. 10

¿ Qué porcentaje de mercancías a crédito son recuperadas a tiempo?

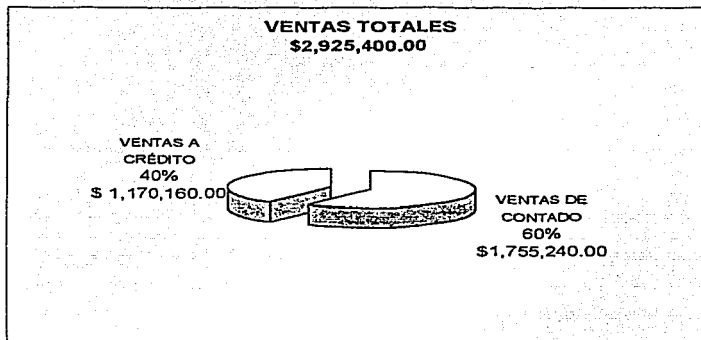


- El porcentaje de mercancía a crédito recuperada a tiempo es del 90% anualmente, los cuales se pagan en un plazo de 15 a 30 días; los que pagan a 15 días representan un 30% del total recuperado a tiempo y la cantidad asciende a \$315,943.20 y \$737,200.80 que representa el 70% restante.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Pregunta No. 11

¿ Qué relación existe entre las ventas a crédito y ventas totales?



La relación entre las ventas a crédito y las ventas totales es de un 40%.

Aunque el crédito que se otorga es un porcentaje considerable, se tratará de recuperar en su totalidad proponiendo medidas de control interno para evitar cuentas incobrables.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.5 INFORME DE SUGERENCIAS

Al estudiar y evaluar la estructura del sistema de control interno, estamos en condiciones de obtener y conocer un cantidad de información sumamente valiosa que nos permite analizarla y evaluarla para concluir finalmente con veredicto positivo, en el cual se le pueden ofrecer o proporcionar recomendaciones que servirán a la administración de la empresa para mejorar los puntos donde se hayan encontrado problemas.

A continuación se recomendarán algunas sugerencias que pueden solucionar los problemas dentro de la empresa.

En el análisis se encontró que uno de los principales problemas que tenía la empresa, era el de cuentas incobrables debido a clientes morosos y que esto representa un 10%, para lo cual se recomienda:

- Que se practiquen arqueos periódicos a la cartera de clientes frecuentemente, con el propósito de mejorar el control de documentos y cuentas por cobrar, comparando posteriormente los importes arqueados con los saldos registrados en la contabilidad.
- Es conveniente crear la estimación para cuentas de cobro dudoso que de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados, se constituya y se incremente periódicamente una reserva para estas cuentas, por los importes de las cuentas que reúnan dichas características.

Para ello es necesario efectuar un estudio detallado que permita determinar la cifra a reservar. Al término de cada ejercicio la reserva debe cubrir en forma suficiente las cuentas por cobrar con estas características. Así mismo, aquellas cuentas que sean definitivamente incobrables deberán cargarse a la mencionada reserva y considerarse como una partida deducible.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Como una buena medida de control interno, las cancelaciones de saldos por cuentas incobrables deben efectuarse por escrito por parte de la gerencia, en virtud de que actualmente estas autorizaciones se lleven a cabo en verbal.
- Deben separarse las cuentas y documentos por cobrar a corto y largo plazo, con el objeto de mostrar en los estados financieros los vencimientos de las cuentas y documentos por cobrar de acuerdo a principios de contabilidad, es necesario que aquellas cuentas con un vencimiento mayor al establecido se presenten por separado del activo circulante en un renglón específico.
- Conveniente separar las ventas por líneas de productos en la contabilidad, actualmente se registran contablemente las ventas en la cuenta "ventas totales" sin que existen registros que permitan identificar las ventas por cada línea de productos de la empresa de una manera fácil y rápida, ya que esta información se obtiene posteriormente de un análisis especial que mensualmente prepara la Gerencia de Ventas, invirtiéndose un día en su preparación. Con objeto de simplificar y agilizar la obtención de esta información, es conveniente separar en la contabilidad las ventas, estableciéndose una subcuenta por cada tipo de producto; así mismo deberán establecerse las subcuentas correspondientes a devoluciones y rebajas sobre ventas por cada tipo de producto.
- Actualmente no se utilizan notas de crédito por las devoluciones y rebajas que se efectúan, y estas se controlan mediante vales informales. Como objeto de mejorar el control al respecto, es conveniente se utilicen notas de crédito debidamente preimpresas y prenumeradas, las cuales deberán ser autorizadas por funcionarios responsables.

TRIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Las políticas de crédito establecidas en la empresa, se han fijado con límites iguales para todos los clientes, existiendo entre ellos características diferentes tanto de estructura como de liquidez. Con el objeto de garantizar hasta donde sea posible la recuperación de las cuentas por cobrar, considero conveniente fijar las políticas de crédito de acuerdo con las características de cada cliente.
- Implementar como política de la empresa la investigación de los clientes que requieran crédito, con el objeto de no producir cuentas incobrables.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

4.1 CONCLUSIONES

La importancia de contar con un sistema de control interno dentro del departamento de ventas en el área de crédito de una empresa comercial es importante, por que estamos obteniendo y conociendo información relevante que nos ayuda a proporcionar recomendaciones que servirán a la administración de la empresa a prevenir fraudes, descubrir robos y malversaciones, obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna, localizar errores administrativos, contables y financieros, proteger y salvaguardar los bienes de la empresa, promover la eficiencia del personal, detectar desperdicios tanto de material, tiempo, etc.

Toda empresa pública, privada o mixta, ya sean comerciales, industriales o financieras, deben contar con instrumentos de control administrativo e internos.

En relación con las ventas, nos enseña cual importante son, ya que forman una parte esencial dentro del desarrollo económico de nuestra sociedad y contribuyen con la expansión de la apertura de mercados

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

nacionales e internacionales, mejorando con ello la calidad de los productos y servicios.

Por lo que las ventas son una comunicación entre dos o más personas que desarrollan relaciones entre sí, descubriendo sus necesidades y presentando un producto que se acople a lo que solicita el cliente para satisfacer sus necesidades.

Las ventas es el nombre de la cuenta que se utiliza para registrar la venta de mercancías y su contabilización se realiza en la misma forma que la cuenta "Ingresos por servicios".

Cuando se venden mercancías, se hace un cargo a la cuenta "bancos", o a una cuenta por cobrar si es que la venta es a crédito y se abona la cuenta de "ventas".

Es importante también conocer el tratamiento que se les da a los créditos y más al rubro de documentos por cobrar o cuentas incobrables, que significa la promesa del cliente de pagar en una fecha futura, con dinero el importe que le fue cargado por mercancías o servicios. Por lo general, en los negocios esta promesa se expresa con el importe del efectivo que se cobrará dentro de los próximos 30 días o más, según el periodo de pago acordado.

Por lo que el buen control de las ventas se debe llevar a cabo de un manera eficaz, eficiente y correctamente ya que de no hacerlo provocaría malos manejos y resultados equívocos que ocasionan una mala toma de decisiones en la empresa.

La finalidad de este estudio es dar a conocer aspectos generales e importantes por los cuales es necesario o de gran beneficio el contar con un control interno y así poder dar alternativas para poder prevenir errores.

Para el mejor entendimiento de este estudio, se tienen que tomar en cuenta varios aspecto que son parte crucial para el desarrollo de la misma, un ejemplo de esto sería, conocer el concepto de control interno que es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración.

Es importante conocer sus antecedentes ya que se remontan a la edad primitiva con la contabilidad de la cual sale una rama que es propiamente la auditoría que engloba al control interno.

Conocer sus objetivos como protección de activos fijos, obtención de la información financiera veraz, confiable y oportuna, la promoción de eficiencia en la operación del negocio y el apego de la ejecución de las operaciones a las políticas establecidas por la empresa; sus elementos como organización, procedimientos, personal y supervisión; importancia, es la de marcar las faltas o errores con el objeto de corregirlos y evitar que vuelvan a repetir.

Hablamos también de las ventas, que es la transferencia de la titularidad de un bien o bienes o el compromiso de realizar un servicio a cambio de un pago en efectivo actual o futuro, su importancia que radica en que constituye una parte fundamental dentro de la economía por ser muy importantes; sus objetivos que tienen que ser medibles y comparables, accesibles, flexibles, claras, coherentes, etc. clasificación como ventas al contado, crédito, por pedidos, por catálogos, entre otros, el ciclo de ventas que muestra una serie de pasos por las que debe seguir la función de ventas; y su relación con cuentas asociadas como: devoluciones, descuentos y rebajas.

Mencionamos también la relación del control interno con las ventas, lo que se puede definir como el plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que tienen por objeto, obtener información segura y promover la eficiencia de operaciones de ventas; el control de las ventas a crédito, la importancia del control interno en el departamento de ventas, los principios del control interno de ventas como separación de funciones de ventas, cobro y registro en contabilidad, ninguna persona debe tener acceso a los registros contables, el

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

trabajo de empleados que intervienen en ventas, será de complemento y no de revisión, la función de registro de operaciones de ventas será exclusivo del departamento de contabilidad; sus objetivos son prevenir fraudes, localizar errores administrativos, obtener información segura, oportuna y confiable, promover la eficiencia del personal; y las bases que son ventas de contado, a crédito, registro en contabilidad, ajustes a ventas y clientes; y ciclo de ingresos que se define como: el incremento bruto de activos o disminución de pasivos experimentado por una entidad con efecto en su utilidad neta, durante un periodo contable como resultado de las operaciones que constituyen sus actividades primarias o normales

Tomamos en cuenta lo que son las empresas, que se puede definir como la institución caracterizada por la organización de los factores económicos de la producción; antecedentes, clasificación que puede ser: por su actividad o giro, origen del capital, magnitud de la empresa y otros criterios; elementos que la forman como bienes materiales, personas y sistemas; su finalidad en los que engloba fines objetivos, fines subjetivos y finalidades de otros elementos y características de la mediana empresa y microindustria.

Para el caso práctico, tenemos que ubicar la empresa primeramente, después conocer sus antecedentes, el nombre de la misma, cuando se fundó, por quienes, en que ciudad, a que giro pertenecen, etc; el organigrama de la empresa es importante ya que nos ayuda a saber quien es el encargado y cuantos departamentos existen, así como sus funciones y quién depende de quien; una vez conociendo esto es importante también realizar la investigación y cómo?, bueno para esto me apoyé en encuestas o cuestionarios que realicé al encargado de la empresa para evaluar o encontrar el o los problemas a solucionar, con los resultados obtenidos realicé un análisis de los mismos, plantear los resultados en gráficas para una mejor comprensión y proponer soluciones o sugerencias.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Por último tenemos que la hipótesis planteada al principio de la investigación fue positiva ya que al hacer mi investigación y evaluar los resultados, comprobé que con las sugerencias que hice, se solucionaban los problemas que me había planteado al principio y que la variable independiente y dependiente se cumplen satisfactoriamente.

Ya que es importante como se mencionó anteriormente, establecer un control interno para corregir problemas que se susciten y que ayuden al logro de los objetivos de la empresa.

4.2 SUGERENCIAS

En la actualidad lo que todo empresario busca, es el bienestar para su empresa ¿y cómo se logra esto?, pues estando a la vanguardia, al usar nuevos métodos que les proporcionen una mayor productividad y rentabilidad.

El control interno es una buena opción para lograr este objetivo, ya que su apropiado uso trae como consecuencia un alto grado de confianza para los dueños de las empresas que lo usen, generalmente en aquellas donde se persigue procedimientos monótonos y de rutina, he de ahí que resulten útil, práctico y conveniente, claro esta necesita una supervisión periódica y metodológica para que el sistema de control interno no decaiga ni pierda eficiencia.

TRABAJE CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXOS

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

"REFACCIONES EUROPEAS DE MINATITLÁN"
ESTADO DE POSICIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2001

ACTIVO		
CIRCULANTE		
Caja	\$	18,363.13
Banco		51,936.66
Clientes		21,736.52
Cuentas por cob.		73,175.00
Deudores diversos.		11,500.00
Almacén		282,478.33
Contribuciones a favor		3,727.00
Crédito al salario.		<u>40,355.19</u>
SUMA DE ACTIVO CIRCULANTE	\$	503,271.83
FIJO		
Edificios.	\$	180,400.00
Equipo de transporte	\$	102,521.74
Depre'n. Acumu. Eq. Transporte		<u>-4,271.24</u>
Mobiliario y equipo	\$	48,320.00
Depre'n. Acumu. Mobiliario		<u>-4,832.00</u>
Equipo de compute.	\$	20,425.00
Depre'n. Acumu. Eq. Compute.		<u>-5,106.00</u>
SUMA DE ACTIVO FIJO		<u>337,457.50</u>
TOTAL DE ACTIVO		\$ 840,729.33
 PASIVO		
CIRCULANTE		
Proveedores.	\$	76,455.44
Acreedores.		17,207.98
Impuestos por pagar		<u>11,590.17</u>
SUMA DE PASIVO CIRCULANTE		<u>105,253.59</u>
 CAPITAL CONTABLE		 \$ 735,475.74

 SR. ROBERTO BOSADA BALCAZAR
 GERENTE

 C.P. VICTOR M. PEREZ ARIAS.
 CONTADOR

TRIS CON
 FALLA DE ORIGEN

"REFACCIONES EUROPEAS DE MINATITLÁN"
ESTADO DE RESULTADOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2001

Ventas netas	\$	2,925,400.00	
Costo de ventas		<u>2,244,668.00</u>	
Utilidad bruta	\$		680,732.00
Gastos de operación			<u>497,350.21</u>
Utilidad antes de impuestos	\$		<u>183,381.79</u>

 SR. ROBERTO BOSADA BALCAZAR
 GERENTE

 C.P. VICTOR M. PEREZ ARIAS
 CONTADOR

TROCIS CON
 FALLA DE ORIGEN

BIBLIOGRAFÍA

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

BIBLIOGRAFÍA

ARENS, Alvin y K. LOEBECKE, James; "Auditoría un Enfoque Integral"; Edit. Pearson; México, 2000.

ARTER, Dense R.; "Auditoría de calidad para mejorar la calidad de las empresas"; Edit. Panorama; Segunda Edición; México, 2000.

CULTURAL, S. A.; "Dirección de Marketing y Ventas"; Edit. Polígono Industrial Arroyomolinos; Tercera Edición; México, 2000.

DALRYMPLE Douglas J. Y CRON William L.; "Administración de Ventas"; Edit. Limusa; México, 1999.

FERNÁNDEZ ARENA, José Antonio; "Auditoría Administrativa"; Edit. Diana; Segunda edición; México 2000.

GÓMEZ MORFÍN, Joaquín; "El Control Interno de los Negocios"; Edit. Fondo de Cultura Económica; Tercera edición; México, 2000.

GRUPO ISEF; "Fisco Agenda"; Edit. Ediciones Fiscales Isef; Décimo Octava edición; México, 2002.

GUAJARDO CANTÚ, Gerardo; "Contabilidad Financiera"; Edit. Mc. Graw Hill; Segunda edición; México, 2000.

INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS; "Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados"; Edit. IMCP; México, 2001.

TRIC CON
FALLA DE ORIGEN

INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS; "Normas y Procedimientos de Auditoría"; Edit. IMCP; México, 2002.

LARA FLORES, Elías; "Primer curso de contabilidad"; Edit. Trillas; México, 1999.

LARA FLORES, Elías; " Segundo Curso de contabilidad"; Edit. Trillas; México, 1999.

LÓPEZ, Arturo Eliseo; " Contabilidad Contemporánea"; Edit. Ecafsa; México 2000.

MUNCH GALINDO, García Martínez;" Fundamentos de la Administración"; Edit. Trillas; México,1999.

NIVEVA, J. Lázaro; "Auditoría Interna, Enfoque Operacional, administrativo y de Recursos Humanos"; Edit. Ecasa; México 2000.

PERDOMO MORENO, Abraham; "Fundamentos del control interno"; Edit. Pema, Octava Edición; México,2001.

POLÍGONO INDUSTRIA, Arroyomolinos; "Dirección de Marqueting y Ventas.;" Edit. Cultural, S. A.; México, 1998.

REYES PONCE, Agustín; "Administración de empresas, Teoría y práctica.;" Edit. Limusa;México, 1999.

RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín; "Organización contable y administración de las empresas"; Edit. Ecafsa; Quinta reimpresión; México, 2000.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ROMERO LÓPEZ, Javier; "Principios de contabilidad"; Edit. Mc Graw Hill; México, 2002.

ROSEMBERG J. M.; "Diccionario de administración y ventas", Edit. Centrum; México, 1999.

SANTILLANA GONZÁLEZ, Juan Ramón; "Auditoría Santillana II"; Edit. Ecafsa; México, 1999.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN