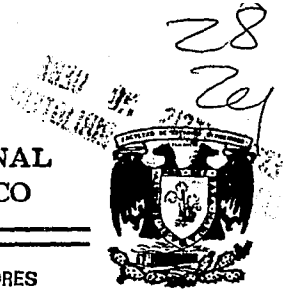




UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL
DE INGRESOS EN SUCURSALES

FALLA DE ORIGEN

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A :
MONICA JUAREZ LOPEZ

ASESOR: FRANCISCO RAMIREZ ORNELAS

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEX.

1985



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

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

U. D. A. M.
FACULTAD DE ESTUDIOS
SUPERIORES CUAUTILAN

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS



DEPARTAMENTO DE
EXAMENES PROFESIONALES

DR. JAIME KELLER TORRES
DIRECTOR DE LA FEG-CUAUTILAN
P R E S E N T E .

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

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

"Diseño de un Sistema de Control de Ingresos en Sucursales."

que presenta La pasante: Mónica Juárez López

con número de cuenta: 8501481-3 para obtener el TITULO de:
Licenciada en Administración

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

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

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Edo. de Méx., a 13 de diciembre de 1999

PRESIDENTE L. A. Carlos Nolas Armas

VOCAL L. A. Arturo Sánchez Mondragón

SECRETARIO L. A. Francisco Ramírez Ornelas

PRIMER SUPLENTE L. A. Mario Rodríguez Guzmán

SEGUNDO SUPLENTE L. E. David Galicia Osuna

UAE/REP/VAP/01

FALLA DE ORIGEN

A Dios:

Por darme la oportunidad de existir y poder compartir lo maravilloso de la vida con todas las personas que han permitido que logre uno de mis grandes sueños.

“ Gracias por darme sueños e ilusiones ”

A mis Padres:

Porque de ellos he aprendido a valorarme como persona y como profesionista.

Como símbolo de gratitud por la confianza que han depositado en mí en todo momento. Como homenaje a sus esfuerzos y con la promesa de superarme día a día.

A ti Papá por ser el hombre al que más admiro y quiero; porque haz sabido enseñarme el camino a seguir en los momentos más importantes de mi vida.

A ti mamá por ser la amiga que se necesita en todo momento, por darme la vida y por estar conmigo en los momentos en que más lo necesito.

A mis Hermanos:

A Letty, Ricardo, Marú, César y Diego: Porque gracias a ustedes conozco la unión de una familia, por las alegrías que hemos compartido juntos y por la ayuda que me han brindado en todo momento sin esperar nada a cambio. En especial a ti Diego que eres el más pequeño de todos y por ser la alegría de casa. Con cariño y respeto.

A mis Profesores:

Gracias por los conocimientos compartidos, ya que esto me ayudo a formarme profesionalmente y a valorar el estudio como la única arma que me ayudará a defenderme en el ámbito profesional.

Al Lic. Francisco Ramírez Ornelas:

Con respeto y admiración por compartir conmigo su experiencia, logrando con ello concluir una etapa tan importante en mi vida.

A los Profesores Miembros del Jurado:

Por dedicarle a mi trabajo parte de su tiempo para su revisión y por el apoyo que me demostraron para la conclusión del mismo.

INDICE

	Página
Introducción	1
TEMA 1 Control Administrativo	
1.1 Conceptualización de Control	4
1.2 Antecedentes de Control	5
1.3 El Control dentro del Proceso Administrativo	6
1.4 Características de un Sistema de Control	12
1.5 Control Interno	14
1.6 Los Procedimientos Administrativos	15
1.6.1 Su concepto y estructura	17
1.6.2 Su diseño, elaboración e implantación	24
TEMA 2 Manual de Procedimientos Administrativos para El Control de ingresos en sucursales.	
2.1 Generalidades	29
2.2 Propósitos	30
2.3 Relación de Procedimientos	32
2.3.1 Estructura del Procedimiento	33
2.3.2 Desarrollo de los Procedimientos	34
TEMA 3 Método de Investigación aplicado al Caso Práctico	
3.1 Identificación del problema	88
3.2 Planteamiento de la Hipótesis	90
3.3 Fijación de objetivos	91
3.4 Diseño de investigación	91
3.5 Aprobación de la Hipótesis	117
 Conclusiones	 118
 Bibliografía	 120

INTRODUCCION

En todas las empresas sean pequeñas o de gran tamaño, siempre debemos realizar nuestra labor con lineamientos establecidos o que podemos establecer para que nuestra tarea tenga la calidad esperada.

El presente trabajo ayudará al lector a conocer lo que es un control, cuales son sus beneficios y encontrará también algunas sugerencias para implantarlo.

El control es una parte fundamental de una buena administración, ya que mediante él podemos medir los resultados actuales y pasados contra los que esperamos obtener; el control lo encontramos como un elemento del proceso administrativo, el cual estudiaremos mas adelante; un sistema de control debe establecerse con la ayuda de las personas involucradas en la actividad, ya que estas conocen las características de su labor, así como los procedimientos para mejorarla.

Para que un negocio tenga los resultados que esperamos, no lo debemos basar en meras suposiciones o dejarlo administrar simplemente con el sentido común;

necesariamente para que una buena Dirección Administrativa funcione, debemos establecer directrices que nos permitan comparar resultados anteriores contra resultados obtenidos.

Un buen sistema de control debe ser auxiliado por un manual de procedimientos que es el elemento esencial para indicarnos el camino a seguir para desarrollar cierta tarea.

El método de investigación será el elemento más importante en el caso práctico, ya que éste nos ayudará a la obtención de resultados veraces en el problema planteado.

En el capítulo número uno, se describirá lo que es el control administrativo, sus antecedentes, características y el control dentro del proceso administrativo: que como sabemos es el último elemento que necesitamos para que se cumpla una eficiente administración. Este mismo capítulo contendrá el concepto, diseño y elaboración de los procedimientos administrativos.

En el capítulo número dos, se describirá lo que es un manual de procedimientos (procedimiento administrativo) el cual nos ayudará en la elaboración de nuestro caso práctico y conjuntamente nos auxiliaremos con el método científico

para el establecimiento de nuestro sistema de control.

Lo expuesto en este trabajo de tesis, ayudará a toda persona que este vinculada con la Administración de alguna manera, a conocer que tan importante es el establecimiento de un control en sus actividades; para lograr la eficiencia en su trabajo ya que todas las empresas lo necesitan en la administración moderna.

TEMA 1 CONTROL ADMINISTRATIVO

1.1 CONCEPTUALIZACION DE CONTROL

El Control es la medición de resultados pasados y actuales contra los esperados, y tiene como finalidad crear o modificar los planes establecidos para lograr una mayor productividad o eficiencia en el trabajo.

Para que en una empresa podamos implantar el control debemos ayudarnos con los medios de información que son todas las actividades que se siguen para llegar al objetivo fijado; y para poder establecer un control debemos considerar las siguientes interrogantes:

1. ¿ Hacia dónde vamos ?
2. ¿ En dónde estamos ? y
3. ¿ Cómo progresamos ?

La primera pregunta nos ayudará a conocer cuál es el objetivo general de la empresa y podremos establecer la importancia que tiene el trabajo que estamos realizando para llegar al principal objetivo.

La segunda pregunta hace referencia al medio ambiente situacional en lo que se refiere a la estructura de la empresa, la gente en la empresa, la tecnología disponible y

el medio ambiente externo.

La tercera y última pregunta nos ayudará a analizar el control existente (si lo hay) y los resultados obtenidos al momento en que lo analizamos; con esto podremos determinar el control que hace falta.

1.2 ANTECEDENTES DEL CONTROL

Tanto la administración como el control tienen su origen en la Prehistoria, ya que los primeros pobladores de la tierra, tenían que satisfacer sus necesidades primarias, como el alimentarse, abrigarse y protegerse de fuerzas inexplicables de la naturaleza.

Para alimentarse se ayudaban de la caza de animales salvajes y de la recolección de frutos que les servían de alimento; es en ese momento en que se da la administración empírica, al organizarse en grupos para cazar estableciendo alguna estrategia y coordinando esfuerzos o actividades; unos emitiendo sonidos para atraer al animal y que los siguiera para llevarlo a una zanja hecha por otras personas del mismo grupo en la que caía el animal para proceder a matarlo entre todos los miembros del grupo; de aquí

seleccionaban lo que les servía de alimento y lo que necesitaban para abrigarse.

Con la agricultura el hombre se vuelve sedentario y se agrupa en pequeñas comunidades volviéndose dueños de una parte de tierra y así administran colectivamente sus alimentos (aparece también la ganadería); aquí el control se da en el momento en que racionan su comida y la distribuyen al resto de la comunidad.

Con el transcurso del tiempo surge el esclavismo en donde se utilizó el maltrato a los hombres para llevar a cabo ciertas actividades como la producción de las tierras; en esta etapa se utiliza el maltrato a los hombres como medio de control para lograr la producción establecida por sus capataces.

La época feudal que se caracterizó por la existencia de un régimen de servidumbre (a la par con el señor feudal los sirvientes tenían su propiedad junto a la del señor, teniendo que pagar cosecha como tributo). Para poder vivir en su pequeña propiedad los sirvientes tenían que rendir tributos y así señor feudal controlaba que este tributo fuera realmente lo que se les pedía. En esta parte de la historia los sirvientes se convierten en artesanos y

empiezan a trabajar en gremios y corporaciones empezándose a organizar por tiempo trabajado y con esto se logran independizar del señor feudal.

Nuevamente el control se observa en la medida en que el sirviente se vuelve independiente del señor feudal, porque ya tiene sus objetivos establecidos para vivir en forma independiente.

Pasa el tiempo y encontramos una época muy importante en la historia de la humanidad; La Revolución Industrial; aquí es cuando se hacen inventos de maquinaria para agilizar el trabajo y se origina que los talleres antes mencionados sean relegados paulatinamente provocando así que los dueños de las organizaciones y maquinaria sean dueños de la fuerza de trabajo, explotando al máximo a sus obreros que no tenían claro cuales eran sus derechos. En esta época una forma de control es la maquinaria, ya que con los inventos que se dieron, la producción fué mayor y de mejor calidad que la anterior.

A mediados del siglo XIX surge la Administración Científica con el Ingeniero Henry Fayol, a quien se le ha denominado el padre de la Administración; quien con sus estudios y experiencia establece los cinco elementos

indispensables que se requieren para llevar a cabo la administración (en este momento se deja la administración empírica surgiendo así los primeros estudios de la administración como disciplina); estos cinco elementos contemplan el control como el último de estos y se empiezan con estudios más interesantes de este elemento.

El siglo XX trae consigo estudios más profundos acerca del control y los que se conocen mundialmente son los hechos por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros, quienes estudian los círculos de control de calidad ya sea en una empresa transformadora o de servicio. Este concepto se ha adaptado aproximadamente en 40 países de todo el mundo, dichos estudios empiezan después de la segunda guerra mundial en 1949 en Japón, donde un grupo de investigadores de control de calidad invita a profesores norteamericanos especialistas en control de calidad a impartir seminarios en su país; cuando estos renombrados profesores les presentan sus conocimientos, los japoneses tratan de adaptar las enseñanzas a los requerimientos de su país y así logran concientizar a su fuerza de trabajo de lo importante que son en la organización y comienzan a transmitir programas por radio, televisión y lanzan al

mercado una revista mensual, logrando así la formación de pequeños grupos de trabajadores que comparten y discuten ideas referentes al mejoramiento de controles que ayuden a la mejora constante en su desempeño personal en el trabajo como con sus familias. Estos estudios han contribuido para que este país se haya levantado de su destrucción y que actualmente sea la primera potencia comercial en el mundo.

1.3 EL CONTROL DENTRO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Existen diversos autores que hablan del proceso administrativo, y aunque cada uno de ellos tiene su propio criterio para clasificar los elementos que lo integran, coinciden en señalar que el CONTROL es uno de los elementos más importantes de este proceso. A continuación se hace referencia de algunos autores que han estudiado este campo y señalamos los elementos que al parecer de cada uno de ellos son importantes para el proceso administrativo.

AÑO	AUTOR	ELEMENTO
1886	HENRY FAYOL	<ul style="list-style-type: none"> Previsión Organización Comando Coordinación Control
1960	AGUSTIN REYES PONCE	<ul style="list-style-type: none"> Previsión Planeación Organización Integración Dirección Control
1967	JOSE A. FERNANDEZ A.	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Implementación Control
1974	FRANCISCO LARIS CASILLAS	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Organización Integración Dirección Control

1978

BURT K. SCALAN

{ Planeación
Organización
Dirección
Control

Como podemos observar, el control es el último elemento que se necesita para completar el ciclo del proceso administrativo, ya que este es necesario para corregir planes que no se estaban llevando a cabo.

1.4 CARACTERÍSTICAS DE UN SISTEMA DE CONTROL

Como ya lo hemos mencionado antes, los sistemas de control tienen como propósito ayudar a llevar a cabo los objetivos de la organización, que son el desarrollo de buenos planes a corto plazo; el registro del grado de cumplimiento real de planes y el diagnóstico de las desviaciones; algunas características importantes que debemos tomar en cuenta para el establecimiento de un buen sistema de control son las siguientes:

- a) Deberá existir el máximo apoyo de la Dirección o Gerencia en donde se desee establecer el sistema.
- b) Debemos establecer o al menos conocer los planes generales de la empresa (hacia donde quiere ir).

- c) Debemos hacer revisiones y ajustes en los planes de la organización del área o departamento.
- d) El jefe superior tendrá que fijar los parámetros.
- e) Debe discutirse con jefes y subordinados a lo que se pretende llegar.
- f) El control a establecer deberá ser FLEXIBLE; esto es que puedan hacer algunos cambios en el transcurso del tiempo para lograr una mayor efectividad.
- g) Debe ser claro evitando TECNICISMOS, tomando en cuenta que las personas que lo habrán de utilizar no necesariamente son de un nivel de preparación alto.
- h) Se deberá concientizar a las personas que lo utilizarán, ya que trabajarán con planes y programas de los que ellos serán responsables.
- i) Cada determinado tiempo (El que los niveles superiores determinen) se compararan los resultados obtenidos con los esperados.

1.5 CONTROL INTERNO

Aunque el Control Interno es aplicado a la Contabilidad, especialmente por la Auditoría; en este trabajo lo aplicaremos al aspecto administrativo ya que no solo los procedimientos contables necesitan de determinados controles, también otras áreas de la empresa requieren de ciertas medidas para lograr que se cumplan determinados objetivos, algunas de estas áreas son:

- a) Ventas
- b) Producción
- d) Finanzas
- e) Administración, y
- f) Generales

El control interno deberá ser conocido por las personas externas o internas (de nivel staff) que tengan que auditar el trabajo que se este realizando; como sabemos, en cada una de las áreas que se mencionaron anteriormente existen empresas que se dedican a analizar y mejorar los controles que tienen implantados las empresas.

El control interno se implanta para organizar los métodos y procedimientos que se establecen en las empresas

y para salvaguardar la eficiencia en sus operaciones (administrativas en general).

Los propósitos del Control Interno son:

- a) Protección de los activos.
- b) Comprobación de información financiera veraz, confiable y oportuna.
- c) Eficiencia en la operación (administrativa o contable) de la organización, y que:
- d) La ejecución de las operaciones vaya de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por el negocio.

1.6 LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Debemos considerar que una de las misiones más importantes de cada uno de los empleados de la empresa (desde nivel directivo hasta nivel inferior), es obtener un alto grado de eficiencia en los procesos regulares de las funciones diarias, lo cual se logra con un proceso que deba seguir una secuencia lógica y ordenada para la obtención de mejores resultados.

Debemos considerar también que es de gran importancia

que todas las empresas cuenten con guías que indiquen a los empleados ya sea la historia de la empresa, las políticas y objetivos generales de la misma y el procedimiento a seguir para desarrollar eficientemente su trabajo. Lo anterior sirve como un estímulo al empleado ya que así conoce la organización en la que trabaja, los objetivos que ésta tiene además de que determina la responsabilidad de cada puesto y la relación con las demás personas de la organización y de igual forma sirve para la capacitación de novatos.

El procedimiento es importante para indicar al trabajador acerca de como llevará a cabo cierta actividad, a fin de que lo hagan con calidad y de no duplicar ciertas actividades.

Los procedimientos a seguir deben estar descritos en manuales que se conceptualizan como " documentos fáciles de comprender " y cuyo contenido está comprendido por objetivos y políticas, señalando en forma lógica y cronológica el conjunto de actividades a seguir, (procedimientos) también indica que persona lo realizará, el puesto que ocupa, en forma tal que constituya una guía para quien ha de realizar cierta tarea.

1.6.1 SU CONCEPTO Y ESTRUCTURA

El procedimiento administrativo es una serie de pasos que se suceden en orden cronológico, encaminado al logro de un fin determinado y que responde a las preguntas: ¿ Cómo ? ¿ Quién ? ¿ Dónde ?.

¿ Cómo ? : La forma en que se realiza cierto trabajo.

¿ Quién ? : Que persona realiza esa labor.

¿ Dónde ? : En que parte de la empresa se lleva a cabo esta labor.

CARACTERISTICAS

Completas : Consideran elemento humano y materiales y el objetivo deseado.

Coherente : Pasos sucesivos y que tiendan al mismo objetivo.

Estabilidad : Que cambie solo porque sea necesario.

Flexible : Permita resolver emergencias o modificarse al establecer objetivos más ambiciosos.

Continuidad : Deben ser consultados y llevados a cabo siempre que se desarrolle la actividad.

La naturaleza de los procedimientos se encuentra apoyada en la tendencia humana de seguir la línea del menor esfuerzo.

Los procedimientos se crean en todas las empresas dependiendo del trabajo y giro de la misma y pueden ser:

- Para producir un artículo.
- Para tramitar un documento.
- Para lograr un servicio.
- Para vender un producto, etc..

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO

Título

Propósito

Normas de Operación

Diagramas de Flujo

Descripción del Diagrama de Flujo

Archivos Administrativos

Formatos e Instrucciones de Llenado






Es importante que todos los procedimientos contengan los puntos señalados en la estructura indicada anteriormente.

El Propósito: Se refiere a la manifestación de razones por las que se está elaborando el procedimiento.

Las Normas de Operación: Deberán ser lineamientos imperativos y específicos de acción que persigan un fin determinado, con obligatoriedad en su aplicación e interpretación. Estas normas se deberán elaborar claramente para que las personas aún no involucradas en el procedimiento tengan una visión clara de este. También deben ser lo suficientemente explícitas para evitar las consultas con los niveles superiores y prever la posibilidad de incumplimiento de situaciones normales.

El Diagrama de Flujo: Se refiere básicamente al flujo de operaciones e incluyen gráficas que se relacionan con el manejo de formas así como diagramas lógicos relativos a programas en computación.

Algunos símbolos del Diagrama de Flujo son:

<u>SIGNIFICADO</u>	<u>NOMBRE</u>	<u>SIMBOLOGIA</u> (1)
Indica el inicio o terminación del diagrama de flujo.	Inicio o término.	
Representa la ejecución de una actividad.	Operación	
Indica un punto dentro del flujo en que son posibles alternativas distintas.	Decisión	
Soporte, generalmente de papel, con datos registrados sobre el mismo, para la transformación y recepción de información escrita de caracteres gráficos o de símbolos.	Documento	
Indica que se guarda un documento de manera permanente.	Archivo Definitivo	

Indica que se guarda un documento de manera eventual.

Archivo Temporal



Representa la conexión con otro procedimiento.

Interconexión



Se usará para comentarios adicionales a una actividad y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa.

Anotación



Indica una actividad que utiliza dispositivo operado por teclas, perforación y verificación de tarjetas, captura en diskets, cinta magnética y cassette.

Operación con teclado



Indica el archivo contenido en este tipo de dispositivo.

Cinta Magnética



Representa el uso de un dispositivo en línea para proporcionar información a una computadora u obtenerla de ella.

Terminal



Une una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo en la hoja.

Conector



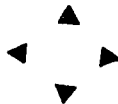
Representa conexión o enlace con otra hoja, en la que continúa el diagrama de flujo.

Conector de página



Conecta los símbolos, señala el orden en que deben realizarse las distintas operaciones.

Dirección de flujo o Línea de Unión



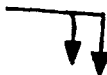
Representa la transmisión de información de una parte a otra, mediante línea telefónica, telefónica, de radio o verbal.

Enlace de comunicación.



Se utiliza en una operación se involucran dos o más áreas.

Actividad Simultánea



Indica la relación o enlace de coordinación entre dos unidades administrativas.

Línea
Discontinua



Indica cierto tiempo de espera para la realización de alguna actividad.

Demora



La Descripción del Diagrama de Flujo: Se deberán anotar las actividades que comprende cada procedimiento en orden cronológico, precisando en que consiste cada actividad, quien ordena ejecutarla, cuando, como y para que debe ejecutarse; el contenido de esta descripción debe ser de forma clara y en tercera persona.

Las Formatos e instrucciones de llenado:

a) Se ordenarán las formas e instructivos de llenado, de acuerdo con el orden de aparición de cada procedimiento.

b) Las formas deberán contener en el ángulo superior derecho, el número anexo asignado en el procedimiento.

c) Deberán tener impresas en el ángulo superior derecho, el número de anexo asignado en el procedimiento.

d) Cada una de las formas deberá contener los siguientes datos:

- Nombre de la forma
- Número de la forma
- Fuente de la información
- Formulación a cargo de
- Verificación de la información
- Ejemplos original y copia
- Distribución (a quién va dirigido)
- Propósito (para que se elabora la forma)

1.6.2 SU DISEÑO, ELABORACION E IMPLANTACION

Para hacer el diseño de un buen procedimiento debemos tomar en cuenta los siguientes lineamientos:

- a.- Seleccionar el trabajo o procedimiento a estudiar.
- b.- Registrar todos los datos relativos al trabajo o procedimiento.
- c.- Examinar críticamente los datos del punto anterior.
- d.- Desarrollar el procedimiento más adecuado.

e.- Mantener actualizado el procedimiento.

f.- El procedimiento o trabajo a seleccionar puede ser de orden económico, técnico o de relaciones humanas.

g.- El registro de datos deberá hacerse por medio de una entrevista hecha a la persona implicada en dicha labor y para el registro se tendrá que hacer uso de formas diseñadas para tal efecto. Por ejemplo:

Puesto	Unidad Admva.	Descripción	Observaciones
--------	---------------	-------------	---------------

Después de haber registrado los datos debemos describir el procedimiento con el fin de cerciorarnos de que no falte ningún paso; a continuación se hará un diagrama de flujo para observar gráficamente las operaciones y el documento.

Es importante que tengamos siempre en mente el propósito del trabajo ya que los datos pueden ser diversos y esto puede provocar el bloqueo o desviación del analista.

EXAMEN CRITICO DEL PROCEDIMIENTO

Cuando tengamos ya registrados los datos del procedimiento podremos darnos cuenta que tenemos dos tipos de actividades:

a) Aquellas que siempre son importantes para realizar el objetivo que se examina y se modifican cotidianamente.

b) Aquellas que quedan almacenadas o inactivas por alguna espera.

Son actividades verdaderamente productivas, de las cuales no podemos prescindir. Todas las demás se consideran no productivas, y son las que quedan almacenadas o inactivas.

El examen se deberá iniciar por estas últimas actividades, ya que significan la movilización de recursos. Dicho examen se basa en una serie de preguntas con el fin de determinar:

El propósito por el que se llevan a cabo estas actividades.

El lugar dónde se llevan a cabo estas actividades.

La persona por la que se llevan a cabo estas actividades.
Los medios por los que se llevan a cabo estas actividades.
Eliminar, combinar, ordenar nuevamente o simplificar dichas actividades.

Al terminar esta parte del diseño de nuestro procedimiento tendremos la certeza de las deficiencias del procedimiento analizado.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

En este punto y analizando los anteriores, diseñaremos un nuevo procedimiento con el fin de evitar actividades innecesarias, ya teniendo este, procederemos a hacer la comparación con el procedimiento estudiado y demostraremos las ventajas en ahorro de ciertas operaciones, simplificación de las mismas, reducción de costos, etc..

ADOPTAR EL PROCEDIMIENTO PROPUESTO

Para llevar a cabo este paso debemos tener la aprobación de la Dirección General, y para ello prepararemos un reporte que contenga los siguientes puntos:

- Costos de los procedimientos actuales y anteriores.

- Costo de implantación del nuevo procedimiento.

- Decisiones ejecutivas necesarias para implantar el nuevo procedimiento.

Para implantar el procedimiento debemos considerar los siguientes puntos:

- Obtención de la aceptación de los jefes de departamento.

- Aprobación de la Dirección.

- Aprobación de los empleados afectados con el cambio.

- Capacitar a los empleados que han de utilizarlos.

- Supervisar que la aplicación sea como se planeó.

MANTENER ACTUALIZADO EL PROCEDIMIENTO

Esta actualización consiste en modificar los procedimientos actuales, toda vez que las condiciones físicas, materiales, ambientales, etc., sobre las que se planeó el nuevo procedimiento cambien.

TEMA 2 DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS ADVOS. PARA EL CONTROL DE INGRESOS EN SUCURSALES .

2.1. GENERALIDADES

A medida que una empresa va creciendo, tiene la necesidad de delimitar campos de acción así como de la implantación de controles.

Es por esta razón que es necesario que toda empresa haga una integración de procedimientos de todos y cada uno de los departamentos que conforman dicha compañía con el fin de marcar los límites de las funciones reflejando con ello una mejor distribución y desempeño en el trabajo.

Un manual de procedimientos tiene la finalidad de dar una visión más amplia al usuario con respecto a las distintas unidades administrativas y/o técnicas que conforman una empresa.

En el presente tema se diseñarán procedimientos que deberán llevar a cabo los encargados de las sucursales para evitar los problemas a los cuales nos enfrentamos

2.2. PROPOSITOS

- El propósito principal en la elaboración de un manual de ingresos en sucursales es el de establecer un control de los ingresos captados en cada punto de venta para que se depositen; tomando como base los diferentes reportes emitidos para tal efecto concluyendo con un reporte diario de los mismos. Ayudando con esto a establecer ciertas actividades con la finalidad de detectar realmente los ingresos y evitar los malos manejos que se estén llevando a cabo por falta del mencionado control. Además que sirve de guía al usuario para llevar a cabo su tarea con mayor precisión.

- Permitir el ahorro en tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo evitando la duplicidad de actividades.

- Delinear procedimientos asignados al área de tesorería departamento de ingresos, con el objeto de delimitar responsabilidades y permitir la detección de omisiones.

- Contribuir a la aplicación y correcta ejecución de la labores encomendadas proporcionando homogeneidad en la carga y forma de trabajo del departamento de ingresos.

- Proporcionar información que apoye la implantación de medidas de modernización y simplificación administrativa.

RECEPCION Y REVISION DE INGRESOS

TRAMITADO DE NORMAL

EXCEPCION

RECIBO

RECIBO PAGO

RECIBO
ESTADO

RECEPCION DE
REVISIONES

RECEPCION DE
REVISIONES

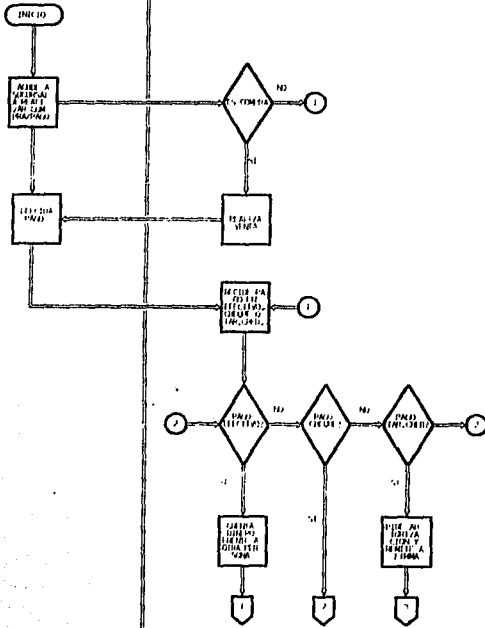
FIN

EMPRESA:		
DEPARTAMENTO: INGRESOS		No. PROC:
DIRECCION: FINANZAS		FECHA:
		PAG.:
RECEPCION Y REVISION DE INGRESOS		
RESPONSABLE	PUNTO No.	DESCRIPCION
AGENTE DE VENTAS	1	RECIBE PAGO DE ACTIVACION, ACCESORIOS, EQUIPOS, ETC.
AGENTE DE VENTAS	2	EMITE REPORTE POR PUNTO DE VENTA PARA EL CONTROL DE LAS MISMAS O DE SERVICIOS
AGENTE DE VENTAS	3	ELABORA CORTE DE CAJA DE LOS INGRESOS RECIBIDOS EN LA SUCURSAL.
ANALISTA DE INGRESOS	4	VERIFICA QUE LOS REPORTE ENVIADOS POR CADA AGENTE DE VENTAS DE LAS DIFERENTES SUCURSALES COINCIDA CON LOS INGRESOS QUE ESTAN ENVIANDO AL BANCO.
	5	FIN DE PROCEDIMIENTO

COMPRA DE ACCESORIOS Y PAGO DE SERVICIOS

CLIENTE

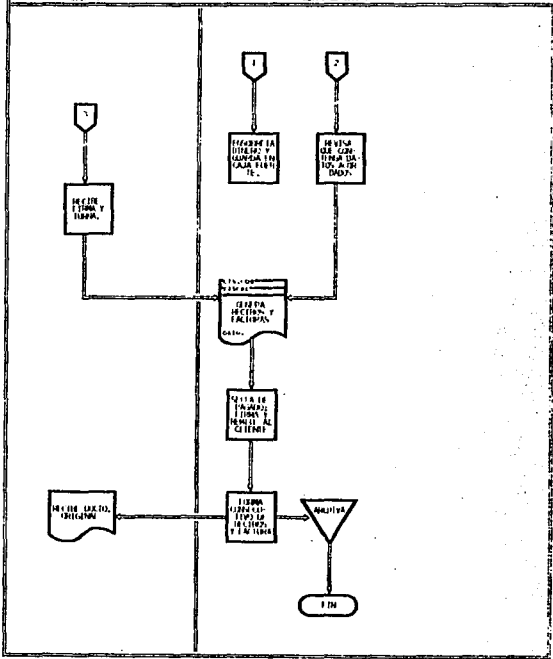
VENDEDOR DE AUTOS



COMPRA DE ACCESORIOS Y PAGO DE SERVICIOS

CLIENTE

VENDEDOR



EMPRESA:		No. PROC:
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
COMPRA DE ACCESORIOS Y PAGO DE SERVICIOS EN SUCURSALES		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
CLIENTE	1	ACUDE A SUCURSAL A COMPRAR ACCESORIOS O PAGAR SERVICIOS.
AGENTE DE VENTAS	1.1	SI ES COMPRA REALIZA UNA VENTA.SI ES PAGO, ESTE ES POR CONCEPTO DE SERVICIO.
CLIENTE	2	EFFECTUA PAGO EN: EFECTIVO, CHEQUE O TARJETA DE CREDITO.
AGENTE DE VENTAS	2.1	SI RECIBE EL PAGO EN EFECTIVO, CUENTA FRENTE A OTRA PERSONA.
AGENTE DE VENTAS	2.2	ENSOBRETA PARA GUARDARLO EN LA CAJA FUERTE RENTADA POR EL SERVICIO DE PROTECCION.
AGENTE DE VENTAS	3	GENERA RECIBO DE PAGO DE SERVICIO EN ORIGINAL Y DOS TANTOS (ANEXO 1) ORIGINAL PARA EL CLIENTE 1 TANTO PARA CONSECUTIVO FISCAL 1 TANTO PARA CUENTAS POR COBRAR.

EMPRESA:		
DIRECCION: FINANZAS	DEPARTAMENTO: INGRESOS	No.PROC: FECHA: PAG.:
PROCEDIMIENTO DE:		
COMPRA DE ACCESORIOS Y PAGO DE SERVICIOS EN SUCURSALES		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
AGENTE DE VENTAS	3.1	FIRMA Y SELLA DE PAGADO CADA UNO DE LOS DOCUMENTOS.
CLIENTE	3.2	RECIBE ORIGINAL DE RECIBO CON NOMBRE DEL AGENTE DE VENTAS Y SELLO DE PAGADO.
AGENTE DE VENTAS	4	SI EL PAGO ES POR COMPRA DE ACCESORIOS, SE GENERA FACTURA Y TAMBIEN RECIBO DE PAGO EN ORIGINAL Y DOS TANTOS (ANEXO 2):ORIGINAL PARA EL CLIENTE 1 TANTO PARA CONSECUTIVO FISCAL 1 TANTO PARA INGRESOS.
AGENTE DE VENTAS	4.1	FIRMA Y SELLA DE PAGADO CADA UNO DE LOS DOCUMENTOS.
CLIENTE	4.2	RECIBE FACTURA Y RECIBO ORIGINAL.

EMPRESA:		
DIRECCION:	DEPARTAMENTO:	No.PROC:
FINANZAS	INGRESOS	FECHA:
	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
COMPRA DE ACCESORIOS Y PAGO DE SERVICIOS EN SUCURSALES		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
AGENTE DE VENTAS	5	SI RECIBE EL PAGO EN CHEQUE (ANEXO 3), REvisa QUE TENGA TODOS LOS REQUISITOS ACORDADOS POR EL AREA DE TESORERIA COMO SON:SOLO SE ACEPTAN CHEQUES EMITIDOS EN EL DISTRITO FEDERAL, LOS CHEQUES DE BANAMEX O BANCOMER SI SE ACEPTAN DE OTRA PLAZA,NO SE ACEPTAN CHEQUES POST-FECHADOS; DETRAS DEL DOCUMENTO SE ANOTA EL NUMERO CELULAR DEL CLIENTE, SU NOMBRE Y EN QUE SUCURSAL ESTA REALIZANDO SU PAGO. (CONTINUA PUNTO NUM.3).
AGENTE DE VENTAS	6	SI EL PAGO QUE SE RECIBE ES CON TARJETA DE CREDITO (ANEXO 4), SE PIDE AUTORIZACION AL BANCO QUE CORRESPONDA.

EMPRESA:		No. PROC:
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
COMPRA DE ACCESORIOS Y PAGO DE SERVICIOS EN SUCURSALES		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
AGENTE DE VENTAS	6.1	SI EL VOUCHER ES AUTORIZADO, REGRESA EL VOUCHER AL CLIENTE PARA QUE FIRME DE CONFORMIDAD
CLIENTE	6.2	RECIBE, FIRMA Y TURNA AL AGENTE DE VENTAS DE LA SUCURSAL (CONTINUA PUNTO NUM.3).
	7	FIN DE PROCEDIMIENTO.

EMPRESA:		ANEXO 2
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	No.PROC:
FINANZAS		FECHA:
		PAG.:

FACTURA

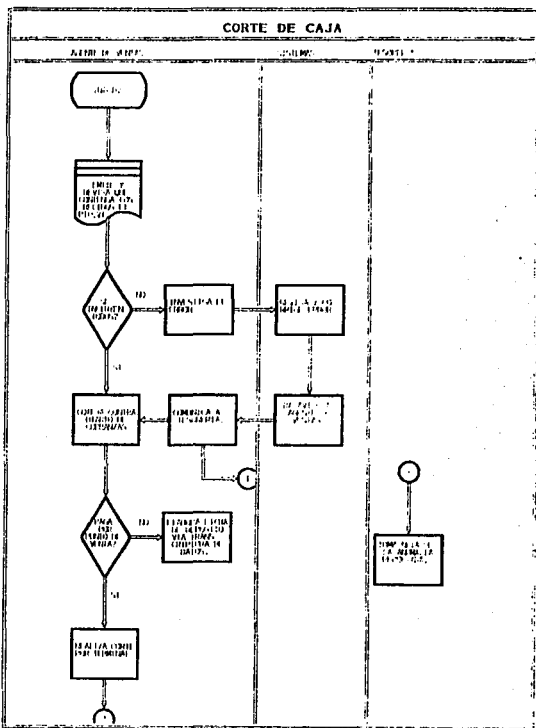
FECHA: 22/NOV./94 SUCURSAL FACTURA No.AJ-003965
 DIRECCION COND.VENTA:CONTADO
 MEXICO, D.F. TEL.5028086 REFERENCIA: NINGUNA

DATOS DEL CLIENTE: SR. DOROTEO JACINTO GOMEZ CRUZ
 R-11419
 HACIENDA DE SAN ISIDRO No.21
 PRADOS DEL ROSARIO
 MEXICO D.F. 02410
 RFC: GOCD 430517U34

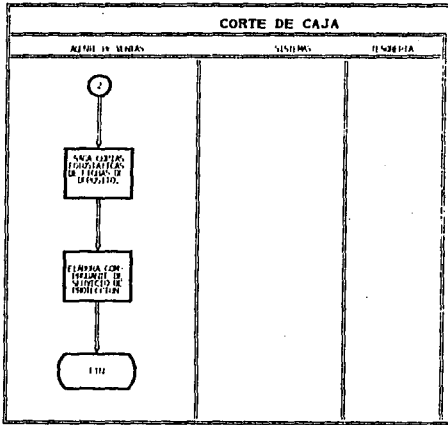
CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNIT.	IMPORTE
1	TOSHIBA 9300(13807)	1,945.13	1,945.13
1	CARGO AD. POR ACT.	146.00	0,146.00
1	ACTIVACION	99.00	0,099.00
1	DESCUENTO POR FZA.	- 146.00	- 146.00
1	DESC.POR ACT.	- 99.00	- 99.00
1	BOM. POR PROMOCION	-1,656.13	- 1,656.13
		SUBTOTAL	289.00
		10% IVA	28.90
		TOTAL	317.90

(TRESCIENTOS DIECISIETE NUEVOS PESOS 90/100 M.N.)

NUEVO DOMICILIO FISCAL



FALLA DE ORIGEN 45



EMPRESA:		No. PROC:
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
CORTE DE CAJA.		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
AGENTE DE VENTAS	1	EMITE PUNTO DE VENTA EN ORIGINAL Y UN TANTO EL CUAL SE CONFORMA POR CINCO REPORTES QUE SON: DIARIO DE COBRANZA (ANEJO 1) DIARIO DE VENTAS (ANEJO 2) POLIZA DE COBRANZA (ANEJO 3) POLIZA DE VENTAS (ANEJO 4) REPORTE DE VENTAS GLOBALES (ANEJO 5) ORIGINAL CONTABILIDAD 1 TANTO PARA TESORERIA
AGENTE DE VENTAS	2	REVISAS QUE EL DIARIO DE COBRANZA CONTENGA TODOS LOS RECIBOS GENERADOS EN EL DIA.
AGENTE DE VENTAS	2.1	DE NO ENCONTRARSE TODOS, REVISAS QUE NUMERO FALTA

EMPRESA:		
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	No. PROC:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:	FECHA:
		PAG.:
CORTE DE CAJA		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
AGENTE DE VENTAS	2.2	INVESTIGA EN DONDE ESTA LA FALLA CON EL AREA DE SISTEMAS.
ANALISTA DE SISTEMAS	2.2	REVISAR POR TERMINAL EL ERROR Y PROCEDE A CORREGIR LA ANOMALIA DANDO AVISO AL AGENTE DE VENTAS.
AGENTE DE VENTAS	2.3	INFORMA AL AREA DE TESORERIA DE LA ANOMALIA PARA QUE SE TOME NOTA DE ESTA.
AGENTE DE VENTAS	3	DE ENCONTRARSE TODOS LOS RECIBOS COTEJA QUE EL TOTAL DE LO COBRADO SEA IGUAL AL TOTAL DE LO REPORTADO EN EL DIARIO DE COBRANZA.

EMPRESA:		
DIRECCION:	DEPARTAMENTO:	No.PROC:
FINANZAS	INGRESOS	FECHA:
	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
CORTE DE CAJA		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
AGENTE DE VENTAS	4	DE SER LOS VOUCHERS POR PUNTO DE VENTA SE REALIZA EL CORTE POR TERMINAL PARA QUE EL BANCO ABONE DIRECTAMENTE A LA CUENTA DE LA EMPRESA.
AGENTE DE VENTAS	4.1	DE SER EL PAGO POR TARJETA TRADICIONAL ELABORA LA FICHA DE DEPOSITO DE VOUCHERS; QUE SE REALIZA VIA TRANSCRIPTORA DE DATOS, DEL DIA.
AGENTE DE VENTAS	5	ELABORA FICHAS DE DEPOSITO DE LOS COBROS EFECTUADOS EN EFECTIVO, CHEQUES Y VOUCHERS; ANOTANDO EN ESTOS EL NOMBRE, FECHA, FIRMA Y SUCURSAL QUE ENVIA EL PAGO (ANEXO 6).

EMPRESA:		No. PROC:
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
CORTE DE CAJA		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
AGENTE DE VENTAS	6	SACA COPIAS FOTOSTATICAS DE LOS DEPOSITOS QUE SE ESTAN ENVIANDO A LA INSTITUCION BANCARIA PARA ANEXARLOS A LA DOCUMENTACION QUE POSTERIORMENTE REMITIRA AL AREA DE TESORERIA.
AGENTE DE VENTAS	7	ELABORA EL COMPROBANTE DE SERVICIO (VALORES EN TRANSITO) EN ORIGINAL Y DOS TANTOS: ORIGINAL PARA LA SUCURSAL 1 TANTO PARA TESORERIA O INSTITUCION BANCARIA. 1 TANTO PARA EL SERVICIO DE PROTECCION DE VALORES EN EL QUE INDICAN QUE CANTIDAD SE ESTA DEPOSITANDO EN EFECTIVO, CHEQUES Y VOUCHERS POR

EMPRESA:		
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	No. PROC:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:	FECHA:
		PAG.:
CORTE DE CAJA		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
	8	DEPOSITO TRADICIONAL.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.

EMPRESA: _____ No. PROC: _____
 DEPARTAMENTO: INGRESOS FECHA: _____
 DIRECCION: _____ PAG.: _____
 FINANZAS: _____
 PROCEDIMIENTO DE:
 DIARIO DE COBRANZA

NUMERO FOLE	CLIENTE	NUMERO DOCUMENTO	NUMERO AUTOR	FORMA DE PAGO	IMPORTE DOCUMENTO	VENDEDOR	REFER.
AF-07365	SERVICIOS ESPECIALIZADOS DL. SA DE CV			EFFECTIVO	448.17	BPFO	1577567
AF-07366	SERVICIOS ESPECIALIZADOS DL. SA DE CV			EFFECTIVO	372.83	BPFO	1902261
AF-07367	SOLUCIONES Y REPRESENTACIONES DE COMPUTO	11361830	8590	CHEQ. BANCOMER	492.28	BPFO	1481524
AF-07368	JOSÉ LUIS HERNÁNDEZ			EFFECTIVO	400.00	BPFO	7562260
AF-07369	HECTOR A. GUTIÉRREZ BAEZ	2381821	4086	CHEQ. SEFIN	300.00	EFM	1637298
AF-07400	HECTOR A. GUTIÉRREZ BAEZ	2381821	4088	CHEQ. SEFIN	100.00	EFM	
AF-07401	SONOCH EDITORES SA DE CV	1386012	2624	CHEQ. BANAMEX	2,202.37	BPFO	1984100
AF-07402	BUN FLO SA DE CV	458500018630436	202011	T.C. BANCOMER	196.00	BPFO	
AF-07403	GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA	1534254	1669	CHEQ. COMERBEX	2,804.94	VOOD	1488863
AF-07404	VICTORIA ELIAS RUIZ			EFFECTIVO	284.00	EFM	848300
AF-07408	TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE QUERETARO			EFFECTIVO	1,018.00	EFM	1082487
AF-07408	MA O'BRYN CONSTRUCCIONES, S.A. DE C.V.	4984526	2750	CHEQ. SEFIN	641.37	EFM	210436
AF-07407	DANIEL RUIZ			EFFECTIVO	600.00	VOOD	1743878
AF-07408	GERARDO FERNANDEZ			EFFECTIVO	600.00	VOOD	1811270
AF-07408	DANIEL HERNANDEZ			EFFECTIVO	300.00	VOOD	1830348
AF-07410	GERARDO FERNANDEZ FLORES			EFFECTIVO	600.00	BPFO	1811312
AF-07411	INNOVILANTA CANCUN SA DE CV	0909490306	0237	CHEQ. SEFIN	1,248.21	BPFO	1727981
AF-07412	OLIVEROS GARCIA Y ASOCIADOS, E.C.			EFFECTIVO	600.00	EFM	1602184
AF-07413	ALEJANDRO ORTIZ GUZMAN			EFFECTIVO	360.00	BPFO	1848793
AF-07414	MAZA Y ARELLA SA			794.39	VOOD	1752018	
AF-07416	C.P. JORGE MARTINEZ ELGUERA	96011258	3847	CHEQ. INTERNACIONA	119.80	EFM	
AF-07416	MARI CRUZ LOZANO	11233640	0136	CHEQ. BANHEFCITO	1,447.00	VOOD	1823083
AF-07417	C.P. JORGE MARTINEZ ELGUERA			EFFECTIVO	400.00	EFM	1040659
AF-07418	PROTEIN TECHNOLOGIES INTERNACIONAL SA DE CV	11268160	2278	CHEQ. BANCOMER	882.94	VOOD	1040642
AF-07418	PROTEIN TECHNOLOGIES INTERNACIONAL SA DE CV	11268160	2278	CHEQ. BANCOMER	289.30	VOOD	
AF-07420	C.P. JORGE MARTINEZ ELGUERA			EFFECTIVO	101.98	EFM	933713
AF-07421	DE MATEO Y CIA., SA DE CV	00772390	3671	CHEQ. BANCOMER	400.89	BPFO	793118
AF-07422	SERVICIOS PROFESIONALES DE INTEGRACION SA	0753700	1006	CHEQ. SEFIN	631.30	VOOD	1930700
AF-07423	RAYMUNDO OLVERA RICO			EFFECTIVO	210.00	EFM	1448100
AF-07424	DISTRIBUCION DE ALIMENTOS MEXICANOS, S.A. DE	11893041	6171	CHEQ. BANCOMER	440.56	VOOD	1024781
AF-07425	TAMALES FLOR DE LIS, S.A. DE C.V.	1987438	0624	CHEQ. BANCOMER	783.94	VOOD	1458781
AF-07425	TAMALES FLOR DE LIS, S.A. DE C.V.	1657438	0623	CHEQ. BANCOMER	394.67	VOOD	1023880
AF-07427	PROMOCIONES OPCION SA DE CV	00787802358	0108	CHEQ. CONFIA	1,296.11	BPFO	967619
AF-07428	PROMOCIONES OPCION SA DE CV	00787802358	0104	CHEQ. CONFIA	771.67	BPFO	927674
AF-07429	AGROPRODUCTOS Y SERVICIOS BUNGE SA DE CV	12166427	2848	CHEQ. BANCOMER	326.98	BPFO	1653443
AF-07430	EDUARDO A. JIMENEZ TRUJILLO	840061090009386	023180	T.C. CARNET	338.06	BPFO	
T O T A L						22,816.15	

EMPRESA:		ANEXO 2
DIRECCION:		No. PROC:
FINANZAS	DEPARTAMENTO:	FECHA:
	INGRESOS	PAG.:

DIARIO DE VENTAS

EMPRESA		PAGINA: 1		
SISTEMA DE PUNTO DE VENTAS		FECHA: 22/NOV/94		
DIARIO DE VENTAS		HORA: 18:38:05		
CORRESPONDIENTE AL DIA 22/NOV/94.				
PRELJO Y NOMBRE	REFERENCIA	IMPORTE	I.V.A	TOTAL
FACTURA No.				
AF-2036 BUR FLO S.A. DE C.V.		180.91	18.09	199.00
AF-2037 JORGE MARTINEZ ELGUERA		109.00	10.90	119.90
AF-2038 JORGE MARTINEZ ELGUERA		92.72	9.27	101.99
SUMAS TOTALES		382.63	38.26	420.89

EMPRESA:		ANEXO 3	
DIRECCION:		No. PROC:	FECHA:
FINANZAS	DEPARTAMENTO:	INGRESOS	PAG.:

POLIZA DE COBRANZA

EMPRESA		PAGINA: 1		
POLIZA DE COBRANZA		FECHA: 22/NOV/94		
		HORA: 18:39:25		
<hr/>				
CUENTA	DESCRIPCION	DOC.	CARGOS	ABONOS
CONTABLE				
<hr/>				
901.1112.01102	CHEQ. BI.	1	2,202.37	
901.1112.01102	CHEQ. OTROS	18	13,786.82	
901.1112.01102	EPECTIVO	15	5,988.89	
901.1112.011.02	TARJ. DE CRED.	2	537.05	
901.1121.01001.930029	CLIENTES LINK	1		21,594.24
901.1121.01006.930029	CLIENTES COMT	1		420.89
901.2213	CLIENTES DEPOSITO	1		500.00

T O T A L			22,515.13	22,515.13
<hr/>				
CONTABILIDAD				

EMPRESA:		ANEXO 4
No. PROC:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
DIRECCION:		PAG.:
FINANZAS		

POLIZA DE VENTAS

SUCURSAL		EMPRESA	PAGINA: 1	
		POLIZA DE VENTAS	FECHA: 22/NOV/94	
			HORA: 18:39:25	
CUENTA CONTABLE	DESCRIPCION	DOC.	CARGOS	ABONOS
901.1121.01006.930029	CLIENTES	11	420.89	
901.2115.01.915135	FIANZA	1		146.00
901.2120.02101	I.V.A	3		38.26
91257.4101.01001	VENT EQ.	1		921.38
91257.4101.01002	ACCS.	2		273.63
91257.4101.01003	ACTIVACION	1		099.00
91257.4201.01003	DESC. POR ACT.	1		-99.00
91257.4201.01199	DESC. POR PROM.	1		-812.38
91257.4201.01199	DESC. POR PROM.	1		-146.00
			-----	-----
	TOTAL		420.89	420.89

CONTABILIDAD

EMPRESA:	ANEXO 5
DEPARTAMENTO: INGRESOS	No. PROC:
DIRECCION:	FECHA:
FINANZAS	PAG.:

REPORTE DE VENTAS GLOBALES

CONCEPTO	CANTIDAD	IMPORTE
EMPRESA PAGINA: 1		
SISTEMA DE PUNTO DE VENTAS FECHA: 22/NOV/94		
REPORTE DE VENTAS GLOBALES HORA: 18:38:05		
CORRESPONDIENTE AL DIA 22/NOV./94.		
ACCESORIOS		
999CI038	1	92.72
999P5207	1	180.91
	-----	-----
SUBTOTALS	2	273.63
DESCUENTO PROMOCIONAL		
DACT.	1	- 99.00
DEFIANTA	1	- 146.00
PROMTI	1	- 812.38
	-----	-----
SUBTOTALS	3	-1,057.38
SERVICIOS		
FIANZA	1	146.00
LENZA	1	99.00
	-----	-----
SUBTOTALS	2	245.00
TELEFONOS		
13407000	1	921.38
	-----	-----
	1	921.38
	-----	-----
SUBTOTAL IMPORTE		382.63
I V. A.		38.26
TOTALES FINALES	8	420.89

DIRECCION:
FINANZAS

EMPRESA:
DEPARTAMENTO: INGRESOS

MEMO 6
No. PROC:
FECHA:
PAG.:

FICHA DE DEPOSITO

DEPOSITO EN CUENTA DE CHEQUES
POR DOCUMENTOS DE OTROS BANCOS

NOMBRE
DE CLIENTE 216010-8

NOMBRE DEL CLIENTE EMPRESA
NOMBRE Y NUMERO DE LA SOCIEDAD 283 - DEL VALLE

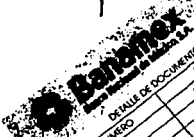
REGISTRO DE LA OFICINA
DE COORDINACION

X / PAGA 5 / 1953
TOTAL PAGA \$ 9'400.59

SUCURSAL
FECHA

FIRMA DEL DEPOSITANTE

EL APODOCAADO DE LA FIRMA O LA FIRMA DE LOS DOCUMENTOS QUE SE CONGADO A INTERVENIR CORRE POR BANCO



NUMERO	IMPORTE
600	492.25
604	400.00
621	7'500.54
630	864.17
633	1216.21
635	194.30
665	1'447.00
689	839.24
700	511.20
720	400.80
TOTAL EN DOCUMENTOS	14'994.00.59

08-100 1/8 1542

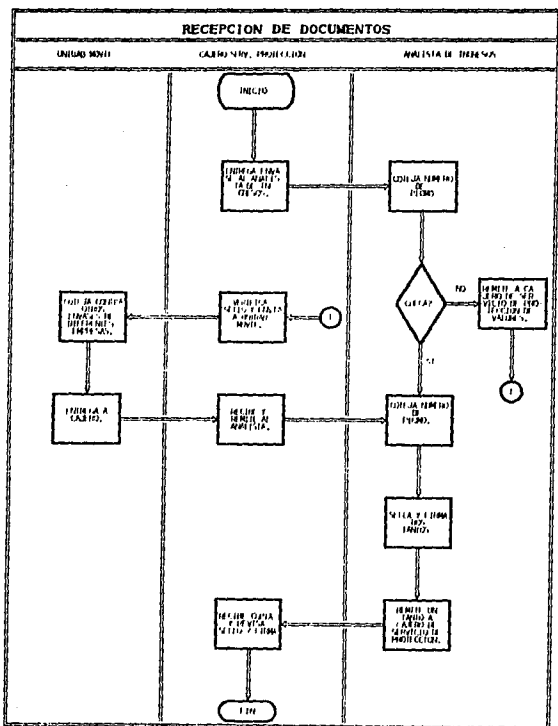
FALLA DE ORIGEN

EMPRESA:		No. PROC:
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
INTEGRACION Y ENVIO DE DOCUMENTACION A TESORERIA		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
AGENTE DE VENTAS	1	CLASIFICA EN ORDEN CONSECUTIVO LAS FACTURAS Y RECIBOS JUNTO CON LOS REPORTES EMITIDOS POR PUNTO DE VENTA Y LAS COPIAS FOTOSTATICAS DE LAS FICHAS DE DEPOSITO.
AGENTE DE VENTAS	2	SEPARA LAS FICHAS DE DEPOSITO ORIGINALES Y LOS DOCUMENTOS (CHEQUES, VOUCHERS) Y EFECTIVO QUE LAS RESPALDA.
AGENTE DE VENTAS	3	GUARDA EN UNA BOLSA (ENVASE) (ANEXO 1) DEL SERVICIO DE PROTECCION LAS FACTURAS RECIBOS Y MACHIHEMBRA (CIERRA) CON UN PLOMO DE MODO QUE NO SE SALGA EL AIRE PARA QUE LO RECIBAN LOS CAJEROS DEL SERVICIO DE PROTECCION.

EMPRESA:		No. PROC:
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
INTEGRACION Y ENVIO DE DOCUMENTACION A TESORERIA		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
AGENTE DE VENTAS	3.1	ELABORA UN COMPROBANTE DE SERVICIO (VALORES EN TRANSITO) EN ORIGINAL Y DOS COPIAS (ANEXO 2): ORIGINAL PARA SUCURSAL 1 TANTO PARA TESORERIA 1 TANTO PARA SERVICIO DE PROTECCION CON DESTINO A LAS OFICINAS GENERALES CON ATENCION AL DEPARTAMENTO DE TESORERIA.
AGENTE DE VENTAS	4	GUARDA EN OTRO ENVASE LAS FICHAS DE DEPOSITO Y LOS DOCUMENTOS Y EFECTIVO.
AGENTE DE VENTAS	4.1	ELABORA UN COMPROBANTE DE

EMPRESA:		No. PROC:
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
INTEGRACION Y ENVIO DE DOCUMENTACION A TESORERIA		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
		SERVICIO (VALORES EN TRANSITO) CON DESTINO A LA INSTITUCION BANCARIA QUE MANEJA LA CUENTA DE LA EMPRESA; ANOTANDO EL TOTAL QUE SE ESTA ENVIANDO EN EFECTIVO, CHEQUES Y VOUCHERS. (EL QUE DEBE CHECAR CON EL CORTE DE CAJA DEL DIA).
CAJ. SERV. PROT.	5	RECIBE ENVASES SELLADOS; REvisa QUE COINCIDA EL NUMERO DE PLOMO CON EL QUE SE ANOTO EN EL COMPROBANTE DE SERVICIO (VALORES EN TRANSITO), Y CHECA QUE ESTE SE ENCUENTRE BIEN SELLADO.
CAJERO SERV. PROTECCION	6	SI NO SE ANOTA BIEN EL PLOMO O NO ESTA EL ENVASE BIEN CERRADO SE REGRESA AL AGENTE DE VENTAS

EMPRESA:		
DIRECCION:	DEPARTAMENTO:	No. PROC:
FINANZAS	INGRESOS	FECHA:
	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
INTEGRACION Y ENVIO DE DOCUMENTACION A TESORERIA		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
AGENTE DE VENTAS	6.1	REVISY Y ELABORA NUEVAMENTE EL COMPROBANTE DE SERVICIO (VALORES EN TRANSITO) O EN SU DEFECTO VUELVE A SELLAR EL ENVASE.
CAJERO SERV. PROTECCION	7	FIRMA DE RECIBIDO LOS COMPROBANTES Y ENTREGA LOS ORIGINALES AL AGENTE DE VENTAS.
	8	FIN DE PROCEDIMIENTO.



EMPRESA:			No. PROC:
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS		FECHA:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:		PAG.:
RECEPCION DE DOCUMENTOS POR EL AREA DE TESORERIA			
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:	
CAJERO SERV. PROTECCION	1	ENTREGA ENVASE AL ANALISTA DE INGRESOS JUNTO CON COMPROBANTE DE SERVICIO (VALORES EN TRANSITO).	
ANALISTA DE INGRESOS	2	COTEJA NUMERO DE PLOMO QUE TRAE INSCRITO EL COMPROBANTE DE SERVICIO (VALORES EN TRANSITO) CONTRA EL ENVASE.	
ANALISTA DE INGRESOS	2.1	DE NO CHECAR, ESTE SE REMITE NUEVAMENTE AL CAJERO DEL SERVICIO DE PROTECCION.	
CAJERO SERV. PROTECCION	2.2	VERIFICA NUEVAMENTE EL SELLO Y LO ENVIA A LA UNIDAD MOVIL.	
CAJERO DE UNIDAD MOVIL	2.3	COTEJA CON OTROS ENVASES DE OTRAS EMPRESAS PARA ENCONTRAR EL	

EMPRESA:**No. PROC:****DEPARTAMENTO: INGRESOS****FECHA:****DIRECCION:****PAG.:****FINANZAS****PROCEDIMIENTO DE:****RECEPCION DE DOCUMENTOS POR EL AREA DE TESORERIA****RESPONSABLE:****PUNTO No.:****DESCRIPCION:**

		CORRESPONDIENTE, REMITIENDO NUEVAMENTE AL CAJERO DEL SERVICIO DE PROTECCION.
CAJERO SERV. PROTECCION	2.4	RECIBE Y REMITE AL ANALISTA DE INGRESOS.
ANALISTA DE INGRESOS	3	COTEJA EL NUMERO DE PLOMO CONTRA EL INSCRITO EN EL COMPROBANTE DE SERVICIO (VALORES EN TRANSITO).
ANALISTA DE INGRESOS	3.1	SELLA Y FIRMA UNO DE LOS DOS TANTOS DEL COMPROBANTE DE SERVICIO (VALORES EN TRANSITO) QUEDANDOSE CON EL SEGUNDO.
ANALISTA DE INGRESOS	3.2	REMITA EL COMPROBANTE DE SERVICIO (

EMPRESA:**No. PROC:****DEPARTAMENTO: INGRESOS****FECHA:****DIRECCION:****PAG.:****FINANZAS****PROCEDIMIENTO DE:****RECEPCION DE DOCUMENTOS POR EL AREA DE TESORERIA****RESPONSABLE:****PUNTO No.:****DESCRIPCION:**CAJERO SERV.
PROTECCION

4

VALORES EN
TRANSITO) AL
CAJERO DE
SERVICIO DE
PROTECCION
VERIFICANDO QUE
LAS COPIAS DE LOS
COMPROBANTES DE
SERVICIO (VALORES
EN TRANSITO)
COINCIDAN CON LOS
ENVASES QUE ESTAN
DEJANDO.RECIBE COPIA DE
LOS COMPROBANTES
DE SERVICIO DE
PROTECCION
(VALORES EN
TRANSITO) Y
REvisa QUE
ESTOS SEAN LOS
MISMOS QUE ESTAN
DEJANDO Y QUE
TODOS ESTEN
SELLADOS Y
FIRMADOS POR EL
ANALISTA QUE
TIENE LA FIRMA
AUTORIZADA POR LA
EMPRESA.

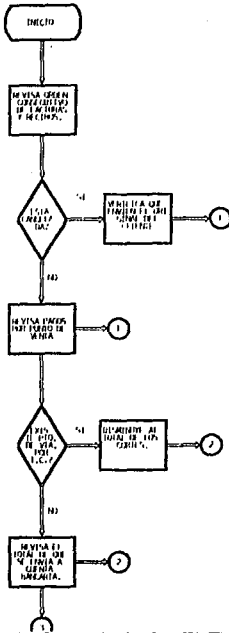
5

FIN DEL
PROCEDIMIENTO.

REVISIÓN DE DEPÓSITOS BANCARIOS DE SUCURSALES

MINISTERIO DE ECONOMÍA

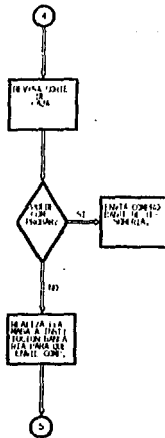
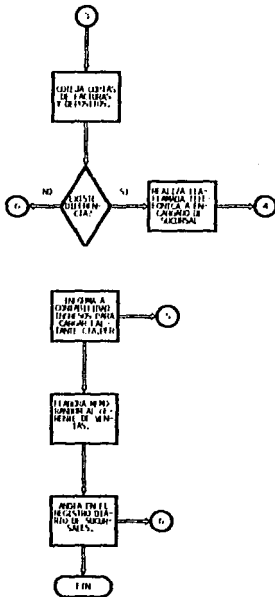
MINISTERIO DE FINANZAS



REVISIÓN DE DEPÓSITOS BANCARIOS DE SUCURSALES

REVISIÓN DE DEPÓSITOS

REVISIÓN DE DEPÓSITOS



EMPRESA:		No. PROC:
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
REVISION DE DEPOSITO BANCARIO DE SUCURSALES.		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
ANALISTA DE INGRESOS	1	REvisa QUE LAS FACTURAS Y RECIBOS QUE ENVIAN LAS SUCURSALES ESTEN EN ORDEN
CONSECUTIVO.		
ANALISTA DE INGRESOS	1.1	EN CASO DE EXISTIR ALGUNA CANCELADA
ANALISTA DE INGRESOS	1.2	VERIFICA QUE LAS SUCURSALES ENVIEN LA QUE LE CORRESPONDE AL CLIENTE CON EL FIN DE EVITAR MALOS MANEJOS.
ANALISTA DE INGRESOS	2	REvisa SI EXISTEN PAGOS POR PUNTO DE VENTA (TARJETA DE CREDITO) (ANEXO 1) ESTOS PAGOS SE IDENTIFICAN POR EL CORTE AUTOMATICO QUE

EMPRESA:		No. PROC:
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
REVISION DE DEPOSITOS BANCARIOS DE SUCURSALES.		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
		EMITEN LOS PUNTOS DE VENTA BANCARIOS QUE EXISTEN EN LAS SUCURSALES (BANAMEX, BANCOMER Y AMEXCO); ESTOS INGRESOS SE ABONAN DIRECTAMENTE A LA CUENTA DE LA EMPRESA AL EMITIR EL CORTE.
ANALISTA DE INGRESOS	3.1	AL TOTAL NETO LA OPERACION QUE SE OBSERVA COMO UN RESUMEN EN EL DIARIO DE COBRANZA (ANEXO 2) SE LE DISMINUYE EL TOTAL DE LOS CORTES POR VIA PUNTO DE VENTA (AMERICAN EXPRESS, BANAMEX, BANCOMER). CON EL FIN DE CONOCER EL INGRESO REAL QUE SE ESTA DEPOSITANDO POR

EMPRESA:			No. PROC:
DIRECCION:	DEPARTAMENTO:	INGRESOS	FECHA:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:		PAG.:
REVISION DE DEPOSITOS BANCARIOS DE SUCURSALES.			
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:	
		MEDIO DEL SERVICIO DE PROTECCION EL QUE DEBE OBSERVARSE EN EL TOTAL A DEPOSITAR DEL COMPROBANTE DE SERVICIO (VALORES EN TRANSITO).	
ANALISTA DE INGRESOS	3.2	DE NO EXISTIR PAGOS POR TARJETA DE CREDITO VIA PUNTO DE VENTA .	
ANALISTA DE INGRESOS	3.3	NO DISMINUYE CANTIDAD ALGUNA AL RESUMEN DE INGRESOS.	
ANALISTA DE INGRESOS	4	COTEJA QUE LAS COPIAS DE LAS FICHAS DE DEPOSITO SEAN IGUAL A LO QUE SE ESTE REPORTANDO COMO INGRESO.	
ANALISTA DE INGRESOS	4.1	DE EXISTIR DIFERENCIA, REALIZA UNA LLAMADA AL ENCARGADO DE LA SUCURSAL PARA ACLARAR LA ANOMALIA.	

EMPRESA:		No. PROC:
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
REVISION DE DEPOSITOS BANCARIOS DE SUCURSALES.		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
ENCARGADO DE SUCURSAL	5	REVISAR EL CORTE DEL DIA Y FUNDAMENTAR EL FALTANTE ENVIANDO VIA FAX LA FICHA DE DEPOSITO FALTANTE.
ANALISTA DE INGRESOS	6	RECIBIR COMPROBANTE BANCARIO Y VERIFICAR QUE SEA EL IMPORTE QUE HACIA FALTA.
ANALISTA DE INGRESOS	7	DE NO EXISTIR COMPROBANTE; PIDE LLAMEN A LA SUCURSAL BANCARIA PARA QUE ENVIEN POR VIA FAX LA COMPROBACION DE QUE LLEGO LA CANTIDAD QUE HACE FALTA.
ENCARGADO DE SUCURSAL	8	DE EXISTIR FALTANTE; EL ENCARGADO DE LA SUCURSAL RECONOCE EL FALTANTE.

EMPRESA:		No. PROC:
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
REVISION DE DEPOSITOS BANCARIOS DE SUCURSALES.		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
ANALISTA DE INGRESOS	9	INFORMA POR MEDIO DE UN MEMORANDUM AL AREA DE INGRESOS DE CONTABILIDAD PARA QUE LE SEA CARGADO A SU CUENTA PERSONAL EL IMPORTE FALTANTE.
ANALISTA DE INGRESOS	10	ELABORA MEMORANDUM AL GERENTE DE VENTAS A FIN DE INFORMARLE DE LA ANOMALIA DE LA SUCURSAL.
ANALISTA DE INGRESOS	11	ANOTA EN UN REGISTRO DE COBRANZA DIARIA LOS SIGUIENTES DATOS: 1) FECHA 2) MONTO DEL DEPOSITO 3) DESGLOSE DE LAS FICHAS DE DEPOSITO QUE SE ESTAN ENVIANDO A LA INSTITUCION BANCARIA
	12	FIN DE PROCEDIMIENTO.

EMPRESA:		ANEXO 1
DEPARTAMENTO: INGRESOS		NO. PROC:
DIRECCION:		FECHA:
FINANZAS		PAG.:

VOUCHER

FALLA DE ORIGEN

PAGARE TARJETAS BANCARIAS

DA	ME	ANO	No. AUTORIZACION	
16	10	94	00	034
DESCRIPCION				
FIANZA				
MONTOS				
	1	16	10	60
TOTAL PESOS				
	1	16	10	60
TOTAL MAYOR PESOS				
CENTAVOS				
	1	16	10	60

BANCO

377542 00



* A PARTIR DEL 1° DE ENERO DE 1993 EL TOTAL DE ESTE PAGARE, EL MONTO Y LAS MONEDAS DEBE MANEJARSE SIN EN NINGUNOS PESOS MAS

NEGOCIABLE UNICAMENTE CON INSTITUCIONES BANCARIAS

Firma de SUSENA

FOLIO 55.6557

EMPRESA:
 DEPARTAMENTO: INGRESOS
 No. PROC:
 FECHA:
 PAG.:
 DIRECCION:
 FINANZAS
 PROCEDIMIENTO DE:
 DIARIO DE COBRANZA

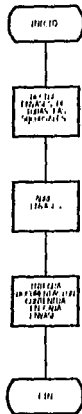
NUMERO FOLIO	CLIENTE	NUMERO DOCUMENTO	NUMERO AUTOR	FECHA DE PAGO	IMPORTE DOCUMENTO	VENDEDOR	RENTA
AF-07288	SERVICIOS ESPECIALIZADOS DR. SA DE CV				448.17	BPFO	1877987
AF-07288	SERVICIOS ESPECIALIZADOS DR. SA DE CV				272.83	BPFO	1920201
AF-07287	SOLUCIONES Y REPRESENTACIONES DE COMPUTO	11861830	8660	CHEQ. BANCOOMER	482.28	BPFO	1481824
AF-07288	JOSÉ LUIS HERNANDEZ				403.03	BPFO	788280
AF-07288	HECTOR A. GUTIERREZ BAEZ	2381821	4088	CHEQ. BDFW	300.00	EFM	1837256
AF-07400	HECTOR A. GUTIERREZ BAEZ	2381821	4088	CHEQ. BDFW	100.00	EFM	
AF-07401	SHOWS EDITORES SA DE CV	1286012	2824	CHEQ. BANAMEX	2,282.37	BPFO	1984108
AF-07402	SUR FLO SA DE CV	46380018820436	202011	T.C. BANCOAMER	188.00	BPFO	
AF-07402	GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA	1534284	1088	CHEQ. COMERINEX	2,804.84	VOODO	1488883
AF-07404	VICTORIA ELABE ICFP				288.00	EFM	848000
AF-07408	TRIBUNAL SUPERIOR DEL ESTADO DE QUERETARO				1,018.00	EFM	1082487
AF-07408	MARLETH CONSTRUCCIONES, S.A. DE C.V.	4884828	2780	CHEQ. BDFW	841.27	EFM	210428
AF-07407	DANIEL RUIZ				800.00	VOODO	1743878
AF-07408	OSCARDO FERNANDEZ				800.00	VOODO	1811270
AF-07408	DANIEL HERNANDEZ				350.00	VOODO	1828848
AF-07410	OSCARDO FERNANDEZ FLORES				800.00	BPFO	181512
AF-07411	INACIPLANA CANCUN SA DE CV	080483038	0237	CHEQ. BDFW	1,248.21	BPFO	1727881
AF-07412	OLIVEROS GUARDIA Y ASOCIADOS, S.C.				800.00	EFM	1802184
AF-07413	ALEJANDRO ORTIZ OLIZAMAN				380.00	BPFO	1848780
AF-07414	BAIZA Y ARENSA SA	98011286	3047	CHEQ. INTERNACIONA	794.38	VOODO	1782818
AF-07418	C.F. JORGE MARTINEZ ELIZARRA				118.80	EFM	
AF-07418	MAURI CRUZ LOZANO	1123840	0138	CHEQ. BANERJERTO	1,447.00	VOODO	182308
AF-07418	C.F. JORGE MARTINEZ ELIZARRA				400.00	EFM	1048888
AF-07418	PROTIN TECNOLOGIAS INTERNACIONAL SA DE CV	11286180	2278	CHEQ. BANCOOMER	882.84	VOODO	1048442
AF-07418	PROTIN TECNOLOGIAS INTERNACIONAL SA DE CV	11286180	2278	CHEQ. BANCOOMER	284.30	VOODO	
AF-07420	C.F. JORGE MARTINEZ ELIZARRA				101.88	EFM	880713
AF-07421	DE MATTO Y CAL. SA DE CV	0077380	3671	CHEQ. BANCOOMER	400.88	BPFO	783118
AF-07422	SERVICIOS PROFESIONALES DE INTEGRACION SA	8783780	1008	CHEQ. BDFW	831.20	VOODO	1800700
AF-07423	PAYLANDO OLIVERA RICO				210.00	EFM	1448108
AF-07424	DISTRIBUCION DE ALIMENTOS MEDICANOL, S.A. DE CV	11882041	8171	CHEQ. BANCOOMER	440.88	VOODO	1024781
AF-07428	TANALES FLOR DE LIS, S.A. DE C.V.	1887438	0024	CHEQ. BANCOOMER	783.84	VOODO	1488781
AF-07428	TANALES FLOR DE LIS, S.A. DE C.V.	1887438	0823	CHEQ. BANCOOMER	784.87	VOODO	1028810
AF-07427	PROMOCIONES OPCION SA DE CV	00787802388	0108	CHEQ. COMPA	1,288.11	BPFO	887818
AF-07428	PROMOCIONES OPCION SA DE CV	00787802388	0104	CHEQ. COMPA	771.87	BPFO	827874
AF-07428	AGROPROMOCION Y SERVICIOS BANC SA DE CV	12188437	2848	CHEQ. BANCOOMER	328.88	BPFO	1834440
AF-07430	EDUARDO A. JIMENEZ TRUJILLO	84008188000888	023188	T.C. CARNET	338.08	BPFO	

TOTAL

244,815

DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS EN EL AREA DE TESORERIA

NOVIEMBRE 1975



EMPRESA:		No. PROC:
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS EN EL AREA DE TESORERIA		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
ANALISTA DE INGRESOS	1	ABRE LOS ENVASES DE SERVICIO DE PROTECCION, DE TODAS LAS SUCURSALES.
ANALISTA DE INGRESOS	2	RECIBE LOS ENVASES DE SERVICIO DE TODAS LAS SUCURSALES QUE TIENE LA EMPRESA QUE INCLUYEN: 1)COPIAS FOTOSTATICAS DE LAS FICHAS DE DEPOSITO ENVIADAS POR LAS SUCURSALES AL BANCO. 2)DOS TANTOS DE LAS FACTURAS Y RECIBOS DE PAGO DE LAS VENTAS DEL DIA (CONSECUTIVO FISCAL Y CUENTAS POR COBRAR 3)CORTES DEL DIA DE TARJETAS DE CREDITO (BANAMEX, BANCOMER Y AMERICAN EXPRESS)

EMPRESA:		No. PROC:
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS EN EL AREA DE TESORERIA		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
		4) PUNTO DE VENTA EN ORIGINAL Y UN TANTO: ORIGINAL PARA INGRESOS 1 TANTO PARA TESORERIA
		5) ORIGINAL DEL RECIBO DE SERVICIO (VALORES EN TRANSITO) DEL DIA ANTERIOR.
ANALISTA DE INGRESOS	3	INTEGRA TODA LA DOCUMENTACION QUE VIENE EN CADA ENVASE CON EL FIN DE NO TRASPAPELAR LOS DOCUMENTOS Y TENER PROBLEMAS POSTERIORES SI ALGUN DOCUMENTO ES EXTRAVIADO.
ANALISTA DE INGRESOS	4	DISTRIBUYE LOS DOCUMENTOS POR SUCURSAL AL ANALISTA QUE LE CORRESPONDA PARA QUE VERIFIQUE DICHA DOCUMENTACION Y

EMPRESA:		No.PROC:
DIRECCION:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
FINANZAS	PROCEDIMIENTO DE:	PAG.:
DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS EN EL AREA DE TESORERIA		
RESPONSABLE:	PUNTO No.:	DESCRIPCION:
	5	TENER UN MEJOR CONTROL EN CUANTO A SUS MOVIMIENTOS (FALTANTES Y SOBRANTES)
		FIN DE PROCEDIMIENTO.

EMPRESA:		No. PROC:
DEPARTAMENTO: INGRESOS		FECHA:
DIRECCION:		PAG.:
FINANZAS		
SUGERENCIAS APLICABLES AL PROBLEMA		
No.	CONTROL	
1	Todos los encargados de sucursales deberán firmar acta responsiva por cualquier faltante antes de, incorporarse a la empresa como empleado.	
2	<p>Todos los cheques deberán cumplir invariablemente los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ser girados a favor de la empresa y cruzados para depósito en cuenta - Se deberá anotar al reverso el nombre del cliente el No. celular, teléfono convencional (telmex), nombre de la sucursal. - La fecha del cheque será la del momento del pago y no se aceptarán cheques post- fechados. 	
3	<p>Todos los vouchers que se acepten deberán contener los siguientes requisitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anotar al reverso del voucher el No. celular, nombre del cliente, teléfono convencional (Telmex) - Todos los voucher deberán ir endosados 	
4	<p>Todas las fichas de depósito en efectivo deberán contener los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llevar al frente nombre del depositante, fecha de corte, y sucursal que realiza el depósito. - Deberán utilizar la ficha exclusiva de efectivo y cheques banamex. 	

EMPRESA:		
No. PROC:	DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
DIRECCION:		PAG.:
FINANZAS		
SUGERENCIAS APLICABLES AL PROBLEMA		
No.	CONTROL	
5	<p>Todos los depósitos para cheques que no sean banamex, deberán tener los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llevar al frente el nombre del depositante y sucursal que envía el pago. - Deberán utilizar la ficha de depósito de otros bancos. 	
6	<p>Todos los depósitos para cheques banamex, deberán tener los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llevar al frente el nombre del depositante y sucursal que envía el pago. - Deberán utilizar la ficha de depósito de efectivo y cheques banamex. 	
7	<p>Todos los depósitos para voucher de tarjetas de crédito, deberán tener los siguientes requisitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llevar al frente el nombre del depositante y sucursal que envía el pago. - La ficha de depósito, así como los vouchers que la integran deberán ir planchados. 	
8	<p>Los recibos de panamericano deberán ser llenados con letra de molde, evitando equivocación para su fácil entendimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para envase 1 se anotará en el renglón para entrega a: Banco - Para envase 2 se anotará en el renglón para entrega a: Oficinas generales 	

EMPRESA:		No. PROC:
DIRECCION:		FECHA:
FINANZAS		PAG.:
SUGERENCIAS APLICABLES AL PROBLEMA		
No.	CONTROL	
9	El envase 1 se enviará directamente al Banco y en este se incluirán los depósitos de pagos que hayan recibido en efectivo, cheques y vouchers de tarjetas de crédito (Banamex, Bancomer y Carnet) vía transcriptor de datos.	
10	El envase 2 se enviará a tesorería y contendrá los reportes generados para tesorería; adicionalmente se deberán enviar los vouchers que recibieron por pagos con tarjetas de crédito que se hayan recibido vía punto de venta, los movimientos del día y el comprobante original del comprobante de servicio.	
11	Se hará una visita periódica a cada sucursal con el fin de hacer arqueos de caja; esto sin avisar a los encargados y revisar que realmente se estén llevando a cabo los procedimientos propuestos.	

EMPRESA:

No. PROC:

DEPARTAMENTO: INGRESOS

FECHA:

DIRECCION:
FINANZAS

PAG.:

ACTA ADMINISTRATIVA

En la ciudad de Mexico D.F. siendo las horas del día _____ de 19____, reunidos en las oficinas _____ el señor (gerente de la sucursal) _____, así como _____, en presencia de los señores (dos testigos) _____, se hace constar lo siguiente.

En el uso de la palabra el sr. (gerente) manifiesta que el sr. (encargado) declaró ventas por la cantidad de N\$ _____ y únicamente ingreso N\$ _____.

En el uso de la palabra el sr. (testigo) manifiesta que el sr. empleado declaró ventas por la cantidad de N\$ _____ y únicamente ingreso N\$ _____.

El encargado manifiesta que sus ventas fueron por la cantidad de N\$ _____ y únicamente ingreso N\$ _____, teniendo un faltante de N\$ _____.

Así mismo autoriza a (nombre de la empresa) del cobro de la cantidad faltante, a través de los descuentos correspondientes a su salario ordinario a cada quincena, así como a que sean descontados los intereses generados.

La presente acta se cierra siendo las horas del mismo día _____ de 19____.

Nombre: _____

Firma: _____

Encargado:

Nombre: _____

Firma: _____

Testigo:

Nombre: _____

Firma: _____

Nombre: _____

Firma: _____

Los comparecientes hacen constar que para todos los efectos a que haya lugar firmando al calce de la presente acta de los que en ella intervinieron y así quisieron hacerlo, habiendo constar que durante el tiempo que se levantó esta acta estuvo presente el trabajador sr. _____, habiéndose negado a firmar la misma como constancia de

ello.

Gerente:

Nombre: _____

Firma: _____

Testigos:

Nombre: _____

Firma: _____

Nombre: _____

Firma: _____

Nombre: _____

Firma: _____

NOTA: TODOS LOS NOMBRES Y FIRMAS DEBERAN SER ESCRITOS POR EL PURO Y LETRA DE LOS INVOLUCRADOS.

EMPRESA:

No. PROC:

DEPARTAMENTO: INGRESOS

FECHA:

DIRECCION:

PAG.:

FINANZAS

PAGARE

No. _____

Importe: NS _____ (_____)

Por este pagare, me (nos) comprometo (emos) a pagar incondicionalmente a la orden de (empresa), en su domicilio ubicado en (domicilio), o en cualquiera de sus oficinas o lugar de la República Mexicana a elección del tenedor de este pagare la cantidad de:

NS _____

(_____)
Nuevos pesos _____ de _____/100) en un solo pago y precisamente el día _____ de 19_____.

En caso de que el importe del presente pagare no fuere pagado puntualmente, el suscriptor se obliga a pagar intereses moratorios sobre el importe de este pagare, desde la fecha de incumplimiento hasta el pago total del mismo, a la tasa que resulta de multiplicar por 2.5 (Dos punto cinco) el costo porcentual promedio de captación bancaria (C.P.P.), que publica mensualmente el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, vigente durante el período de incumplimiento. Dicha tasa será variable mensualmente conforme varíe el C.P.P.

Para lo relativo al presente pagare, el suscriptor expresamente se somete a la jurisdicción de los tribunales competentes en México, D.F., renunciando por lo tanto a la jurisdicción que pudiese corresponderle por la razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

A causa de litigio para obtener el pago de la cantidad amparada por este pagare, el suscriptor se obliga a reembolsar a (empresa) las cantidades en que incurra por concepto de gastos y honorarios legales.

DATOS DEL SUSCRITOR

México, D.F. a _____ de _____ de 19_____.

Nombre o Razón Social: _____

Representante Legal: _____

Domicilio: Calle y No. _____

ACEPTO

Colonia: _____

Población: _____

C.P. _____ Telefono _____

Nombre y Firma _____

EMPRESA:	No. PROC:
DEPARTAMENTO: INGRESOS	FECHA:
DIRECCION:	PAG.:
FINANZAS	

CARTA RESPONSIVA (EJECUTIVO DE VENTAS)

Nombre de la Empresa _____ de _____ de 19__
 Dirección _____

Estimados señores: presente carta responsiva me obligo a ejecutar por cuenta de (Nombre de la Empresa) (en lo sucesivo la empresa) los actos de supervisión y control de las operaciones de venta y de cobro de la sucursal No. _____ del que he sido nombrado ejecutivo de ventas, cargo que he aceptado, comprometiéndome a sujetarme en su desempeño a los perfiles de puesto, a las instrucciones que he recibido y a los procedimientos y políticas de la empresa mismos que conozco.

Para ello, me comprometo a desempeñar diligencia y prudencia todas las actividades propias del cargo entre las que se encuentran la de guarda, conservación y control de los bienes y derechos de la empresa frente a sus empleados y Terceros que incluyen entre otros, la supervisión, apoyo y control de los actos desempeñados por ejecutivos de venta de la sucursal a mi cargo, la verificación de la exactitud y veracidad de los cortes de caja diarios y en los inventarios realizados; que las cantidades entregadas a la empresa de seguridad contratada para su depósito en bancos, concuerde exactamente con la documentación exhibida para los usuarios para la contratación; acatar las disposiciones de la empresa para evitar fraudes realizados; realizar los reportes de existencia de manera detallada y fiel y además propias del cargo así mismo asumo la responsabilidad de vigilar la exactitud en el cumplimiento de los procedimientos de la empresa y estoy de acuerdo en responder en los daños y perjuicios que pudiesen resultar; cualquier faltante de efectivo de los cortes de caja que se efectúan diariamente al cierre del día, cortes que son exclusiva responsabilidad en el entendido de mi responsabilidad comprenderá que las cantidades depositadas en los bancos correspondan a aquella cantidad que me haya sido entregada por los ejecutivos de venta cada día, de acuerdo a los reportes y registros generados en las sucursales y autorizo a (Empresa), para que en caso de que dichos faltantes tuvieran lugar por mi culpa o negligencia, las cantidades respectivas sean compensadas con mi retribución. Lo anterior, sin perjuicio de que en todo caso me someto al cumplimiento, junto con la empresa al cumplimiento de las leyes civiles penales y a sus consecuencias.

Basado en mi exclusiva responsabilidad reportar a (Empresa) a través de las personas designadas para tal efecto toda práctica y conducta contra las buenas costumbres y a las políticas y principios de la empresa.

Ejecutivo de ventas de la Sucursal

Nombre: _____ Telefono: _____

Fecha: _____ DomicilioParticular _____

Firma: _____

Encargado de sucursal:

Nombre: _____ Telefono: _____

Firma: _____ DomicilioParticular _____

Testigo:

Nombre: _____ Telefono: _____

Firma: _____ DomicilioParticular _____

**TEMA 3. METODO DE
INVESTIGACION APLICADO AL
CASO PRACTICO.**

El método científico; es el conjunto de reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación; es por ello que nos hemos auxiliado en éste para llevar a cabo el trabajo realizado y nos apoyaremos en él para realizar el caso práctico. La utilización de éste en cualquier investigación, proporciona la confiabilidad de la realización de un trabajo imparcial; ya que permite resolver problemas cuyas soluciones son obtenidas a través de una serie de pasos, tomando como punto de partida datos objetivos; por lo tanto, los resultados que se obtengan son susceptibles de ser comprobados.

3.1 Identificación del problema:

Este punto del Método Científico nos proporciona la información necesaria de la descripción del problema que resolveremos.

En la empresa de telefonía celular; los ingresos que se obtienen son por concepto de servicios y ventas:

SERVICIOS	{	Roamers
	{	Servicio Secretarial
	{	Otros
VENTAS	{	Equipos
	{	Accesorios
	{	Fianza
	{	Activación
	{	Otros

el principal ingreso es por el pago de servicios que es el giro de la empresa, y se obtienen de acuerdo al siguiente desglose:

- cintas magnéticas 60% cortes de los estados de cuenta de los clientes
- pagos directos en bancos 20%
- pagos en ventanilla 10%
- pagos roamers 5%
- pagos en sucursales 5%

Como se observa los ingresos que se generan vía sucursales son poco representativos; por lo que la empresa no les

da la importancia requerida y por lo tanto no se tiene establecido un control interno de éstos; ya que si se tienen faltantes por pequeños que éstos sean se presentan deficiencias en los rendimientos financieros provocando que la organización tenga como resultado diferencias significativas en la contabilidad de ingresos, observando freno en el de desarrollo de la misma.

Es por lo anterior que nos interesamos en el tema ya que a estos ingresos aunque sean menores se les debe dar la misma importancia para que no haya desviación de recursos y lograr el máximo control de los ingresos.

3.2. PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS:

La hipótesis es una suposición comprobable basada en ciertos hechos, y debe formularse afirmando o negando algo de lo que no se tiene certeza.

“Con el establecimiento de un sistema de control de ingresos en sucursales; lograremos que los ingresos reportados por la institución bancaria y los reportados por las sucursales sean los mismos, reflejando así finanzas sanas y desarrollo en la organización.”.

3.3. FIJACION DE OBJETIVOS:

En base a la hipótesis planteada los objetivos que se persiguen son los siguientes:

- Comprobar la importancia del control de ingresos en cualquier empresa como elemento clave para lograr un mejor servicio al cliente
- Diseñar una fuente de consulta para que los estudiantes de administración y contabilidad conozcan los procedimientos aplicables en el control de ingresos en el área de tesorería de cualquier empresa
- Demostrar que con la elaboración de un control efectivo podremos detectar en la cuenta bancaria los ingresos de sucursales y evitar los faltantes que se han venido detectando con anterioridad.
- Ayudar a las encargadas a mejorar su función para que contribuyan a evitar los faltantes.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACION:

Universo: Está conformado por todos los hechos que suceden alrededor del problema.

Para el tema al cual hacemos referencia el universo lo consideraremos los ingresos y faltantes del conjunto de sucursales que conforman a la empresa de telefonía celular.

Muestra: La muestra se define como una extracción del universo y ésta debe contener todas las características del universo.

En nuestro caso estudiaremos el universo completo, ya que la empresa únicamente cuenta con 19 sucursales; con las que podemos trabajar y así lograr una investigación más completa.

VARIABLE DEPENDIENTE: Se conceptualiza como los hechos que modifican la hipótesis.

Crear conciencia a la empresa de que los ingresos menores tienen la misma importancia que los mayores

VARIABLE INDEPENDIENTE: Es el factor que interviene para modificar la variable dependiente.

Se elaboró un estudio que nos permitió observar el porcentaje de ingresos por cada concepto para llevarlo a la empresa.

A continuación se ejemplifican las cifras de los faltantes que se han detectado en los meses de enero a septiembre del año en curso (1994) y la importancia que tienen, para nosotros las cifras señaladas (anexo 1).

De igual manera se anexa el cuestionario que se diseñó para detectar la problemática antes mencionada (anexo 2)

INGRESOS Y FALTANTES DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 1964.

1.	INGRESOS	1.000.000,00
2.	FALTANTES	1.000.000,00
3.	INGRESOS	1.000.000,00
4.	FALTANTES	1.000.000,00
5.	INGRESOS	1.000.000,00
6.	FALTANTES	1.000.000,00
7.	INGRESOS	1.000.000,00
8.	FALTANTES	1.000.000,00
9.	INGRESOS	1.000.000,00
10.	FALTANTES	1.000.000,00
11.	INGRESOS	1.000.000,00
12.	FALTANTES	1.000.000,00
13.	INGRESOS	1.000.000,00
14.	FALTANTES	1.000.000,00
15.	INGRESOS	1.000.000,00
16.	FALTANTES	1.000.000,00
17.	INGRESOS	1.000.000,00
18.	FALTANTES	1.000.000,00
19.	INGRESOS	1.000.000,00
20.	FALTANTES	1.000.000,00
21.	INGRESOS	1.000.000,00
22.	FALTANTES	1.000.000,00
23.	INGRESOS	1.000.000,00
24.	FALTANTES	1.000.000,00
25.	INGRESOS	1.000.000,00
26.	FALTANTES	1.000.000,00
27.	INGRESOS	1.000.000,00
28.	FALTANTES	1.000.000,00
29.	INGRESOS	1.000.000,00
30.	FALTANTES	1.000.000,00
31.	INGRESOS	1.000.000,00
32.	FALTANTES	1.000.000,00
33.	INGRESOS	1.000.000,00
34.	FALTANTES	1.000.000,00
35.	INGRESOS	1.000.000,00
36.	FALTANTES	1.000.000,00
37.	INGRESOS	1.000.000,00
38.	FALTANTES	1.000.000,00
39.	INGRESOS	1.000.000,00
40.	FALTANTES	1.000.000,00
41.	INGRESOS	1.000.000,00
42.	FALTANTES	1.000.000,00
43.	INGRESOS	1.000.000,00
44.	FALTANTES	1.000.000,00
45.	INGRESOS	1.000.000,00
46.	FALTANTES	1.000.000,00
47.	INGRESOS	1.000.000,00
48.	FALTANTES	1.000.000,00
49.	INGRESOS	1.000.000,00
50.	FALTANTES	1.000.000,00
51.	INGRESOS	1.000.000,00
52.	FALTANTES	1.000.000,00
53.	INGRESOS	1.000.000,00
54.	FALTANTES	1.000.000,00
55.	INGRESOS	1.000.000,00
56.	FALTANTES	1.000.000,00
57.	INGRESOS	1.000.000,00
58.	FALTANTES	1.000.000,00
59.	INGRESOS	1.000.000,00
60.	FALTANTES	1.000.000,00
61.	INGRESOS	1.000.000,00
62.	FALTANTES	1.000.000,00
63.	INGRESOS	1.000.000,00
64.	FALTANTES	1.000.000,00
65.	INGRESOS	1.000.000,00
66.	FALTANTES	1.000.000,00
67.	INGRESOS	1.000.000,00
68.	FALTANTES	1.000.000,00
69.	INGRESOS	1.000.000,00
70.	FALTANTES	1.000.000,00
71.	INGRESOS	1.000.000,00
72.	FALTANTES	1.000.000,00
73.	INGRESOS	1.000.000,00
74.	FALTANTES	1.000.000,00
75.	INGRESOS	1.000.000,00
76.	FALTANTES	1.000.000,00
77.	INGRESOS	1.000.000,00
78.	FALTANTES	1.000.000,00
79.	INGRESOS	1.000.000,00
80.	FALTANTES	1.000.000,00
81.	INGRESOS	1.000.000,00
82.	FALTANTES	1.000.000,00
83.	INGRESOS	1.000.000,00
84.	FALTANTES	1.000.000,00
85.	INGRESOS	1.000.000,00
86.	FALTANTES	1.000.000,00
87.	INGRESOS	1.000.000,00
88.	FALTANTES	1.000.000,00
89.	INGRESOS	1.000.000,00
90.	FALTANTES	1.000.000,00
91.	INGRESOS	1.000.000,00
92.	FALTANTES	1.000.000,00
93.	INGRESOS	1.000.000,00
94.	FALTANTES	1.000.000,00
95.	INGRESOS	1.000.000,00
96.	FALTANTES	1.000.000,00
97.	INGRESOS	1.000.000,00
98.	FALTANTES	1.000.000,00
99.	INGRESOS	1.000.000,00
100.	FALTANTES	1.000.000,00

FALLA DE ORIGEN

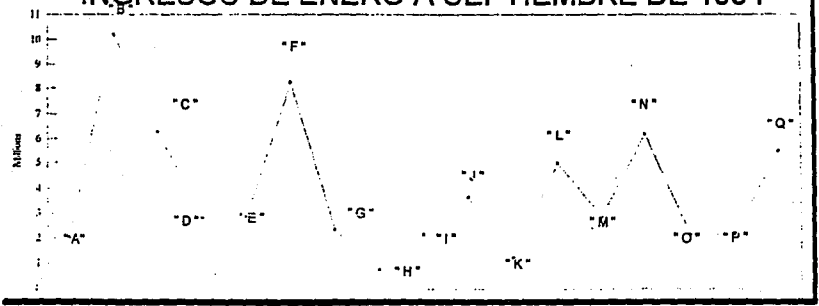
INGRESOS DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 1994.

SUCURSAL	M E S								TOTAL	PORCENTAJE %	
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO			SEPTIEMBRE
M*	321 028 59	149 716 85	300 284 28	334 072 07	318 523 82	21 830 00	317 900 08	278 182 81	303 890 55	2 070 002 75	3 15%
M.D.	1 178 237 89	759 177 56	1 502 259 22	1 336 249 89	1 179 704 24	31 503 49	1 845 756 24	1 552 960 32	1 498 852 22	10 217 302 99	15 85%
M.D.A.	2 172 821 11	231 201 09	1 740 441	357 751 95	368 875 27	44 841 80	279 572 21	431 571 90	484 131 73	1 225 121 73	8 45%
M.D.A.	312 239 24	256 889 08	298 318 78	316 470 01	368 074 43	24 347 08	430 014 13	445 864 15	440 223 26	2 837 458 58	4 25%
M.D.A.	300 308 77	144 277 85	340 429 89	357 486 97	385 428 75	18 107 96	603 511 55	438 738 86	381 494 53	2 851 837 48	4 30%
M.D.A.	936 019 92	731 569 00	840 173 12	873 249 59	1 072 700 49	55 399 10	1 185 978 63	1 233 808 19	1 199 830 84	8 230 890 30	12 30%
M.D.A.	245 589 78	157 027 74	213 874 49	272 854 54	285 428 95	71 490 07	342 783 53	372 114 95	373 027 43	2 332 445 79	3 53%
M.D.A.	81 878 82	59 889 01	18 037 49	119 982 37	102 816 02	1 300 00	123 987 10	95 022 17	58 166 14	748 587 34	1 14%
M.D.A.	231 336 98	148 712 67	234 678 13	298 848 95	299 527 38	26 804 56	304 160 72	353 500 17	312 862 28	2 172 781 61	3 27%
M.D.A.	366 836 34	309 686 17	336 622 78	437 450 79	472 478 63	34 513 06	517 624 34	738 200 39	623 141 73	3 650 881 79	5 49%
M.D.A.	191 051 43	112 902 82	191 846 78	150 324 01	117 962 84	12 111 14	719 581 53	193 347 34	179 543 22	1 223 272 71	1 85%
M.D.A.	114 613 37	408 622 12	478 501 30	628 919 29	517 231 67	41 241 48	712 482 78	738 298 74	626 560 07	5 215 222 66	7 84%
M.D.A.	314 798 47	247 681 00	778 512 59	542 337 37	367 152 77	17 059 79	681 178 19	478 878 73	412 457 08	3 883 741 47	5 85%
M.D.A.	121 251 96	838 321 42	627 071 10	704 282 23	136 651 30	24 491 45	545 878 19	637 124 23	672 751 35	6 162 384 49	9 25%
M.D.A.	140 990 02	190 399 86	226 381 21	371 604 28	373 485 28	1 404 00	333 253 37	307 841 27	269 153 98	2 187 836 74	3 24%
M.D.A.	124 832 29	292 429 23	278 478 32	284 872 24	320 285 34	37 878 59	235 627 28	371 648 34	41 550 50	2 187 507 69	3 24%
M.D.A.	213 682 12	67 110 75	381 519 15	179 441 36	82 371 52	22 187 67	544 414 14	849 034 24	823 874 43	4 485 335 59	6 84%
TOTALES	8 822 176 02	5 299 631 66	8 735 276 05	7 727 642 92	7 829 624 79	519 258 77	9 459 757 99	9 195 451 30	6 148 829 10	56 503 043 68	100 00%
M. MENESCAL	14 87%	7 7%	12 12%	11 64%	11 82%	0 7%	14 2%	14 6%	10 7%	100 20%	

FALLA DE ORIGEN

ANEXO 1

INGRESOS DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 1994



FALTANTES DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 1994.

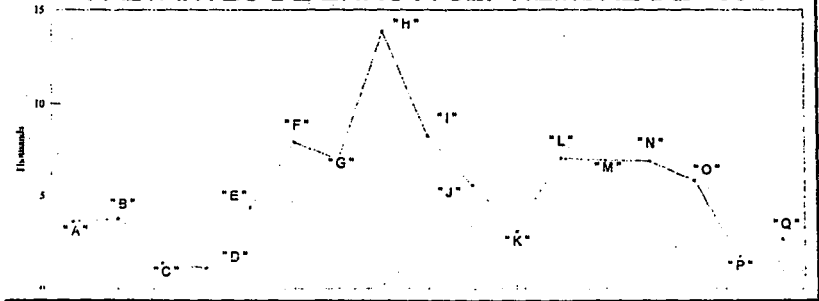
SUCURSAL	M E S									TOTAL	PORCENTAJE %
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		
A	50.00	512.00	1,281.33	10.50	300.00	1,021.00	418.10	8.42	8.00	3,917.30	3.97%
B	293.20	1,482.00	1,000.00	100.00	22.00	99.74	353.00	110.00	4.38	3,765.28	4.13%
C	24.15	7.10	7.10	7.10	7.10	7.10	7.10	7.10	7.10	1,444.53	1.58%
D	88.42	8.84	230.00	308.00	103.00	308.00	50.00	82.00	20.00	1,158.04	1.27%
E	15.00	1,088.40	30.00	1,728.04	450.21	220.00	10.00	103.80	700.00	4,323.58	4.74%
F	87.50	120.00	205.50	270.00	8,912.73	1,153.13	270.00	13.00	100.00	7,508.25	8.27%
G	11.10	11.10	11.10	11.10	11.10	11.10	11.10	11.10	11.10	2,611.14	2.87%
H	10,672.81	100.00	300.00	80.00	1,413.00	899.00	353.80	8.82	5.00	13,824.23	15.18%
I	40.00	800.00	1.00	1,843.31	8.50	623.18	4.00	5,000.00	10.42	8,292.42	9.09%
J	82.11	12.21	1.11	300.00	373.40	308.27	5.00	7.00	4,463.00	5,581.83	6.12%
K	7,584.70	8.00	10.40	781.00	450.00	100.00	485.00	100.00	100.00	3,118.10	3.42%
L	4.80	100.00	872.39	1,330.80	4,080.14	46.00	3.50	21.00	500.00	7,064.73	7.75%
M	3.57	4.10	11.80	373.80	1,042.00	20.20	270.87	784.00	5,285.81	6,847.57	7.49%
N	422.10	87.84	1,893.00	424.23	8.00	10.19	3,900.18	300.00	401.40	6,918.89	7.59%
O	300.00	8.50	10.00	50.00	1,784.88	3.10	50.00	3,828.18	50.00	5,788.91	6.35%
P	171.70	107.00	10.00	50.00	10.00	11.00	500.00	37.31	700.00	1,297.40	1.41%
Q	49.53	122.16	12.00	524.87	10.10	20.11	13.18	1,374.80	14.25	1,982.43	2.18%
TOTALES	14,874.08	1,874.72	2,187.59	7,254.00	10,845.53	8,025.57	7,180.03	11,707.81	12,627.53	81,200.89	100.00%
S. GENERAL	10.27%	8.1%	4.7%	7.8%	18.21%	8.9%	7.7%	12.6%	12.1%	100.00%	

FALTA DE ORIGEN

FALLA DE ORIGEN

ANEXO I

FALTANTES DE ENRO A SEPTIEMBRE DE 1994



PAGINA DUPLICADA

98

ANEXO 2

**CUESTIONARIO PARA DETECTAR EL TIPO DE PROBLEMÁTICA DEL ÁREA
DE INGRESOS DE TESORERÍA**

NOMBRE: _____

SUCURSAL: _____

PUESTO: _____

1.-¿Conoce usted al 100% su función? Si, No ¿Por qué?

2.-¿Sabe usted la documentación que tiene que enviar al
área de tesorería y la forma de remitirla a ésta? Si, No
¿Por qué?

3.-¿Quién desarrolla el corte de caja y envía los
movimientos al área de tesorería (mencione el puesto)?

ANEXO 2

4.-¿La empresa sanciona a las sucursales por concepto de faltantes? Si ¿Cómo?; No ¿Por qué?

5.-¿Se da seguimiento del envío diario de los documentos (facturas, recibos, copias fotostáticas de fichas de depósito; etc.) por parte de tesorería?

6.-¿La empresa se preocupa por darles la capacitación requerida para el desempeño de su función?

GRACIAS POR SU COLABORACION !!!

**CUESTIONARIO PARA DETECTAR EL TIPO DE PROBLEMÁTICA DEL ÁREA
DE INGRESOS DE TESORERÍA**

NOMBRE: Mónica Selgado Alvaraz
SUCURSAL: C.S.T. Ingresos
PUESTO: Ejecutiva de Ventas

1.-¿Conoce usted al 100% su función? Si, No ¿Por qué?

No creo no conozco al 100% porque cada día que pasa es algo diferente para lo que es tener que hacer nuevos si trata de la mejor manera para hacer un buen trabajo con calidad.

2.-¿Sabe usted la documentación que tiene que enviar al área de tesorería y la forma de remitirla a ésta? Si, No ¿Por qué?

Si, conozco la documentación y también la forma de remitirla porque tenemos información por escrito.

3.-¿Quién desarrolla el corte de caja y envía los movimientos al área de tesorería (mencione el puesto)?

Todas las personas hacemos este trabajo

4.-¿La empresa sanciona a las sucursales por concepto de faltantes? Si ¿Cómo?; No ¿Por qué?

No sí en realidad; nunca se sancionó un faltante, pero ya creo que se tiene que cobrar.

5.-¿Se da seguimiento del envío diario de los documentos (facturas, recibos, copias fotostáticas de fichas de depósito; etc.) por parte de tesorería?

Si, se le da seguimiento hasta que la sucursal repone el faltante.

6.-¿La empresa se preocupa por darles la capacitación requerida para el desempeño de su función?

Si, claro.

GRACIAS POR SU COLABORACION !!!

**CUESTIONARIO PARA DETECTAR EL TIPO DE PROBLEMÁTICA DEL ÁREA
DE INGRESOS DE TESORERÍA**

NOMBRE: Norma Gómez Escudero.
SUCURSAL: "B".
PUESTO: Ejecutivo de Ventas.

1.-¿Conoce usted al 100% su función? Si, No ¿Por qué?

Si.

2.-¿Sabe usted la documentación que tiene que enviar al área de tesorería y la forma de remitirla a ésta? Si, No ¿Por qué?

No, ya que no me han indicado la forma y la documentación que hay que enviar.

3.-¿Quién desarrolla el corte de caja y envía los movimientos al área de tesorería (mencione el puesto)?

Nos rotamos esta función.

4.-¿La empresa sanciona a las sucursales por concepto de faltantes? Si ¿Cómo?; No ¿Por qué?

No, la empresa no descuenta.

5.-¿Se da seguimiento del envío diario de los documentos (facturas, recibos, copias fotostáticas de fichas de depósito; etc.) por parte de tesorería?

Desconozco los seguimientos que se le da a la documentación en otras áreas.

6.-¿La empresa se preocupa por darles la capacitación requerida para el desempeño de su función?

Si.

GRACIAS POR SU COLABORACION !!!

TABULACION DE RESULTADOS: Una vez recabada la información a través de los cuestionarios, se tabularon las respuestas de todas las preguntas y se presentan en gráficas.

1.-¿Conoce usted al 100% su función? Si, No ¿Por qué?

	No.Sucursales	porcentaje
SI	14	73.7%
NO	5	26.3%

2.-¿Sabe usted la documentación que tiene que enviar al área de tesorería y la forma de remitirla a ésta? Si, No ¿Por qué?

	No.Sucursales	porcentaje
SI	13	68.4%
NO	6	31.6%

3.-¿Quién desarrolla el corte de caja y envía los movimientos al área de tesorería (mencione el puesto)?

	No.Sucursales	porcentaje
CAJERO RESPONSABLE	0	0%
SE TURNAN LA FUNCION	19	100%

4.-¿La empresa sanciona a las sucursales por concepto de faltantes? Si ¿Cómo?; No ¿Por qué?

	No.Sucursales	porcentaje
SI	5	26.3%
NO	14	73.7%

5.-¿Se da seguimiento del envío diario de los documentos (facturas, recibos, copias fotostáticas de fichas de depósito; etc.) por parte de tesorería?

	No.Sucursales	porcentaje
SI	16	84.2%
NO	3	15.8%

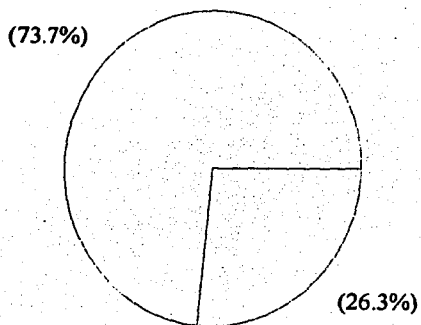
6.-¿La empresa se preocupa por darles la capacitación requerida para el desempeño de su función?

	No.Sucursales	porcentaje
SI	7	36.8%
NO	12	63.2%

GRAFICAS DE LOS RESULTADOS: Con el fin de poder establecer de una manera más directa y objetiva las conclusiones del presente estudio, se presentan las gráficas de las preguntas anteriores.

PREGUNTA No. 1

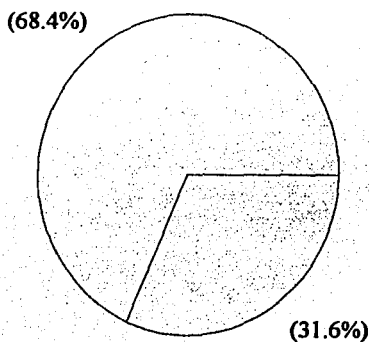
¿CONOCE USTED AL 100% SU FUNCION?



SI 73.7% NO 26.3%

PREGUNTA No. 2

¿SABE USTED LA DOCUMENTACION Y FORMA DE REMITIRLA A TESORERIA?

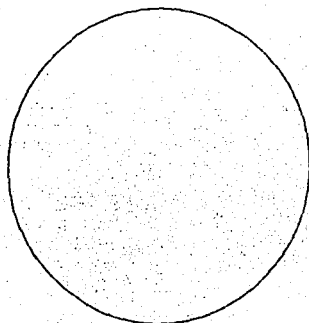


SI 68.4% NO 31.6%

PREGUNTA No. 3

¿QUIEN REALIZA EL CORTE DE CAJA?

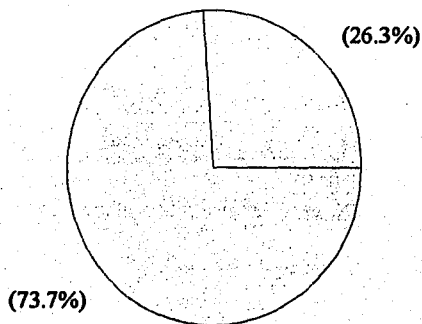
(100.0%)



SE TURNAN LA FUNCION 100%

PREGUNTA No. 4

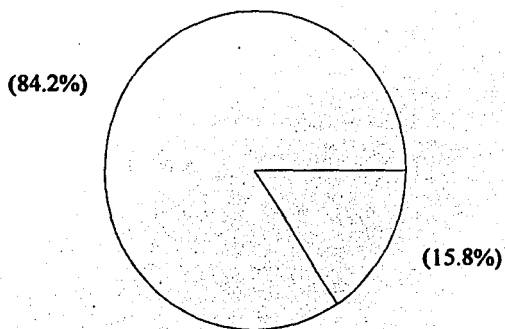
¿LA EMPRESA SANCIONA POR FALTANTES?



SI 26.3% NO 73.7%

PREGUNTA 5

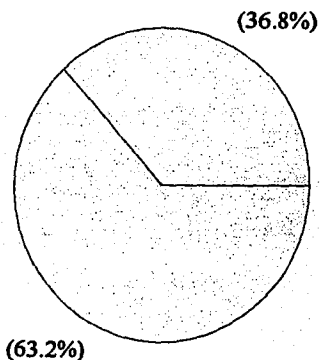
¿SE DA SEGUIMIENTO POR PARTE DE TESORERIA?



SI 84.2% NO 15.8%

PREGUNTA No.6

¿LA EMPRESA LE DA CAPACITACION?



SI 36.8% NO 63.2%

PROBLEMAS DETECTADOS:

1. Errores al elaborar fichas de depósito
2. Errores al hacer el conteo de efectivo
3. Errores al llenar el recibo de panamericano
4. Errores al enviar las fichas de depósito; efectivo y documentos que las respaldan.
5. Errores en la aceptación de cheques sin contemplar el acuerdo establecido.
6. No envían la documentación cuando se requiere.
7. Guardan en caja de seguridad los envases por varios días.
8. No elaboran las fichas de depósito de los documentos que envían al banco.
9. No suman los renglones de lo enviado según el recibo de Servicio de Protección de Valores.
10. Los encargados de las sucursales se hacen prestamos personales y en ocasiones están conscientes de los faltantes.

CAUSAS DE LOS PROBLEMAS :

1. No ponen la atención requerida para el manejo del dinero o documentos como cheques o vouchers.
2. Cuentan el efectivo pero no checan que efectivamente sea el que deben llevar al banco.
3. Como se observó en el tema Número 2 el encargado de cada sucursal debe llenar un recibo de Servicio de Protección de Valores en el que se debe anotar el desglose de lo que se esta enviando al banco; es aquí donde cometen el error de no sumar bien o simplemente bajan la cantidad que tienen en el renglón anterior.
4. El encargado de la Sucursal no revisa que las fichas de depósito incluyan lo que se anota en ellas, sino que hace las fichas creyendo que incluyen lo detallado en ellas.
5. Se reciben cheques post-fechados o con varios días de atraso los que no se deben admitir según lo establecido en los acuerdos internos del área de tesorería.
6. La documentación la envían con dos o tres días de atraso, debiéndola enviar diariamente.

7. Este punto va ligado con el anterior, los días de atraso de las sucursales es debido a que dejan en la caja fuerte los documentos y no pueden hacer el corte antes de que llegue el Servicio de Protección a las tiendas.
8. No elaboran todas las fichas de depósito; y en ocasiones mandan los documentos o fichas solas sin su respaldo respectivo.
9. No existe un encargado exclusivo para hacer el corte de caja y estos se van turnando para elaborarlo sin que para ello exista un verdadero responsable de la operación.

ALTERNATIVAS DE SOLUCION:

1. Elaboración de un procedimiento por escrito para darlo a conocer a los agentes de ventas y con esto se concientizan de la importancia que tiene la parte de los ingresos en las sucursales.

2. Los agentes de venta deberán tomar un curso previo con respecto a todos y cada uno de los pasos a seguir para enviar la documentación a tesorería.
3. Nombrar a un cajero responsable para cada tienda para evitar la falta de documentación y dinero.
4. Si continua faltando dinero; se levantará una acta administrativa donde se indique que se cubrirá vía nómina, firmando pagaré por la cantidad faltante y levantando amonestación si es la primera vez y rescisión de contrato si es la segunda.
5. Nombrar al encargado de la sucursal el responsable del manejo de los ingresos o en su defecto contratar a un cajero responsable para hacer el corte de caja mediante carta responsiva.
6. Realizar constantes pláticas enfocadas a este aspecto para todo el personal involucrado en ésta área
7. Realizar arqueos de caja periódicamente para asegurarnos de que se esté enviando al banco el total del ingreso percibido y evitar cualquier tipo de fraude.

3.5 APROBACION O DISPROBACION DE LA HIPOTESIS.

“Al elaborar y poner en práctica el control de ingresos en las sucursales objeto de estudio se pudo observar una gran disminución en los faltantes por parte de estas, es por lo anterior que la hipótesis planteada se puede aprobar. Se ha logrado que los ingresos reportados por la institución bancaria y los reportados por las sucursales de la empresa coincidan.”

CONCLUSIONES

- Después de haber desarrollado el presente trabajo, estamos convencidos de la gran importancia que tiene para toda empresa el control en todos los departamentos ya que con este podremos eficientar nuestro trabajo y lograr los propósitos planeados en determinado momento.
- Al implantar el control en el área en la que se labora obtuvimos una considerable disminución en los faltantes, ya que por lo que se pudo apreciar y como se mencionó a lo largo del trabajo la empresa no se preocupa de los ingresos de las sucursales y no se tenía establecido un buen control ni sanción alguna por concepto de faltantes; es por lo anterior que se obtuvo una buena respuesta y por ello el tema al cual hicimos referencia nos interesó en gran medida.
- Se puede deducir de igual manera que todos los elementos del proceso administrativo deben de considerarse y llevarse a cabo para poder aspirar a que una empresa tenga calidad en el trabajo y en el servicio a los clientes, proveedores y todos los que de alguna manera están involucrados con la actividad de la misma.

- Podremos concluir sin temor a equivocarnos que los controles son necesarios para llevar a buen fin el resultado de la compañía, además de que los principales elementos de una buena administración son la planeación como primer lugar y el control como el segundo.

BIBLIOGRAFIA

- Baena Paz, Guillermina. Manual para elaborar trabajos de investigación documental. México, 5a.Edición Edit. Editores Mexicanos Unidos 1993.
- Fernández Arena, José Antonio, La Auditoría Administrativa. México,Diana, 1991.
- Folgar Oscar. Los Procedimientos, Cursosogramas y Formularios, 1a. ed., Machi, 1993.
- Gómez Morfín, Joaquín. El Control en la Administración de Empresas (Control Interno). México, Diana, 1992.
- I.M.C.P.A.C., Control Interno por Objetivos y Ciclos de Transacciones y el Muestreo Estadístico en Auditoría.México 4a.ed., 1990.
- Ishikawa Kaoru, Prácticas de los Círculos de Control de Calidad. 2a. ed., Tecnologías de Gerencia y Producción, S.A., 1990.
- Lazzaro Victor, Sistemas y Procedimientos. México,2a. ed. Diana, 1992.
- Lindberg Roy A., Auditoría de Operaciones. Edit. Técnica. 1990.

- Patz Alan L., Control Administrativo y Tomas de Decisiones. México, 1a. ed., Limusa, 1992.
- Reyes Ponce, Agustín, Administración Moderna. México, Limusa, 1994.
- Rojas Soriano, Raúl. Guia para realizar Investigaciones Sociales. , Mexico, Textos Universitarios 1993.
- Taylor Winslow F., Principios de la Administración Científica, México, Herrero, 1992.