



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

## FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN

LA EXPERIENCIA DEL LICENCIADO EN  
CONTADURÍA, COMO JEFE ADMINISTRATIVO  
EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA  
COMERCIALIZACIÓN DE ARTÍCULOS  
FERRETEROS

TRABAJO PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN CONTADURÍA

PRESENTA: SANCHEZ GONZALEZ NORMA DELIA

ASESOR (A): M.C. NORA CUREÑO PEZA

CUAUTITLÁN IZCALLI EDO. DE MEX. 2009



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

## **AGRADECIMIENTOS**

Principalmente agradezco a Dios por darme la vida y permitirme llegar a esta etapa donde cierro un ciclo y abro otro para seguir superándome.

Gracias a ustedes Padres por qué siempre estuvieron atrás de mí insistiendo y apoyando para ser alguien en la vida, por esa educación que me ha permitido crecer profesionalmente y personal, por el apoyo que me han dado en cuidar a mis hijos y poder terminar mi carrera.

Gracias a ti Esposo por ese apoyo por insistirme que terminara esta etapa del título, por que me decías que no fuera débil que todo se puede, gracias por que me has ayudado a salir adelante por que estas ahí para darme consejos por que me ayudaste con tu opinión en este trabajo por que me ayudaste con los niños en el tiempo que yo tenía que dedicar al servicio social.

A ustedes hijos míos por el tiempo que no les he dedicado, por qué me han permitido desarrollar esta etapa de mi vida, a ti Roberto Yohab por irme a recoger con tu papá a C.U. y no reclamarme ese tiempo de ustedes cuando estaba haciendo mi servicio, Gracias a ustedes hijos porque son mi motivación para seguir superándome y así ofrecerles algo mejor cada día.

Doy gracias al Sr. Patricio Villegas Cravioto que me permito terminar mi carrera dándome la oportunidad de terminar el Último semestre cuando yo estaba trabajando con ellos, y que el año pasado me haya brindado la oportunidad de poder realizar mi servicio social y el día de hoy otorgándome permisos para la revisión de mi trabajo.

Gracias a usted M.C. Nora Cureño Meza, por el tiempo invertido; por qué me dio la oportunidad de conocerla y poder trabajar con usted, gracias por permitirme cerrar esta etapa de mi vida.

## TABLA DE CONTENIDO

<i>INTRODUCCIÓN</i>	5
<i>CAPITULO I. FERRETERÍA CRAVIOTO</i>	7
OBJETIVO	8
POLÍTICA GENERAL	8
MISIÓN	8
VISIÓN	8
VALORES GRUPO CRAVIOTO	9
COBRECENTRO, S.A. DE C.V.	12
FERREVICRA, S.A. DE C.V.	12
ADMINISTRADORA FERRETERA, S.A. DE C.V.	13
<i>CAPITULO II INICIO DE MI VIDA LABORAL</i>	18
CONCILIACIONES BANCARIAS DIARIAS	19
CORTES DE CAJA	20
PROVISIÓN Y PROGRAMACIÓN DE PAGO PARA PROVEEDORES	20
REVISIÓN DE CORTES DE CAJA	21
PAGO A PROVEEDORES	22
ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	23
<i>CAPITULO III JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD</i>	24
PROVEEDORES	24
ACREEDORES DIVERSOS	24
DEUDORES DIVERSOS	25
CLIENTES	25
PÓLIZAS DE DIARIO	26
NOTAS DE CRÉDITO	28
NOTAS DE CARGO	29
PÓLIZAS DE INGRESO	30
PÓLIZAS DE EGRESOS.	30
EN QUE CONSISTE EL ESQUEMA DE FLUJO DE EFECTIVO	33
<i>CAPITULO IV JEFE ADMINISTRATIVO</i>	35
ORGANIGRAMA CENTRO DE DISTRIBUCIÓN TULPETLAC	37
DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	38
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS	42
Las condiciones existentes antes del otorgamiento del crédito	43
La administración de las cuentas por cobrar	44
Arqueo selectivo a las bonificaciones, devoluciones	44

**LA EXPERIENCIA DEL LICENCIADO EN CONTADURIA, COMO JEFE ADMINISTRATIVO EN UN EMPRESA  
DEDICADA A LA COMERCIALIZACION DE ARTICULOS FERRETEROS**

Revisión al cálculo de pago de comisiones a Vendedores de Campo _____	45
<b>DEPARTAMENTO DE VENTAS _____</b>	<b>47</b>
<b>Arqueo selectivo a bonificaciones _____</b>	<b>48</b>
<b>DEPARTAMENTO DE ALMACEN _____</b>	<b>52</b>
AJUSTE DE ENTRADA POR INVENTARIO _____	52
AJUSTES DE SALIDA POR INVENTARIO _____	52
TRANSFERENCIA DE SALIDAS A TIENDA _____	52
TRANSFERENCIA DE ENTRADA A TIENDA _____	53
TRANSFERENCIA DE DEVOLUCIONES REALIZADAS POR ESTA ÁREA _____	53
<b>DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN _____</b>	<b>55</b>
Arqueo a los pedidos Reprogramados _____	56
Concentrado de los gastos del parque vehicular _____	56
<b>ACTIVIDADES QUE SE LLEVAN ACABO DE ACUERDO A LA OPERACIÓN _____</b>	<b>64</b>
<b>IMPUESTOS _____</b>	<b>66</b>
<b>IETU (Impuesto Empresarial a la Tasa Única) _____</b>	<b>66</b>
<b>IDE (Impuesto a los Depósitos en Efectivo) _____</b>	<b>68</b>
<b>PASE A RECOGER _____</b>	<b>70</b>
<b>POLÍTICAS PASE A RECOGER _____</b>	<b>70</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE PAGO Y ENTREGA DE MERCANCÍA AL CLIENTE _____</b>	<b>73</b>
<b><i>ANALISIS Y DISCUSION _____</i></b>	<b><i>74</i></b>
<b><i>RECOMENDACIONES _____</i></b>	<b><i>75</i></b>
<b><i>CONCLUSIONES _____</i></b>	<b><i>76</i></b>
<b><i>BIBLIOGRAFIA _____</i></b>	<b><i>78</i></b>

## INTRODUCCIÓN

Soy egresada de la Universidad Nacional Autónoma de México, donde curse la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública con especialización en el área de Auditoría en la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán Campo 4, ubicada en kilómetro 2.5 carretera Cuautitlán Teoloyúcan, Colonia San Sebastián Xhala, Cuautitlán Izcalli México. Generación 1996-2000.

Mi inclinación por la Contabilidad fue motivada por mi Padre el cuál es Contador Privado, y al ver las actividades que el desarrollaba nació en mi el deseo de esta profesión.

Adquirí los primeros conocimientos de la contabilidad en la escuela Preparatoria Popular Fresno, logrando conocer los principios básicos de la materia, motivándome para continuar profesionalmente con el estudio de la licenciatura en Contaduría, la cual en estos momentos me permite conocer la amplia gama de oportunidades de desarrollo profesional, dentro del Grupo Cravioto.

Grupo Cravioto es una empresa dedicada a la compra – venta de artículos en el ramo ferretero, empresa en la que se me brinda la oportunidad de ser líder en cualquier esfera dentro de la empresa, permitiéndome ser tomadora de decisiones y conocer la situación financiera de la empresa.

Grupo Cravioto está integrada por cuatro empresas:

- Cobrecentro S.A. de C.V.
- Víctor Cravioto y Alquicira
- Administradora Ferretera S.A. de C.V.
- Ferrevicra S.A. de C.V.

Mi desarrollo y participación en este grupo se divide en cuatro capítulos:

En el Capítulo I “Ferretería Cravioto”, se incluye la historia de Cravioto como grupo, en este mismo se describe su crecimiento y logros.

En el Capítulo II llamado “Comienzo de mi Vida Laboral”, se anotan las vivencias tenidas al momento en que se me brinda la oportunidad de ingresar a esta compañía ocupando el puesto de auxiliar contable.

En el Capítulo III el cuál lleva como título “Jefatura del Departamento de Contabilidad”, se expone la experiencia adquirida en Cobrecentro abarcando varios departamentos y conociendo el manejo de una empresa constituida como Sociedad Anónima de Capital Variable, desempeñando el puesto de encargada del departamento de Contabilidad.

En el Capítulo IV titulado “JEFE ADMINISTRATIVO” se describen los paradigmas que se tuvieron que vencer al momento de implementar el cambio de un sistema contable a un sistema administrativo. Así mismo, en este capítulo, se describe la forma en la que se aplican los conocimientos adquiridos durante los primeros semestres de la carrera, al momento de la transición del manejo de una persona moral, sociedad anónima, a una persona física que tributa en el régimen de actividad empresarial, en donde es necesario aplicar la teoría contable, establecida en los postulados de las Normas de Información Financiera.

## CAPITULO I. FERRETERÍA CRAVIOTO



En 1989 inicia operaciones Víctor Cravioto y Alquicira, siendo el dueño de una pequeña ferretería, en ese entonces; su ubicación desde ese momento es en Alhóndiga No. 18 Col. Centro Delegación Cuauhtémoc, con el RFC CAAV-320729-913.

Es una empresa dedicada a la compra y venta de artículos en el ramo ferretero, especializándose en el área de Plomería, pero de manera acelerada obtuvo un gran potencial en Herramientas, Material Eléctrico, PVC, y ferretería en general.

En el año 1992, aproximadamente, se incorpora el Sr. Patricio Villegas Cravioto quien es sobrino del dueño y toma las riendas de esta empresa, como Director General.

Este es el punto de partida para la estructuración formal de la compañía. Se contratan empleados y se crean nuevos departamentos, que para ese momento, ya son de vital necesidad, tales como, Contabilidad, Crédito y Cobranzas, Tesorería, Cuentas x Pagar, Ventas, Compras, Sistemas, Mercadotecnia, y adicionalmente de la Gerencia General.

Actualmente Grupo Cravioto, es una de las empresas comercializadoras, más sólidas dentro del ramo ferretero, ya que cuenta con diferentes tiendas y sucursales, y con una variedad de más de 15,000 productos y 300 marcas líderes.

## **OBJETIVO**

Lograr la mejor Eficiencia en nuestros procesos Internos de Trabajo, mediante la Estandarización de Lineamientos, para optimizar al máximo nuestros Recursos Humanos y Materiales.

## **POLÍTICA GENERAL**

Grupo Cravioto, establece una normatividad de carácter general e irreversible, con cuyos fundamentos se basan en reglas e infracciones específicas de orden laboral, las cuales deberán ser acatadas, como lineamientos oficiales, por las diferentes áreas de la organización, así como, por el personal que las conforman.

## **MISIÓN**

Ser una empresa líder en el suministro de Insumos y Servicios dentro del mercado Ferretero; procurando la realización integral de nuestros colaboradores y accionistas manteniendo un trato justo, atractivo y afable con nuestros proveedores otorgando un servicio cordial y eficiente a nuestros clientes; Contribuyendo así al Engrandecimiento del país.

## **VISIÓN**

Liderear el segmento ferretero de una manera intensa y agresiva, dando al mercado la mejor opción de compra, ofreciendo negocios atractivos a franquiciatarios realizando la mejor cobertura dentro y fuera de nuestro México.

## **VALORES GRUPO CRAVIOTO**

- **RESPONSABILIDAD**

Todos los miembros de la organización se comprometen a cumplir con sus funciones y responsabilidades encomendadas.

- **CONSTANCIA**

Constantemente todos los colaboradores de la empresa trabajan para dar mejores resultados en el trabajo.

- **TRABAJO EN EQUIPO**

El trabajo en equipo se promueve por que todos los departamentos trabajan como parte integral de la empresa.

- **HONESTIDAD**

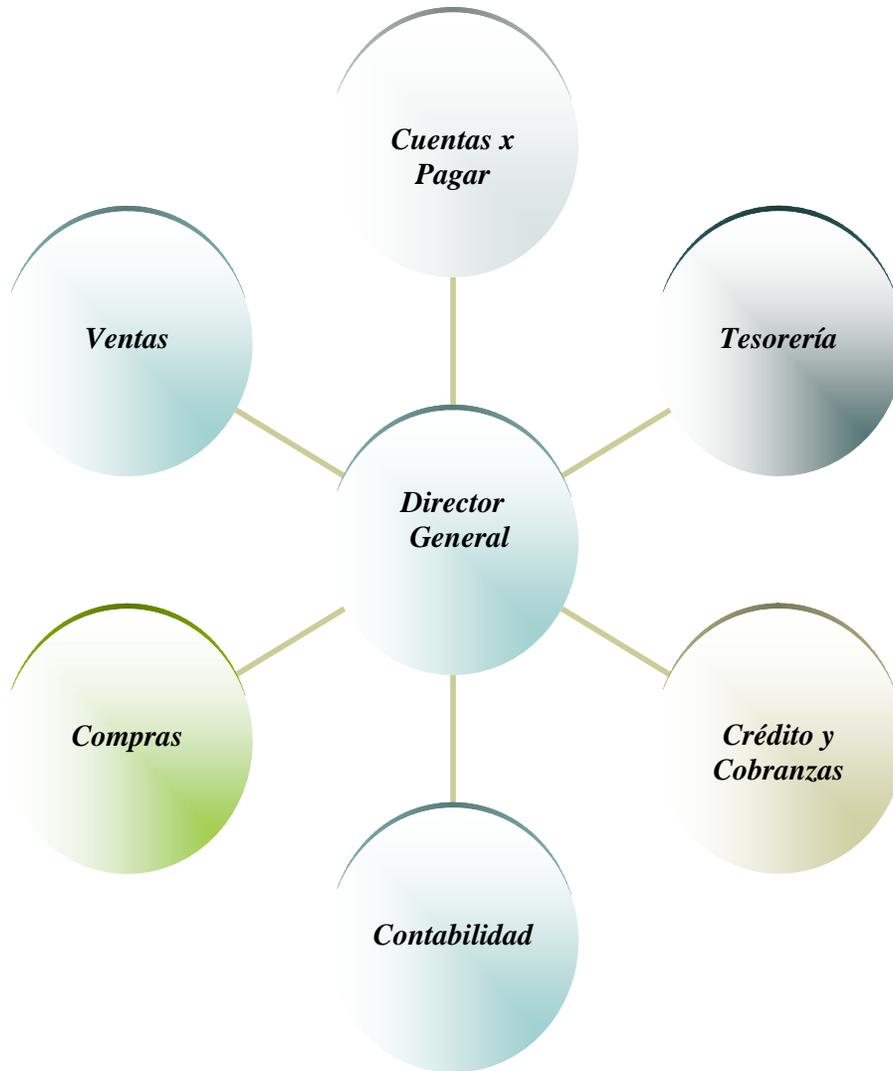
En todo momento observamos la transparencia y honestidad reflejadas en los actos.

- **RESPECTO**

Este valor es una parte importante en la empresa para mantener tanto las buenas relaciones laborales como las relaciones con el cliente.

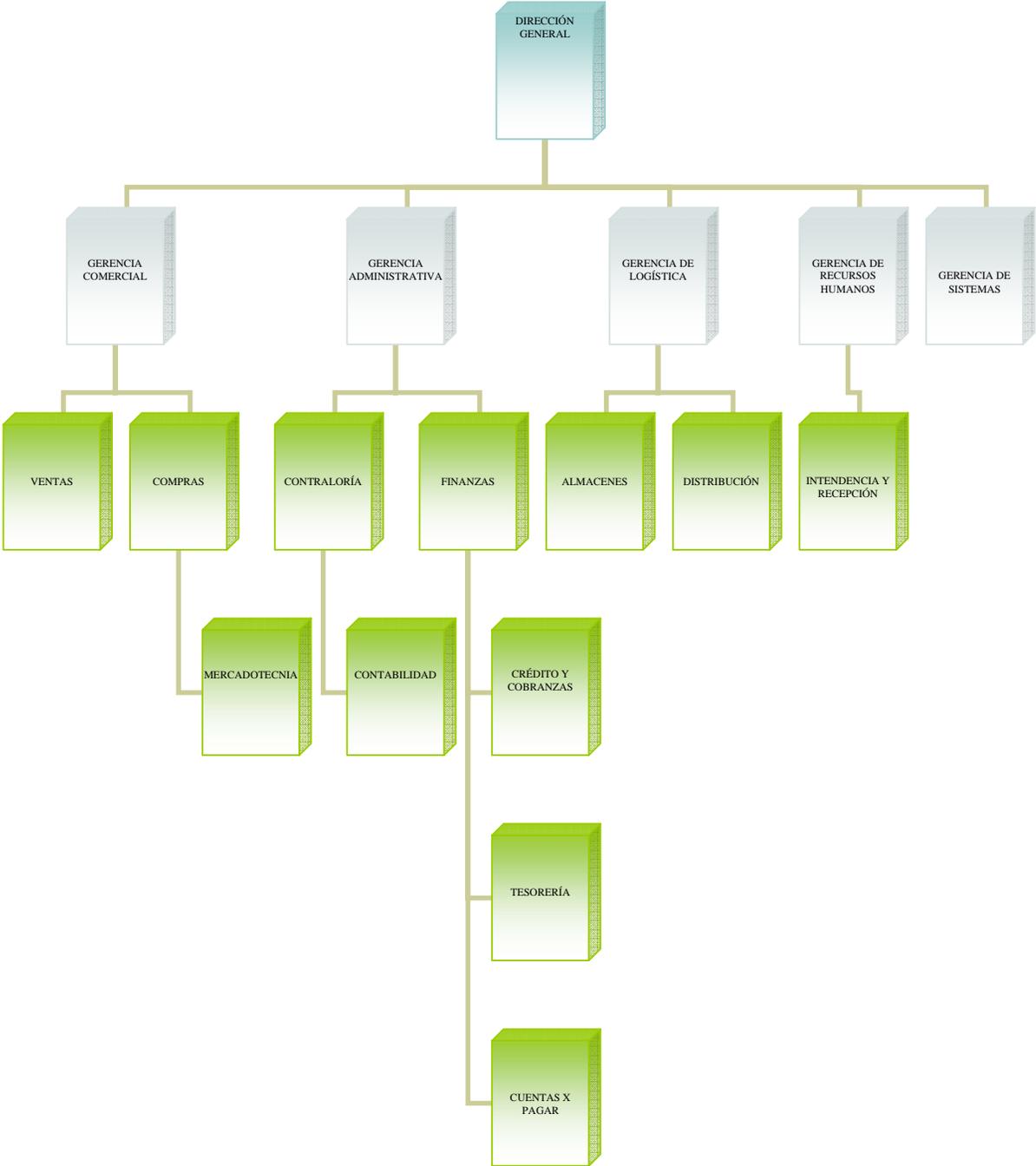
- **ENTREGA**

Los colaboradores trabajan con eficacia y eficiencia.



Unos años más adelante se comenzaron a formalizar los departamentos, por que aún existiendo estos, la integración era por una sola persona, y como máximo dos; gracias a la operación que iba creciendo se fueron abriendo más plazas.

**ORGANIGRAMA MATRIZ**



## **COBRECENRO, S.A. DE C.V.**

En el año 1997 se decide abrir otra Ferretería, con el nombre **Cobrecentro S.A. de C.V.**, ubicada en Corregidora No. 88 colonia Centro delegación Cuauhtémoc dedicada al mismo giro, la cuál es constituida por el capital aportado por dos accionistas:

- Patricio Villegas Cravioto con una participación del 90%
- Eva García Nieto con una participación del 10%



A través de Cobrecentro S.A. de C.V., se adquiere la compra de un terreno en el año 2001, ubicado en Tulpetlac Ecatepec Estado de México, el cual se abre como un Centro de Distribución, y se renta a Víctor Cravioto y Alquicira.

## **FERREVICRA, S.A. DE C.V.**

En el año 2000 se abre otra ferretería llamada Ferrevicra S.A. de C.V. ubicada en Alhóndiga No.20 Col. Centro Delegación Cuauhtémoc, en México, D.F.



## **ADMINISTRADORA FERRETERA, S.A. DE C.V.**

Al año siguiente se abre otra ferretería con nombre Administradora Ferretera S.A. de C.V. ubicada en San Luís Potosí no.128, Col. Tulpetlac Ecatepec de Morelos.



Estás dos tiendas se dedican a venta de Autoservicio, y el producto y/o marca que ellos comercializan es Truper.

En el año 2003 se decide abrir otra Sucursal en Toluca Edo. De México, por parte de Víctor Cravioto y Alquicira de acuerdo a los clientes que tenemos y radican en ese poblado.

Actualmente todas las empresas que están constituidas son conocidas como **GRUPO CRAVIOTO.**

Debido al crecimiento constante que se tienen en estas empresas, se siguen invirtiendo para seguir explorando más terrenos.

Dado los buenos resultados de sus ventas y utilidades el Grupo Cravioto, se va colocando rápidamente en el mercado, ganando la simpatía y preferencia de los clientes, Por su gran abasto de productos, distribuyendo marcas líderes como:

Válvulas Urrea



Herramientas Truper



**Calentadores y Tanques Estacionarios ( Lenisco, Calorex, Cytsa, Delta)**



**PVC TYCSA**



**METALFLU**



**RUGO**



**TUBERIA NACOBRE, IUSA, PVC (TYCSA)**



**ROTOPLAS**



## CAPITULO II INICIO DE MI VIDA LABORAL



El inicio de mi vida laboral comenzó el 14 de septiembre de 1999, en la empresa Cobrecentro S.A. de C.V.

Fui contratada para cubrir una incapacidad por maternidad, en el área de Contabilidad desempeñando el puesto de Auxiliar Contable y contratada por el Gerente de la Unidad C.P. Jorge Urbina Trujillo, desarrollando las siguientes actividades:

- 1.- Codificación de pólizas cheque
- 2.- Elaboración de Cheques para pago a proveedores
- 3.- Pago a Proveedores
- 4.- Captura de pólizas de Egresos

Dentro de estas funciones pude aplicar los conocimientos adquiridos en el trayecto de mi carrera.

El saber la naturaleza de las cuentas es fundamental, porque de ahí partimos para llevar a cabo la codificación de pólizas de Diario, Ingresos y Egresos así mismo agruparlas de acuerdo al concepto que nos indica cada una de ellas, y obtener un Balance General y Estado de Resultados, que nos muestra la situación financiera de una Empresa.

Conocer el sistema de COI, saber que un programa me ayuda y ahorra hacer todo el proceso de arrastre de lápiz.

Mi duración en este puesto fue de seis meses, en ese lapso regreso la persona que estuve cubriendo de su incapacidad, y me dieron la oportunidad de seguir trabajando con ellos y por consiguiente me entregaron mi contrato por tiempo indeterminado.

Seguía desarrollando las mismas actividades excepto la captura y codificación de cheques.

Se me asignaron dos actividades nuevas las cuales era revisión e impresión de previas para el pago a proveedores y esto me llevaba a realizar la toma a revisión a proveedores.

Transcurriendo en tiempo me ofrecieron que me pasara al área de Tesorería como auxiliar, a la cual yo no acepte, yo necesitaba adquirir los conocimientos que adquirí durante mi carrera; y así proporcionarme de la experiencia que yo necesitaba; porque mi objetivo era estar al frente del departamento de Contabilidad.

Más adelante la encargada del área de Tesorería se retiro de la empresa renunciando y nuevamente hablo conmigo el Gerente de la Unidad para ofrecerme el puesto que había quedado vacante, a la cuál acepte esa promoción, con el apoyo de él, ya que no contaba con experiencia en esa área, tome la jefatura del área de Tesorería y Cuentas x Pagar, con la observación que cuando hubiera oportunidad de regresar al área de contabilidad se me brindará.

Como encargada del área de Tesorería y Cuentas por pagar realizaba las siguientes actividades:

### **CONCILIACIONES BANCARIAS DIARIAS**

Identificar y realizar el cruce de los pagos que se entregaban a los proveedores para sus cobros y que estos fuesen en el tiempo que se habían otorgado, y cuidar que se mantuviera el saldo disponible, así mismo identificar todos los depósitos realizados por la cobranza de crédito y ventas mostrador.

En esta actividad aplique el concepto de la cuenta de bancos, como de proveedores y clientes, ya que se cuidaban las tres cuentas.

- a) Pago a proveedores
- b) Saber cuánta recuperación de cobranza teníamos por mes

- c) Y el promedio de mis ventas contado ( mostrador)

## **CORTES DE CAJA**

Los cortes de caja se realizaban en el área de Crédito y Cobranzas, como a la caja de Ventas Mostrador.

Una vez realizado el retiro se procedía hacer nuevamente el conteo para elaborar las fajillas de cincuenta billetes y por nominación, ya que este proceso agilizaba el conteo. Se procedía hacer el envasado del dinero en la bolsa de seguridad y hacer las fichas de depósitos la interna, como la externa con el folio que maneja la empresa de Traslado de Valores.

Una vez envasado el dinero se ingresaba al cofre de la Compañía de Traslado de Valores, y así no tener el riesgo de algún robo que se llegase a dar dentro de las instalaciones, en el transcurso del día.

## **PROVISIÓN Y PROGRAMACIÓN DE PAGO PARA PROVEEDORES**

- a) Para llevar a cabo la programación de pago a proveedores, esta actividad se realizaba a través del vencimiento y disponible de efectivo, y esto se determinaba a través de los saldos diarios y de nuestros ingresos en recuperación cartera y ventas contado.
- b) Para llevar a cabo la provisión del pago esta se cotejaba contra la orden de compra generada por esta área, aparte se hace el cotejo de lo recepcionado contra lo que la factura contiene, cuando se surgían diferencias se generaba la provisión en base a lo capturado por el almacén.

En algunas ocasiones las diferencias que nos arrojaban eran porque el almacén se equivocaba al hacer la captura, muchas eran porque realmente llegaba menos mercancía, al hacer nosotros la provisión para el pago se generaba ya una diferencia la cual se tenía que cubrir con una nota de crédito.

La provisión contable se generaba en base a lo que el sistema me arrojaba y no en base a lo que la factura valiera.

Contablemente estas provisiones no me afectaban ya que mis depuraciones no me arrojan ningún saldo pendiente por aplicar, pero físicamente el soporte no se tenía en tiempo y forma y en revisiones de auditoría siempre existía esa observación.

### ***REVISIÓN DE CORTES DE CAJA***

La revisión de cortes de caja se divide en dos:

- a) Cortes de Caja Mostrador, la cual consistía en revisar nota por nota y factura por factura que estas estuviesen en el reporte de caja, se revisaba que fuera el mismo importe y que el folio del documento estuviese correcto al que me marcaba el documento físico.

Y al tener esa revisión, se procedía hacer la factura global de todas las ventas mostrador, y cotejar que los importes que me daba, está fuera la integración de todas las notas de remisión expedidas de ese día, una vez revisado el corte se procedía a pasar al área de Contabilidad.

- b) Cortes de Caja a Crédito y Cobranzas, en este corte se validaban todos aquellos pagos aplicado de los depósitos realizados por los clientes, y que el movimiento al que hace referencia sea al que este aplicado vía sistema.

Una vez cotejado este corte contra documentos y sistema se procede a pasar al área de Contabilidad.

## **PAGO A PROVEEDORES**

Hay un día asignado de pago a proveedores referenciado al día viernes de cada semana, donde llegaba todo proveedor por su pago de acuerdo al vencimiento.

La misma área generaba el cheque para el pago de este.

Una vez entregado los cheques se elabora una relación de todos aquellos cheques que se habían entregado para poder tener el acuse de recibido por Contabilidad.

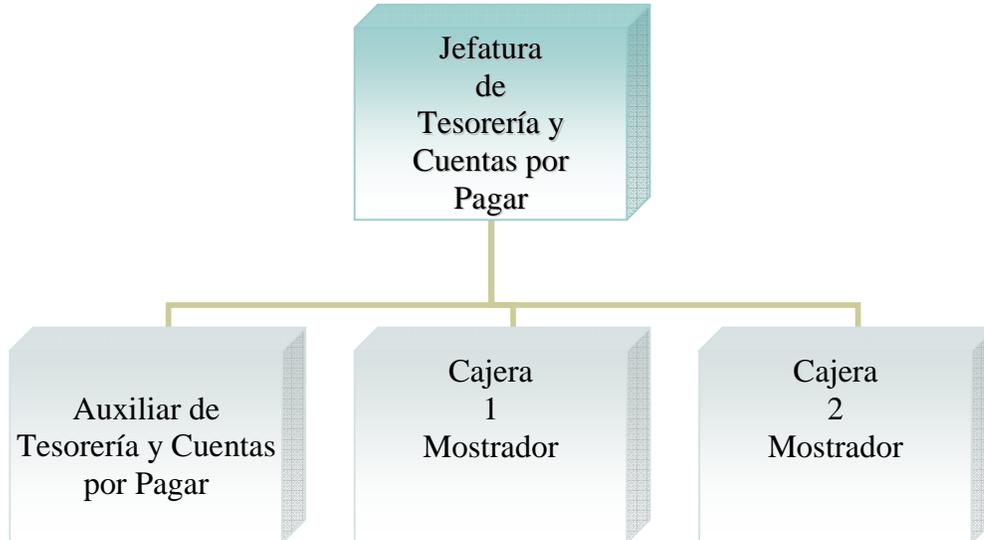
Cabe mencionar que el proceso actual de pago a proveedores se realiza a través de transferencias electrónicas y se lleva a cabo en la matriz sus depósitos son de acuerdo a sus vencimientos, también se quito la toma a revisión, hoy el proveedor deja sus facturas originales en el área del Almacén cuando entrega su mercancía, y almacén a su vez manda los documentos originales al área de cuentas x pagar, para la provisión correspondiente.

Actualmente el pago a proveedores se lleva a cabo por Transferencias Bancarias, para llevar a cabo este proceso la compañía requiere que el proveedor proporcione los siguientes datos en hoja membretada:

- Razón Social
- Numero de Transferencia
- Nombre del Banco
- Sucursal
- Firma de la persona que se encuentra como titular
- Copia de su Identificación Oficial

Esta información se requiere para que no pueda existir mal manejo de trasferencias, que no correspondan al proveedor de donde se está generando el pago.

## ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA



El tiempo que dure en esta área fue de un año, por qué se dio la oportunidad de regresar al área de Contabilidad como Encargada de este.

## **CAPITULO III JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

Aquí es donde comienza mi camino dentro de la carrera de Contaduría. El departamento se compone de dos personas una externa (despacho), y una servidora como personal de la compañía.

Dentro del departamento se llevo a cabo la depuración de ejercicios anteriores de primera instancia, ya que los controles anteriores no funcionaban como se hubiese querido y se tenían cuentas con saldos contrarios a su naturaleza y esto no permitía tener estados de Resultados correctos. Las cuentas más afectadas dentro de este departamento solían ser las siguientes:

- 1.- Proveedores
- 2.- Acreedores Diversos
- 3.- Deudores Diversos
- 4.- Clientes

### ***PROVEEDORES***

Se tenía una mezcla entre los Proveedores y los Acreedores Diversos, lo cual se hizo la depuración para hacer la reclasificación correcta a través de ajustes corrigiéndola a la cuenta correcta.

Una vez clasificado correctamente se procedió a hacer la integración de cuentas para llegar al saldo correcto al cierre mensual.

### ***ACREEDORES DIVERSOS***

Una vez realizado el trabajo anterior, es decir la depuración de proveedores, se observó que los movimientos de la cuenta de acreedores diversos, incluían operaciones correspondientes a proveedores, por tanto, se realizaron las reclasificaciones correspondientes, hasta llegar al saldo correcto de la cuenta de acreedores diversos.

Se sabe que estás dos cuentas son de la misma naturaleza y en ocasiones, sobre todo cuando los profesionistas, no manejan adecuadamente la teoría contable, confunden el registro de dichas cuentas; lo cual provoca que la información contable de las empresas, no expresen razonablemente la situación financiera.

## ***DEUDORES DIVERSOS***

En la empresa Cobrecentro S.A. de C.V. se seguía la política de cargar en la cuenta de Deudores Diversos, todos aquellos préstamos concedidos a empleados, así como los importes correspondientes a los faltantes detectados en los cortes de caja realizados a los cajeros.

Al revisar esta cuenta se realizó un análisis y la consecuente depuración. Se detectó que el saldo de esta cuenta, reflejaba los adeudos de muchos empleados, los cuáles ya no laboraban en la empresa, y que en su finiquito no se le descontó cantidad alguna. De esta forma, se procedió a realizar el ajuste correspondiente cargo a la cuenta Otros Gastos o No Deducibles (siendo de naturaleza Deudora), con abono a la cuenta Deudores Diversos.

La revisión de estas cuentas fue soportada con los auxiliares correspondientes, inclusive con el finiquito firmado por el empleado, en el que no se consignaba, dicho descuento. Para que los ajustes quedarán debidamente sustentados, se enviaron a la Gerencia para ésta, los autorizará y dando su visto bueno.

## ***CLIENTES***

Los movimientos de esta cuenta carecían de toda lógica, debido a que en sistema contable, se establecía una sub-cuenta para cada uno de los clientes. Quienes en ese entonces establecieron el sistema contable, no se imaginaron que la empresa llegaría a crecer tanto; actualmente la empresa Cobrecentro cuenta con una cartera de más de 1,000 clientes dados de alta.

En esta depuración se realizó la integración por documento y de esta manera se logró generar la unificación en una sola cuenta global por factura y no por cliente. Actualmente se tiene un sistema en el que se registran cada uno de los movimientos realizados con los clientes. Si se requiere conocer el estado de cuenta de alguno de los clientes, es posible obtenerlo del sistema FROG.

Una vez realizados estos trabajos en las cuentas mencionadas, se procedió a realizar cierres mensuales, por cada una de las cuentas depuradas. Así mismo se fijaron políticas para la determinación de faltantes y generar el cargo a la cuenta x cobrar o directamente al gasto dependiendo del movimiento (faltante o sobrante).

Otras de las funciones que se realizaban en este departamento, eran:

- a) Codificación de pólizas de diario, de egresos e ingresos.
- b) Captura de pólizas en el sistema de COI

## ***PÓLIZAS DE DIARIO***

Se realizaban por los siguientes conceptos:

- 1) Ventas Diarias. Donde la afectación contable que se realizaba era de acuerdo con la normatividad contable, cargo a Clientes, con abono a Ventas e IVA Traslado. Los datos se tomaban de los diarios de facturación, los cuáles consisten en la sumatoria de todas las Facturas a clientes y de la Factura Global por ventas al público en general.
- 2) Compras Diarias. La afectación contable es cargo al Almacén e IVA Acreditable con abono a Proveedores. En el almacén llegan los pedidos solicitados por el área de compras, el proveedor se presenta con su factura y mercancía correspondiente, donde el almacén realiza el alta en el sistema a través de las órdenes de compra que la factura hace referencia y la cual se genera por sistema, donde se captura la mercancía que realmente llega contra la factura. Una vez capturada la orden de compra se manda una relación soportada por las facturas recibidas del día anterior, al área de cuentas por pagar para que esta genere la provisión y a través de una interface, contabilidad genera el asiento contable.
- 3) Provisión de gastos como:

i) Cuotas Obrero Patronales al IMSS.

Para llevar a cabo la provisión de las obligaciones que se tienen con el Seguro Social se genera un movimiento contable, el cual se realiza a través de un cargo a la cuenta de gastos con abono a la cuenta de Impuestos Pagar, Subcuenta Cuotas Obrero Patronales al IMSS.

ii) Cuotas y Liquidaciones al INFONAVIT.

Al INFONAVIT se le pagan todos aquellos créditos otorgados a trabajadores, los cuáles la empresa está obligada a retener, en base al aviso correspondiente. Con la finalidad de que la compañía reporte al INFONAVIT estas retenciones. Se carga a la cuenta de gastos con abono a la cuenta de Impuestos por Pagar, subcuenta INFONAVIT.

iii) Impuestos Impuesto al Valor Agregado

El IVA por Pagar, correspondiente a un período, se determina, tomando el IVA efectivamente cobrado, con motivo de las ventas y se le restará el IVA efectivamente pagado, por concepto de compras y gastos. La diferencia será el I.V.A. por Pagar, que deberá liquidarse a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

La mecánica contable que se emplea al respecto de este impuesto, es cargo a la cuenta de I.V.A. Acreditable, por las compras y gastos realizados, efectivamente pagados y que se reflejen en el estado de cuenta correspondiente. Todas las compras y gastos, cuyos importes no se reflejan en el estado de cuenta bancario, se consideran dentro de la cuenta IVA por Acreditar.

Tratándose del I.V.A. Traslado, se abona de las ventas efectivamente pagadas y que estas se reflejan en el estado de cuenta bancario. Todas las ventas que no están reflejadas en el estado de cuenta bancario, se considera dentro de la cuenta I.V.A por Pagar.

Si tenemos IVA Acreditable se carga a la cuenta de IVA Acreditable con abono a la cuenta puente de IVA por Acreditar.

Y si fuese caso contrario se carga a la cuenta puente de IVA por Pagar con abono a la cuenta de IVA Traslado.



## NOTAS DE CARGO

La nota de cargo se generan por todos aquellos Intereses y/o Recargos que el cliente ocasionara por rebotes de cheques, por ser moroso, por posfecho de cheques, y la cuál hace referencia al documento origen.

La afectación contable del registro de una nota de cargo es la siguiente se afecta la cuenta de Clientes con cargo y abono a las cuentas Intereses Cobrados (devengaos) e IVA Trasladado.



**CRAVIOTO FERRETERIAS**  
siempre Al Mejor Precio

**CRAVIOTO FERRETERIAS**  
VICTOR CRAVIOTO Y ALQUICIRA  
R.F.C. CAAV-220729 813 CAM. COM. 188034 Y 180703  
CURP: CAAV320729HDFRLC01

MATRIZ ALHONDIKA No. 18 CENTRO C.P. 06080 MEXICO D.F. TEL. 5130-27-30 CON 40 LINEAS  
MAYOREO Y MENUDEO

CENTRO DE DISTRIBUCION SAN LUIS POTOSI No. 128 COL. STA. MA. TULPETLAC ECATEPEC DE MORELOS, EDO. DE MEXICO C.P. 55400 TEL.: 5779-8290

**TUBERIAS, VALVULAS, CONEXIONES, MANGUERAS, REGULADORES GAS, GALVANIZADO, COBRE, R.V.C.**

**NOTA DE CARGO**

G **2266**

FECHA  
**22/08  
8/5/08**

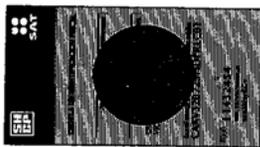
Int: 2014

**CUELLAR CONDE PERFECTO MIGUEL  
PLAZA DE LA CONSTITUCION N° 5  
CENTRO  
58270 SAN MIGUEL CHICONCUAC  
CHICONCUAC  
R.F.C.: CUCP450418E62**

CON ESTA FECHA HEMOS CARGADO A SU APRECIABLE CUENTA LO SIGUIENTE

CONCEPTO	PRECIO	IMPORTE
INFO CHEQUES DEVUELTOS	1	300.00
	Subtotal:	280.67
	IVA:	39.13
	Total:	300.00

(TRESCIENTOS PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL)



COPIA

## ***PÓLIZAS DE INGRESO***

Se utilizan para registrar todas las transacciones que tienen que ver con la entrada de dinero en la cuenta de bancos; por los cobros efectuados a clientes recuperación de deudas de los deudores diversos. Las cuáles deberán de estar soportadas con sus fichas de depósito.

La afectación contable de una póliza de Ingreso es cargo a la cuenta de Banco con abono a la cuenta de Clientes y/o Deudores Diversos.

## ***PÓLIZAS DE EGRESOS.***

La Póliza de Egresos registra toda salida de dinero pago a Proveedores, Acreedores Diversos, etc.

Su afectación contable es cargo a la cuenta de Proveedores y/o Acreedores Diversos y nos muestra una disminución en la cuenta por pagar con Abono a la cuenta de Bancos.

Otra actividad que se llevaba a cabo eran las conciliaciones bancarias, así como la depuración de todos los depósitos que llegan a quedar pendientes por conciliar tomando en consideración su antigüedad. Esto nos ayudaba a tener realmente las cuentas correctas y de aquí se detectaban posibles errores de captura, esta actividad se realizaba en cada cierre mensual.

Las conciliaciones bancarias nos muestra el saldo que tenemos en banco.

Dentro de los cierres mensuales (Contables, y Fiscal), El cierre Contable lo llevaba a cabo la Compañía y el cierre Fiscal la compañía tenía contratado a un despacho Ruíz Luna y Cía. el cuál aparte de llevar las auditorías externas también participaba en el cierre fiscal mensual.

Dentro del departamento de contabilidad también se llevaba a cabo el control de Recursos Humanos, la plantilla con la que se contaba en ese tiempo era de 60 personas y se realizaban las siguientes actividades:

1. Llenado de Tarjetas de asistencia para registrar su entrada, salida de comida como entrada de comida, y salida por término de horario laboral.
2. Vaciado de asistencias en una hoja en Excel, diario y el cierre se hacia los días viernes.
3. Los viernes se procedía hacer el vaciado en el Sistema de NOI, donde se capturaba las incidencias como vacaciones, faltas, a cuenta de vacaciones, incapacidades, retardos y se mencionan a continuación las actividades que se desarrollaban.
  - a. La impresión de recibos de nómina y estos mismos darlos a firmar para archivar en su semana correspondiente.
  - b. Cuando se generaban contrataciones estas se hacían a través de anuncio en el periódico El Universal, y las entrevistas las realizaba el Gerente de la Unidad, y posteriormente se entrevistaban con la Jefatura que estuviese solicitando.
  - c. Las altas de trabajadores en primer instancia de hacían a través de disco magnético, y después cambio el sistema del IMSS para llevar a cabo los mismos movimientos (altas, bajas, modificación de salario) la cual se llevaba a través de Internet por el programa que se llama IDSE que significa IMSS DESDE SU EMPRESA, con este programa nos ahorramos hacer la filas en las delegaciones, y por este sistema se mandan los movimientos mencionados anteriormente y por este mismo recibimos las movimientos operados como los erróneos en 24 hrs. mencionando cuál fue el motivo del rechazo si se diera el caso.
  - d. Los expedientes de empleados se encuentran actualizados, y ordenados por orden alfabético.

Los cuales están integrados por la siguiente documentación:

1. Acta de Nacimiento
2. Comprobante de Domicilio
3. Identificación Oficial
4. Currículum o Solicitud de Empleo

5. Resultado del Examen realizado
6. Dos cartas de Recomendación
7. Comprobante de Estudios
8. CURP

4.- La alimentación del sistema NOI se realizaba cada semestre una vez publicadas las tablas.

Mi antigüedad en esta área como encargada fue de cuatro años, dentro de los dos primeros años como lo había mencionado anteriormente el despacho se encargaba de hacer los cierres Fiscales, y el tiempo restante la Empresa comenzó hacerse responsables de estos cierres, dejando el despacho como encargado solamente de las Auditorias.

Comencé en ese momento a realizar los cierres fiscales, aparte de llevar a cabo las actividades anteriores, y contratando un auxiliar para poder distribuir las actividades que anteriormente el despacho también realizaba.

Se comenzó a llevar conciliación contable fiscal en cada cierre, para saber cómo nos iba pegando el resultado, si se generando utilidad alta, saber que cuentas se tendrían que ir revisando mas a detalle, y no dejar al cierre anual donde ya no se pudiera hacer nada.

Cuando se dio el cambio de la La Ley del IVA, que fue el año 2001, para que esta aplicará a partir del 01 de Enero del 2002, que se declaraba en base a lo Efectivamente Cobrado y Efectivamente Pagado, incremento un poco el trabajo ya que se elaboraban cédulas por fuera (Excel), para determinar el cálculo de IVA, tanto de Proveedores como de Clientes.

## **EN QUE CONSISTE EL ESQUEMA DE FLUJO DE EFECTIVO**

Consiste en que solo está el contribuyente obligado a pagar el IVA correspondiente a sus actividades, venta de bienes, prestación de servicios, arrendamiento de bienes inmuebles, hasta el momento en que efectivamente se lo paguen sus clientes. De igual forma solo podrá acreditar el IVA correspondiente a sus compras, gastos e inversiones cuando efectivamente lo haya pagado a sus proveedores.

En el caso del IVA correspondiente a sus compras, gastos e inversiones, solo lo podrá acreditar cuando efectivamente lo haya pagado a sus proveedores.

En ese ciclo como encargada se me asignó un proyecto para llevar a cabo sobre Interfaces.

Esto que significa es interfazar el sistema de Frog con el sistema de COI, el sistema de Frog es el programa encargado de registrar toda la operación de la compañía.

**Frog** es un sistema que se especializa en los menús de Ventas y Distribución, actualmente estamos trabajando con él, donde nos proporciona los siguientes menús:

- Cuentas x Pagar
- Cuentas x Cobrar
- Tesorería
- Inventarios

Frog es un sistema que trabaja a través de SQL, donde toda la programación la pide la compañía y él sistema lo desarrolla; este sistema se basa a las necesidades de la empresa.

Las interfaces se llegaron a desarrollar por medio del siguiente proceso:

Se realizan los asientos contables de las pólizas de Diario, Ingresos y Egresos, para que el encargado del área de Sistemas desarrollara el proceso a través de SQL, el cual ya cargaba todos los importes y conceptos (ventas, compras, aplicación de pagos), qué se

**LA EXPERIENCIA DEL LICENCIADO EN CONTADURIA, COMO JEFE ADMINISTRATIVO EN UN EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACION DE ARTICULOS FERRETEROS**

necesitaban para que estas subieran a COI, esto ahorro carga de trabajo ya que solamente nos encargábamos de bajar las pólizas a COI y posteriormente hacer la revisión contra los diarios, cortes, y cheques físicos que se tenían.

Esto fue un desarrollo y participación importante para mí, por qué se llegaba a un resultado tan satisfactorio; esto nos ayudaba a presentar cierres mensuales en tiempo y forma; así mismo el resultado que Auditoria daba, era muy satisfactorio por que los ajustes que ellos nos marcaban eran pocos y la mayoría eran reclasificaciones.

## CAPITULO IV JEFE ADMINISTRATIVO

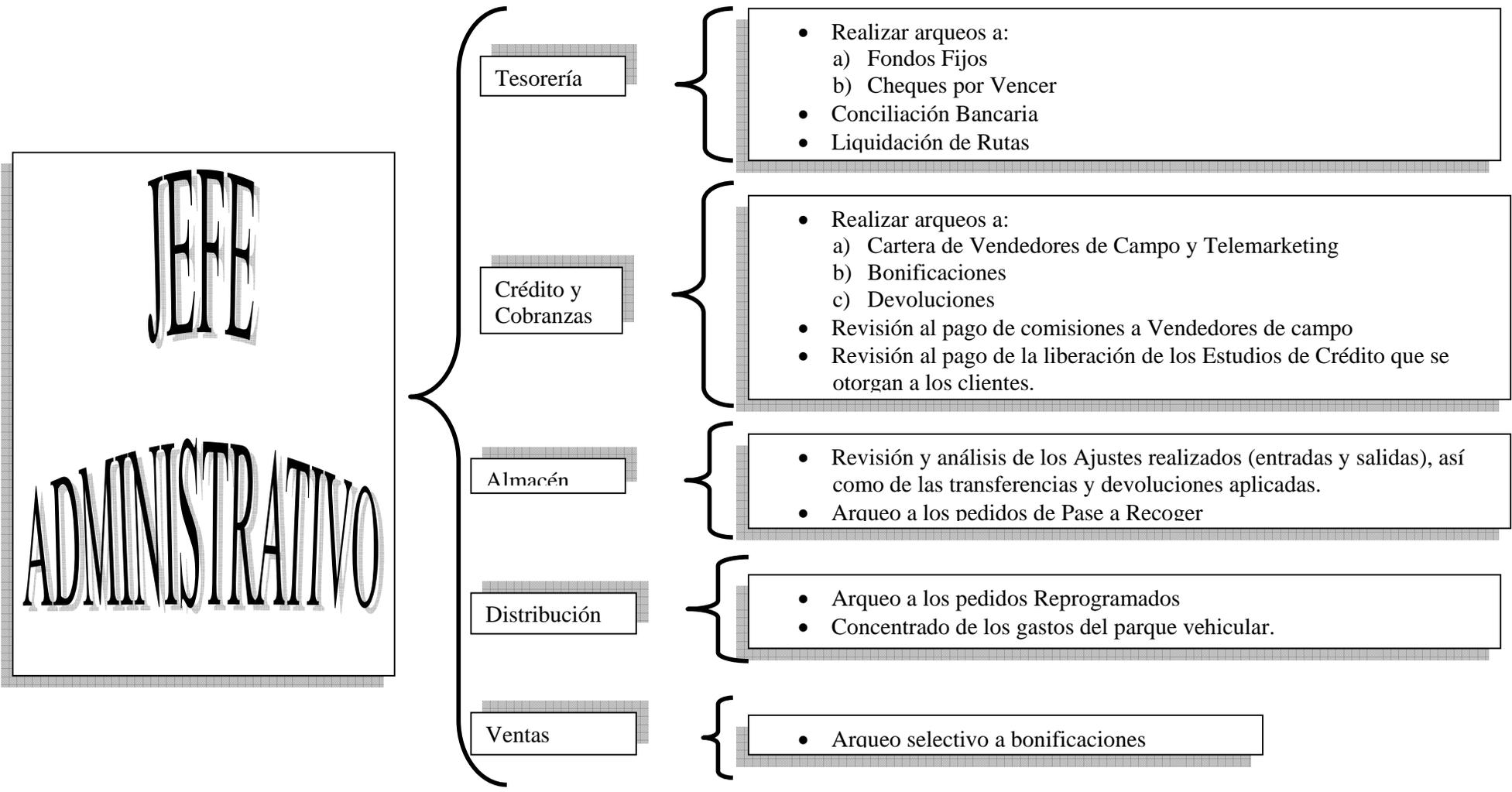
En el año 2005 comienzo una actividad diferente donde pongo en marcha los conocimientos adquiridos de los primeros semestres de mi carrera.

Se me da la oportunidad de este nuevo puesto, participando directamente en Víctor Cravioto y Alquicira.

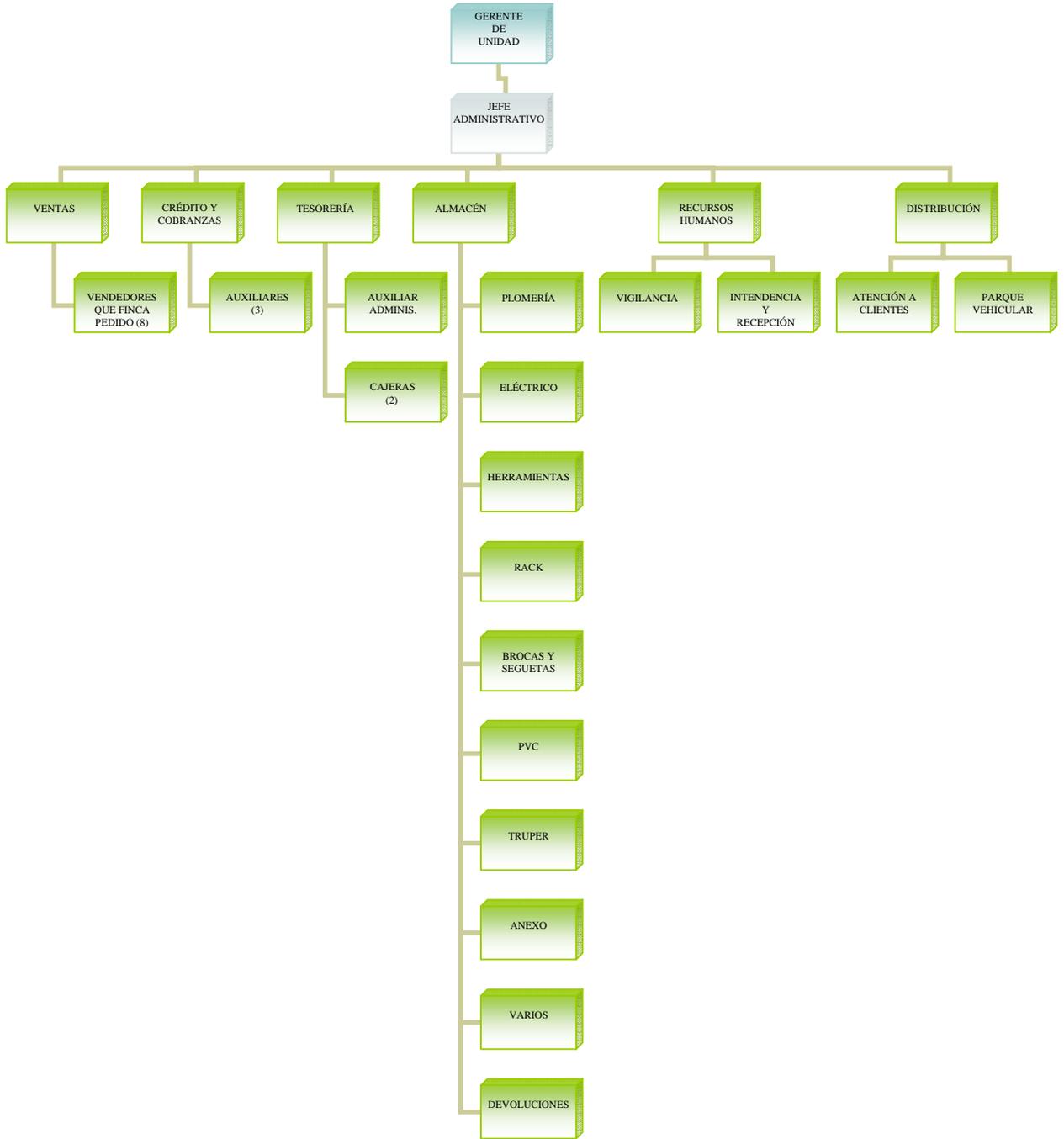
Víctor Cravioto y Alquicira es la matriz del Grupo Cravioto y es donde se lleva todo el control para la distribución hacia las demás sucursales como de las diferentes compañías creadas por el mismo dueño.



**La Jefatura Administrativa se encarga de la supervisión y control de los gastos como de la operación de los siguientes departamentos:**



## ORGANIGRAMA CENTRO DE DISTRIBUCIÓN TULPETLAC



Se me asignan funciones como controles internos de esta Unidad, y a continuación se mencionan:

## ***DEPARTAMENTO DE TESORERÍA***

Las Actividades propias que tiene el mismo departamento estarán encaminadas a supervisar, analizar y en su caso a modificar los procedimientos establecidos desde la recepción y manejo de los valores, cuentas por cobrar, pago a Proveedores, el control interno existente, así como la planeación de los recursos financieros de la empresa y dentro de éstas se llevaran a cabo las siguientes actividades:

1. Supervisar que se lleven a cabo las políticas así como pronosticar la obtención de recursos monetarios.
2. Supervisar el estudio y análisis de captación de Recursos monetarios de Cuentas por Cobrar y Otras cuentas por cobrar.
3. Análisis y Evaluación del Manejo y custodia de Efectivo:
  - Control Interno existente del efectivo recolectado en cada una de las cajas mediante los retiros parciales finales de cada día.
  - Programación de los retiros parciales durante el día, para que en cajas cuenten con lo mínimo posible de efectivo.
  - Supervisar que las cajeras en sus tiempos libres separen el efectivo en fajillas por determinada cantidad, con el objeto de recolectar el efectivo lo más rápido posible y de que la cajera intervenga en él conteo del efectivo en su custodia, reduciendo en lo mínimo posible los faltantes.
  - Supervisar que registren en el sistema todos los retiros parciales de efectivo, no permitiendo que realicen los retiros en forma manual.
  - Supervisar que los retiros parciales contengan las firmas de las personas autorizadas de la recolección del efectivo, así como la firma del cajero.
  - Supervisar que el depósito del efectivo se realice totalmente a más tardar al siguiente día por medio de custraval (traslado de valores), con el objeto de aprovechar mejor este recurso.
  - Conciliación del depósito del efectivo con el estado de cuenta del día siguiente.

- Análisis y seguimiento de los faltantes de las cajas, así como supervisar el descuento en la nómina, en caso de que procedan los faltantes.

- Supervisar los arqueos mensuales y sorpresivos a cajas, fondos y personas encargadas de la custodia de efectivo.

4. Supervisar que la documentación soporte de las operaciones de ingresos y egresos, así como los estados de cuenta diarios y mensuales sean enviados oportunamente al departamento de contabilidad para su registro.

Funciones de la Jefatura Administrativa: Dentro del área de Tesorería se llevan a cabo los siguientes arqueos a:

**Fondos Fijos:** El arqueo consiste en revisar que los valores que tienen en custodia sean igual a la cantidad asignada, estos valores pueden estar en:

- Efectivo
- Vales por comprobar (vales rosas)
- Gastos no deducibles (vales azules)
- Facturas y/o Reembolsos estos deben estar a nombre de la persona que esta como responsable del fondo fijo.

Estos se realizan semanalmente a caja chica, así como el arqueo mensual por cierre y el monto asignado como fondo fijo se determina en base a los gastos generados por la unidad.

El proceso contable para asignar un fondo fijo es a través de una carta responsiva, donde nos indica el monto asignado, el nombre de la persona a quien está asignado así como las indicaciones del uso de este fondo.

**Cheques por Vencer:** Son aquellos documentos que se reciben de clientes que liquidan su deuda (mercancía que adquieren y al momento de la entrega ellos pagan con un cheque), este documento el cliente lo puede poner para cobrarse al día o para cobrarse de acuerdo a los días de crédito que tiene en ese momento.

De esta manera es como se va alimentando el reporte de Cheques x Vencer.

**LA EXPERIENCIA DEL LICENCIADO EN CONTADURIA, COMO JEFE ADMINISTRATIVO EN UN EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACION DE ARTICULOS FERRETEROS**

El arqueo consiste en cotejar todos los cheques que se tienen físicamente al momento del arqueo contra el reporte de cheques x vencer en esta revisión se validan los siguientes puntos:

- Importe del cheque
- Fecha de vencimiento
- Que contenga firma
- Numero de cheque
- Que se encuentre cruzado o tenga la leyenda para abono en cuenta del beneficiario.
- El departamento de Tesorería cuenta con un encargado, con un auxiliar, y un cajero.

FROGadn - [2010408-Cheques por vencer por tienda por rango (Cravioto) ]

Oficina Edición Ver Documento Escritorio Favoritos Ayuda

VICTOR CRAVIOTO Y ALQUICIRA Agosto 16, 2008 14:56  
 ALHONDIGA 18 Page 1 of 1  
 COL. CENTRO Reporte: 2010408

Reporte de Cheques: vencer por tienda por rango

Fecha Vencible		Tienda		Fecha de corte						
Articulada	Fecha	Tienda	Cheque	Banco	Chequera	Valor	Estado	Cheque	Factor Social	Dirección
Tipo: 1 CHEQUES POSTFECHADOS										
71795	25/04/2008	TUL	5848	BANABEX	54759.81	UTILICADO	3285	IGNACIO ESPINOZA DOMINGU	JAZMINES N° 1 GRANJA	
71836	28/04/2008	TUL	5857	BITAL	3791.04	UTILICADO	7631	MARIA EUGENIA DE LA TORRE	TORREOMBASINISTA	
71979	29/04/2008	TUL	6813	BANCOMI	4306.79	UTILICADO	4254	ALFONSO GARCIA SANCHEZ	AV HANF GONZALEZ MC	
71999	29/04/2008	TUL	854	BITAL	10,350.14	UTILICADO	1853	CERVAANTES ALEXANDRA	AUTOPAN NO.19 ESQ J	
72110	31/04/2008	TUL	1891	BANABEX	6,355.36	UTILICADO	5005	ORTIZ CABALLERO NEIL	SUP. 159#C01 ESQ.OTE	
72158	01/Ago/2008	TUL	468	BANCOMI	3,111.72	UTILICADO	4872	GUSTAVO ZAMORANO SOLE	AV. IGNACIO BETETA #70	
72169	02/Ago/2008	TUL	3455	BANABEX	7,809.75	UTILICADO	1960	CERVAANTES ZURIGA JUAN JO	CALCULETAS #6,50N JI	
72171	02/Ago/2008	TUL	1896	BANABEX	9,363.90	UTILICADO	9006	ORTIZ CABALLERO NEIL	SUP. 159#C01 ESQ.OTE	
72230	04/Ago/2008	TUL	2305	INVERLAT	3,096.95	UTILICADO	11104	SISTEMAS ELECTROMECANIC	RIO FRIO N° 364-E AG FR	
72243	04/Ago/2008	TUL	278	BITAL	9,470.09	UTILICADO	11211	NOEL SOTO GUTIERREZ	DELCORO N° 2 JIJUQUIL	
72289	11/Ago/2008	TUL		BITAL	20,255.61	UTILICADO	1919	ROBERTO CARLOS CHAVEZ T	QUETZAL BECA. 11 E LT. 23	
72752	15/Ago/2008	TUL	2496	SANTAND	4,322.18	UTILICADO	11039	FELIPE SIERRA VARGAS	TCMIN N° 150.HEROES	
72809	15/Ago/2008	TUL	210	BANCOMI	3,973.86	UTILICADO	11540	TORRES VELAZQUEZ JUAN JC	AV REVOLUCION No1021	
Totales x Tipo		13			140,735.10					
Totales x Fecha		13			140,735.10					
Fecha Vencible: 31/Ago/2008										
Articulada	Fecha	Tienda	Cheque	Banco	Chequera	Valor	Estado	Cheque	Factor Social	Dirección
Tipo: 1 CHEQUES POSTFECHADOS										
71432	15/04/2008	TUL	1961	BANORTE	14,246.18	UTILICADO	2637	DIAC ZIMERO N JAIRE TOBAS	REFORMA N.563 ADO AP	
71434	18/04/2008	TUL	119	BANABEX	3,826.28	UTILICADO	4879	GUTIERREZ BECERRIL RAFAEL	LADO NORTE DEL MERC	
72781	15/Ago/2008	TUL	5897	BITAL	2,209.59	UTILICADO	7855	MARQUEZ CALVA AMALIA VAL	NORTE 10 No 62-B FRAC	
72851	16/Ago/2008	TUL	9598	BANCOMI	5,222.09	UTILICADO	9673	MARIA REYNALDA RAMIREZ C	1 DE SEPTIEMBRE MC. 6	
Totales x Tipo		4			23,804.14					
Totales x Fecha		4			23,804.14					

**Conciliación Bancaria:** Se imprimen diario los estados de cuenta de la chequera que se maneja en el Centro de Distribución Tulpetlac, donde se generan los cruces de todos aquellos movimientos cobrados de los documentos expedidos.

Las Conciliaciones Bancarias nos ayuda a obtener el saldo diario de lo que tenemos disponible en bancos y así mismo se cuida que no existan rebotes por documentos expedidos y que estos no se llegaran a cubrir.

**Liquidación de Rutas:** Se hace una revisión selectiva de las rutas liquidadas en caja por camionetas de reparto, se revisa que todas las formas de pago recibidas por este departamento hayan sido aplicadas en forma correcta y en tiempo en sistema, si llegará existir alguna diferencia se revisa en ese momento con el departamento para la aclaración correspondiente, si en la aclaración surgiera un faltante este se carga en forma inmediata a la persona involucrada.

Esta revisión nos ayuda a controlar que se estén llevando a cabo las aplicaciones correctas y así mismo permite tener un cierre diario sin diferencias.

Las formas de pagos que se validan en esta revisión son las siguientes:

- Efectivo
- Cheque
- Depósito y/o Transferencia
- Firma

## TESORERÍA



## **DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

Las funciones a desempeñar en el departamento serán las de supervisar, revisar y analizar:

- a) Las condiciones existentes antes del otorgamiento del crédito
- b) La administración de las cuentas por cobrar
- c) Arqueo selectivo a las bonificaciones, devoluciones
- d) Revisión al cálculo de pago de comisiones a Vendedores de Campo

Las actividades propias del departamento de Crédito y Cobranzas se detallan a continuación:

1.-Revisión y análisis de las políticas de cobranza, en coordinación con el Jefe de Crédito y el Gerente de Finanzas, considerando los siguientes puntos:

1.1 Descuentos por pronto pago

1.2 Bonificaciones por volumen de compra

1.3 Aceptación y autorización de documentos

1.4 Interés Moratorios

1.5 Cargo por cheque devuelto

1.6 Autorización de límites de crédito

2.-Intervenir en el establecimiento de metas a corto y largo que significa la cuantificación de los objetivos establecidos:

2.1 El periodo de recuperación mínimo

2.2 La rotación de las cuentas por cobrar se aproxime al promedio de crédito concedido a los clientes.

2.3 Documentación de cuentas por cobrar

2.4 Cuentas incobrables

3.-Supervisar el control y manejo de las cuentas, al término del período se procederá a efectuar una comparación de los documentos originales de cada expediente contra los auxiliares de los clientes.

4.-Supervisar el manejo y control de los documentos y efectivo recuperados en caja así como el correcto registro y aplicación de pago.

5.- Supervisar la continuación de la cobranza utilizando:

5.1 Estados de cuenta

5.2 Carta recordatorio

5.3 Llamadas Telefónicas

5.4 Visitas

5.5 Envío de documentación vencida a abogados

5.6 Revisión de cobranza entregada a los abogados

6.-Supervisión del registro y control de:

6.1 Intereses Moratorios: Cálculo, elaboración de la nota de cargo, registro y cobro respectivo a todos los clientes morosos.

6.2 Cargo por cheques devueltos: Elaboración de la nota de cargo por el importe que cobra el banco más el I.V.A. registro y cobro respectivo a todos los clientes, sin excepción, que incurran en este problema.

6.3 Cheques Devueltos: Registro en el sistema al día siguiente de recibir el estado de cuenta, en el caso de recibir cheques del mismo banco solicitar a tesorería que los deposite en diferente banco, por ejemplo si el cheque es de Banamex y se deposita en Banamex el banco los regresa en ventanilla por fondos insuficientes, pero físicamente no son registrados en el estado de cuenta, creando una distorsión en el registro contable del cheque devuelto.

6.4 Devolución sobre ventas (nota de crédito)

6.5 Bonificaciones sobre ventas (nota de crédito)

6.6 Anticipo de clientes: aplicación en el sistema al momento de recibirlos, emisión del comprobante y disminución de este concepto en el importe del documento que lo originó.

Como función de la Jefatura Administrativa se revisan los siguientes conceptos:

### **Las condiciones existentes antes del otorgamiento del crédito**

Consiste en la apertura de una línea de crédito, se genera la investigación correspondiente para la liberación, el área administrativa se encarga de hacer el análisis de que los estudios que se realizan fueron en el tiempo acordado en base al esquema de la prestadora de servicios; se cuida el precio por períodos de entrega y unidades (líneas de crédito), una vez que se validó la información se revisa en sistema que las condiciones de crédito otorgadas ya estén actualizadas en el historial del cliente, y se procede a realizar el pago correspondiente.

## **La administración de las cuentas por cobrar**

Se lleva a cabo una revisión mensual del 30% sobre el valor total de la cartera.

Está revisión consiste en cotejar las facturas contra el reporte de la cartera, donde se revisan los siguientes puntos:

- Folio de la factura
- Importe
- Razón Social
- Fecha

Si llegara existir alguna variación entre lo que dice el documento y lo que tiene el reporte se lleva a cabo la revisión analítica con la jefatura del departamento, hasta validar que la información se encuentre correctamente.

Se revisa la cartera a mas de 60 días; esta se realiza mensual y es en un 100%, se trata de cuidar que nuestra cuentas x cobrar no rebasen el tiempo máximo, ya que esto ocasiona que se vuelva una cuenta incobrable.

Los días de crédito máximo que se tiene son de 30 días, y los mínimos son de 8 días.

## **Arqueo selectivo a las bonificaciones, devoluciones**

Se lleva a cabo la revisión selectiva a las bonificaciones y devoluciones en estos documentos se cuidan la antigüedad de estas, así como su aplicación. Cuando se habla de su aplicación queremos decir revisar si existe el saldo por la cantidad que los documentos mencionan se procede aplicar de lo contrario se toma la antigüedad como base y si ya es de tres meses atrás se procede a cancelar el documento.

Las bonificaciones se generan por descuentos por pronto pagos, por volumen de compra, promociones, y estos se soportan con su nota de crédito. A las bonificaciones se les revisa importe, fecha, razón social, y el documento fuente estos datos son de suma importancia, por qué de ahí se ve que el descuento que se está otorgando es el correcto.

## Revisión al cálculo de pago de comisiones a Vendedores de Campo

El pago de comisiones a vendedores de campo se realiza cada quincena y el porcentaje que se paga es del 2% sobre venta cobrada.

El cálculo de pago de comisiones está integrado por los siguientes conceptos:

- No tiene que rebasar la cobranza más de 60 días
- Se descuentan las devoluciones y bonificaciones realizadas en ese período
- Si el documento es pagado con cheque esta comisión es pagada hasta el momento que el cheque es cobrado.

Una vez que se validan estos conceptos se procede a liberar el pago de comisiones.

**FROGadn - [2010125-Análisis de vencimientos por vendedor (Cravioto)]**

Oficina Edición Ver Documento Escritorio Favoritos Ayuda

Agosto 16, 2008 14:53  
Página: 1 de 14  
Fecha de análisis: 16 Ago 2008  
Reporte No: 2010125

Reporte de análisis de vencimientos detallado por vendedor

Código		Nombre		Calle		Ciudad													
00		DOMINGUEZ ALVAREZ JOSE ALEJ		Calle		Colonia													
0001 VENTAS MONTAÑA LUIS DEL CARMEN												RODRIGUEZ ROSA ANA ALBADEZ S/N				BOYERON			
Vendedor	Tipo Documento	Fecha Documento	Fecha Vencimiento	Valor Cobrado	Valor Vencido	Transacción	Porcentaje	0 a 1	2 a 15	16 a 30	31 a 60	Mayor a 60	Saldo Total						
F.L.	FD-1001	15 Ago 2008	15 Ago 2008	98.42	113								14.58						
F.L.	LE-AT-1041	16 Ago 2008	16 Ago 2008	253.51	153								63.12						
F.L. 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88																			
0002 SANCHEZ GARCIA ANASTASIO																			
ESPANUEZ LIZARDI ROSA												TELERA FRANCISCO J GARCERO							
Vendedor	Tipo Documento	Fecha Documento	Fecha Vencimiento	Valor Cobrado	Valor Vencido	Transacción	Porcentaje	0 a 1	2 a 15	16 a 30	31 a 60	Mayor a 60	Saldo Total						
F.L.	LE-AT-2430	30 Jul 2008	30 Jul 2008	-47.78	11								-47.78						
F.L.	WV-F-2004	05 Ago 2008	05 Sep 2008	7,443.09	-25		7,395.02						7,395.02						
F.L.	WV-F-2072	05 Ago 2008	05 Sep 2008	897.89	-25		897.89						897.89						
F.L.	WV-F-2073	05 Ago 2008	05 Sep 2008	174.79	-25		174.79						174.79						
F.L.	WV-F-1887	16 Jul 2008	16 Ago 2008	-4,208.54	-5		-4,208.54						-4,208.54						
F.L.	WV-F-1817	16 Jul 2008	16 Ago 2008	4,132.79	-5		4,132.79						4,132.79						
F.L.	WV-F-1643	16 Jul 2008	16 Ago 2008	9,232.54	-5		9,232.54						9,232.54						
F.L.	WV-F-1625	16 Jul 2008	16 Ago 2008	9,576.02	-4		9,576.02						9,576.02						
F.L.	WV-F-1647	05 Ago 2008	05 Sep 2008	938.26	-18		938.26						938.26						
F.L.	WV-F-1624	05 Ago 2008	05 Sep 2008	7,395.08	-18		7,395.08						7,395.08						
F.L.	WV-F-1627	05 Ago 2008	05 Sep 2008	11,152.89	-18		11,152.89						11,152.89						
F.L.	WV-F-1638	05 Ago 2008	05 Sep 2008	3,443.04	-18		3,443.04						3,443.04						
F.L.	WV-F-1627	05 Ago 2008	05 Sep 2008	34.68	-18		34.68						34.68						
F.L.	WV-F-1642	05 Ago 2008	05 Sep 2008	9,185.35	-31		9,185.35						9,185.35						
F.L.	WV-F-1641	16 Ago 2008	16 Sep 2008	759.18	-31		759.18						759.18						
F.L. 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88																			
0003 BERRON MARTINEZ JOSE ALVARO																			
AV. BERRON MARTINEZ JOSE ALVARO												BARRIO VILLAVIEJA BOYERON							
Vendedor	Tipo Documento	Fecha Documento	Fecha Vencimiento	Valor Cobrado	Valor Vencido	Transacción	Porcentaje	0 a 1	2 a 15	16 a 30	31 a 60	Mayor a 60	Saldo Total						
F.L.	FD-1001	15 Ago 2008	15 Ago 2008	236.41	-52								184.41						
F.L. 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88																			
0004 BARRON MARTINEZ JOSE ALVARO																			
Vendedor	Tipo Documento	Fecha Documento	Fecha Vencimiento	Valor Cobrado	Valor Vencido	Transacción	Porcentaje	0 a 1	2 a 15	16 a 30	31 a 60	Mayor a 60	Saldo Total						
F.L.	WV-F-141008	25 Sep 2007	24 Sep 2007	3,232.53	-31		3,232.53						3,232.53						
F.L. 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88 88																			

192.168.10.7:9001 Cravioto RCARREON 16/8/08 02:54:21 p.m.

Inicio Frogadn\_4 ES 02:54 p.m.

**LA EXPERIENCIA DEL LICENCIADO EN CONTADURIA, COMO JEFE ADMINISTRATIVO EN UN EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACION DE ARTICULOS FERRETEROS**



## **DEPARTAMENTO DE VENTAS**

Las Actividades que se llevan a cabo en esta área serán las de supervisar, analizar las políticas, pronósticos y procedimientos de las actividades que realiza el departamento dirigidas a satisfacer las necesidades y deseos de los clientes, así como también evaluar si están cumpliendo con los objetivos de la empresa.

El departamento de ventas se rige por las siguientes funciones:

1.-Revisión y análisis de los objetivos de Ventas

1.1 Cuantificar el nivel del servicio

1.2 El crecimiento de las ventas

1.3 Determinar los tipos de productos destinados a la venta

1.4 La diversificación de productos

1.5 La eficacia de la Distribución

2.-Revisión y Análisis de las políticas de ventas

2.1 Selección de artículos con mayor margen de ganancia

2.2 Precios de los productos a nivel de mercado

2.3 Promociones de ventas

2.4 Pronostico de ventas

3.- Revisión y análisis de los elementos materiales, técnicos y humanos que forman el departamento de ventas para proponer en su caso mejoras que más convengan a la empresa.

4.- Participar en la planeación de actividades encaminadas a promover los artículos en cantidades suficientes y precios atractivos para que estos sean vendidos.

5.- Conocer las necesidades de los clientes para identificar aquellos de los que se carece en ese momento, para que en coordinación con los demás departamentos y proveedores puedan ser satisfechas estas necesidades, en el menor tiempo posible.

6.- Analizar el proceso de venta:

6.1 Promoción de los artículos

6.2 Calidad de la atención del vendedor a los clientes

6.3 Grado de conocimiento, por parte del vendedor, de las características de los artículos en existencia.

6.4 Rapidez en tomar el pedido

6.5 Identificación de artículos negados

6.6 Tiempo de espera para pagar en cajas

6.7 Proceso y problemática del surtido en los diferentes almacenes

6.8 Tiempo de entrega del pedido después de pagar en cajas

6.9 Propuesta, en su caso, de mejorar los servicios de clientes

7.- Supervisar la información proporcionada por el sistema en donde muestre las estadísticas de venta, número de artículos, línea o clase de artículos, zonas, agentes, etc.

### ***Arqueo selectivo a bonificaciones***

En esta área se lleva a cabo la revisión de bonificaciones.

Las bonificaciones que se llevan a cabo se realizan por descuentos otorgados a clientes por los siguientes conceptos:

1. Volumen de compra
2. Promociones
3. Por que el cliente comprueba que otra ferretería tiene el precio más bajo.
4. Descuento por pronto pago

El descuento máximo autorizado al área de ventas es de 0.05%, sobre la compra que realiza el cliente, y si en ese documento existiera una devolución el descuento aplicar, se hará sobre el resultado del total de la factura menos la devolución.

En el Centro de Distribución Tulpetlac, solamente se cuenta con ventas a través de Telemarketing y de Vendedores de Campo.

## **VENDEDORES TELEMARKETING**



Vendedores Telemarketing: Ellos realizan llamadas a sus clientes a través de una agenda que el sistema les permite alimentar, esto es en base a un cuestionario que se le hace al cliente.

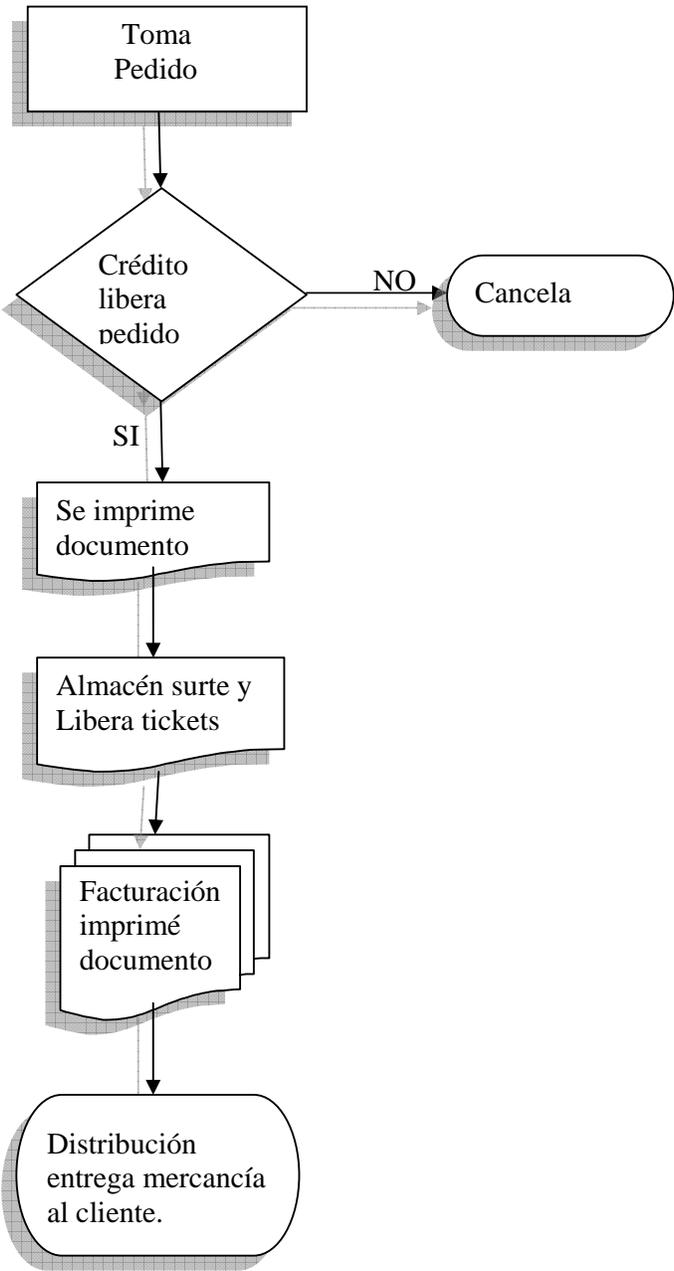
Vendedores de Campo: Ellos se encargan de tomar pedidos visitando a sus clientes y posteriormente mandar por fax o se comunican vía telefónica con los capturistas que se tienen en el área de ventas para que ellos tomen el pedido electrónicamente.

El proceso de venta que tenemos en la tienda es el siguiente:

- Ventas toma pedido: Ellos visualizan el inventario a través del sistema frog y pueden ir tomando el producto teóricamente.
- Crédito libera pedido: este departamento se encarga de liberar todos los pedidos que no tengan problema alguno con sus condiciones de crédito que el cliente tiene otorgado, si el cliente contara con un exceso en monto de acuerdo a su línea de crédito, tuviese un atraso en pago, o tuviera cheques devueltos el pedido generado por el vendedor no se libera cancelando el pedido, hasta que el cliente pague o existiera alguna negociación con el departamento de crédito y cobranzas de lo contrario lo libera.
- Almacén surte pedido y libera: una vez que crédito y cobranzas libera el pedido al departamento de almacén se le imprimen tickets de surtido, esto significa que el personal del almacén comienza a surtir estos tickets y una vez surtidos pasan al área de consolidado donde ellos se encargan de liberar el pedido.

**LA EXPERIENCIA DEL LICENCIADO EN CONTADURIA, COMO JEFE ADMINISTRATIVO EN UN EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACION DE ARTICULOS FERRETEROS**

- Facturación genera el documento: una vez que consolidado libera pedido facturación puede imprimir el documento para entrega de la mercancía al cliente.
- Distribución entrega pedido al destino: una vez que esta surtido el pedido y facturado distribución se encarga de hacer llegar esta mercancía con el cliente o su domicilio.



## **DEPARTAMENTO DE ALMACEN**

Dentro del área de Almacén se revisan los siguientes conceptos:

1. Ajuste de Entrada por Inventario
2. Ajuste de Salidas por Inventario
3. Transferencia de Salida a Tienda
4. Transferencia de Entrada a Tienda
5. Transferencia de Devoluciones realizadas por esta Área

### **AJUSTE DE ENTRADA POR INVENTARIO**

Son aquellos movimientos que el almacén ingresa por mercancía que físicamente está sobrando en las Tomas de Inventarios realizados en la Compañía.

### **AJUSTES DE SALIDA POR INVENTARIO**

Son aquellos movimientos donde el almacén genera una salida de la mercancía que se encuentra faltando y que al hacer la toma de inventario no se localizo.

Aquellos movimientos que se llegan ajustar; entradas como salidas estas deberán ser justificados a la semana siguiente de que fue realizada la toma de inventario.

### **TRANSFERENCIA DE SALIDAS A TIENDA**

Estás se realizan a petición de las diferentes tiendas, ya que nosotros somos un Centro de Distribución, somos una sucursal y de ahí se surte a la matriz que se encuentra en el Centro Alhóndiga, y Toluca que es una sucursal más de Víctor Cravioto y Alquicira.

## TRANSFERENCIA DE ENTRADA A TIENDA

La mayoría de estas transferencias son las entradas de las devoluciones que son aceptadas de los clientes.

Y el otro concepto es porque nosotros como unidad en ese momento que realizamos alguna venta no contamos con ese material y la matriz lo tiene en ese momento se pide una transferencia de esa mercancía.

## TRANSFERENCIA DE DEVOLUCIONES REALIZADAS POR ESTA ÁREA

Estas transferencias las genera el área de Devoluciones por la recepción de mercancía de los clientes, y posteriormente genera su salida para que él almacén la ingrese y la distribuya al área correspondiente y pueda esta venderse nuevamente.

Dentro del departamento de Almacén se revisa el área de Devoluciones, revisando que está tenga sus cierres diarios en ceros, que quiere decir que toda devolución que registre quede debidamente cerrada e ingresada en el sistema al 100%.

Se realiza el cierre mensual; un arqueo de pedidos reprogramados que se encuentren en esa área, y que la mercancía que se tiene físicamente este soportado con su documento (factura).

Almacen origen	Movimiento	Fecha	Folio	Almacen Referencia	Cantidad	Costo Exp.	Costo Val	
TUL	ETT	28/04/2008	TS	1033	DVT	168	4,422.51	2,253.52
TUL	ETT	28/04/2008	TS	1034	ALH	60	3,408.00	3,408.00
TUL	ETT	28/04/2008	TS	1035	DVT	280	2,030.44	2,733.05
TUL	ETT	28/04/2008	TS	1036	DVT	27	577.13	560.27
TUL	ETT	28/04/2008	TS	1037	DVT	3	1,814.36	1,752.74
TUL	ETT	28/04/2008	TS	1038	DVT	15	2,173.36	2,197.44
TUL	ETT	28/04/2008	TS	1039	ALH	3,224	76,703.03	77,851.27
TUL	ETT	28/04/2008	TS	1040	DVT	145	1,772.67	1,533.08
TUL	ETT	28/04/2008	TS	1041	DVT	145	5,163.07	5,044.37
TUL	ETT	28/04/2008	TS	1042	ALH	30	291.20	255.50
TUL	ETT	28/04/2008	TS	1043	ALH	27	129.60	129.60
TUL	ETT	28/04/2008	TS	1044	DVT	12	12,526.13	12,526.13
TUL	ETT	28/04/2008	TS	1045	DVT	114	18,403.36	18,371.12
TUL	ETT	28/04/2008	TS	1046	DVT	115	5,671.14	5,366.86
TUL	ETT	30/04/2008	TS	1047	DVT	8,713	152,234.86	145,240.03
TUL	ETT	31/04/2008	TS	1048	DVT	19	3,635.23	3,635.42
TUL	ETT	31/04/2008	TS	1049	DVT	71	1,437.75	1,379.56
TUL	ETT	31/04/2008	TS	1050	DVT	27	1,377.07	1,181.85
TUL	ETT	31/04/2008	TS	1051	DVT	99	1,963.32	1,886.95
TUL	ETT	31/04/2008	TS	1052	DVT	68	950.26	546.03
TUL	ETT	31/04/2008	TS	1053	TOL	10	50.00	49.96
TUL	ETT	31/04/2008	TS	1054	ALH	618	5,233.31	5,087.85
TUL	ETT	31/04/2008	TS	1055	ALH	600	4,645.74	4,876.42
TUL	ETT	31/04/2008	TS	1056	DVT	518	11,212.46	11,237.98
TUL	ETT	31/04/2008	TS	1057	DVT	30	463.63	463.60
TUL	ETT	31/04/2008	TS	1058	DVT	21	412.42	375.20
TUL	ETT	31/04/2008	TS	1059	DVT	12,187	211,150.72	214,447.54
TUL	ETT	31/04/2008	TS	1060	DVT	85	1,186.26	1,178.95
TUL	ETT	31/04/2008	TS	1061	DVT	24	307.69	307.12
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS:</b>					<b>157</b>	<b>77,279</b>	<b>1,671,424.46</b>	<b>1,609,309.56</b>

***ALMACEN DE PVC***



***AREA DE PLOMERIA, HERRAMIENTAS, MATERIAL ELECTRICO, Y VARIOS***



## **DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN**

Las funciones como actividades a realizar consistirán de igual forma en la supervisión, análisis del sistema de reparto local y foráneo que se realice en forma rápida, eficiente al menor costo posible.

- 1- Análisis del procedimiento empleado para elaborar las rutas de entrega
- 2- Supervisar que la documentación y la mercancía no entregada a los clientes, la reciba el departamento de embarques mediante la firma de recibido en la ruta de entrega, para su programación posterior.
- 3- Supervisar que el efectivo y cheques que se recibieron en Tesorería los registren en el sistema inmediatamente después de recibirlos.
- 4- Dar seguimiento mediante pruebas selectivas a las anotaciones que hacen los chóferes en reporte de ruta de entrega.
- 5- Verificar que la mercancía se entregue a los clientes a más tardar 6 días posteriores a la facturación, en caso contrario se cancelará el pedido y se regresara la mercancía al almacén.
- 6- Efectuar una comparación del Reporte ruta de entrega que obra en poder de embarques, especialmente de las partidas de efectivo, diferencias por devolución o faltantes de mercancía, y el Histórico del clientes, con el objeto de detectar fallas en el manejo o registro de estos detalles.
- 7- Supervisar que la mercancía que salió del departamento en las camionetas y que al regreso los chóferes no entregaron a Tesorería el pago completo, o la devolución autorizada de la mercancía al almacén, efectúen el pagaré por la cantidad faltante para su descuento por nómina en caso de que no compruebe la diferencia, en virtud de que es este departamento el encargado del traslado y custodia del valor de la mercancía y no los demás departamentos.
- 8- Supervisar el registro del kilometraje de cada una de las camionetas, con objeto de determinar y controlar correctamente el consumo de gas.
- 9- Supervisar los costos de distribución que estén en función a la utilidad de los pedidos enviados o en su caso asignar cargos por concepto de fletes, determinado los casos en que serán cobrados estos.
- 10- Supervisar e indicar a los chóferes el uso correcto de las unidades de transporte, asignadas al departamento:

- Cuidar las unidades y reportar cualquier falla al jefe del departamento
- Cumplir con las disposiciones del reglamento de tránsito
- Contar con un registro de las: pólizas de seguro indicando su vigencia.
- Fecha de pago de tenencia
- Fecha de la revista anual
- El pago de multas de tránsito serán descontadas a los chóferes

Este departamento se conforma de varias áreas se mencionan a continuación:

- a) Atención a Clientes
- b) Asignación de Rutas
- c) Parque Vehicular

### **Arqueo a los pedidos Reprogramados**

Se lleva a cabo una revisión al cierre de todos aquellos pedidos que se encuentren pendientes de entregar, donde se cotejan con la factura, para revisar de esta forma que la mercancía se encuentra completa, se llegan a tener estos pedidos como reprogramados por los siguientes conceptos:

- El cliente no cuenta con el efectivo en el momento
- Por qué el día de la entrega hay tianguis y la camioneta no puede pasar
- Por que el cliente titular no se encuentra y no dejo firmado el cheque
- Por qué la camioneta que se encarga de hacer la entrega tuvo una falla mecánica y no pudo completar la ruta

### **Concentrado de los gastos del parque vehicular**

Se realiza un control de todos los gastos generados por mantenimientos a camionetas, para llevar a cabo la autorización de estos gastos se hace el comparativo de los gastos anteriores y así cuidar que no se dupliquen estos, actualmente la compañía cuenta con 25 camionetas en servicio.

Dentro de los mantenimientos se revisan los siguientes puntos como actividades diarias:

- Nivel de aceite
- Nivel de Anticongelante
- Nivel de Agua
- Aire en las llantas
- Filtros de Aire como filtros de Aceite

Los mantenimientos realizados al parque vehicular se llevan a cabo a través de kilometrajes, que quiere decir que cada cambio que se le realiza a las camionetas es en consideración de los kilómetros recorridos.

### **PARQUE VEHICULAR**





***TALLER MECANICO***



**PROGRAMA DE MANTENIMIENTO  
Centro de Distribución Tulpetlac  
DISTRIBUCION JULIO 2008**

UNI.	REFACCIONES	COSTO DE LA REFACCION
1	CAMBIO DE CHASIS	\$ 5,980.00
	CAMBIO DE ESCAPE COMPLETO	\$ 2,500.00
	CHASIS COMPLETO	\$ 67,000.00
	TORNILLERIA Y ACCESORIOS	\$ 2,500.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 1</b>	<b>\$ 77,980.00</b>
2	FILTRO DE AIRE	\$ 30.00
	CAMBIO DE ACEITE	\$ -
	CONTROL DE TABLERO	\$ 1,500.00
	BUJES DE BRONCE	\$ 800.00
	BALATAS TRASERAS	\$ 600.00
	CAMBIO DE LAMINA DE LA PARTE SUPERIOR DE LA UNIDAD	\$ 500.00
	CLUTCH	\$ 3,500.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 2</b>	<b>\$ 6,930.00</b>
3	FILTRO DE AIRE	\$ 30.00
	CAMBIO DE ACEITE	\$ -
	LAVADO Y ENGRASADO	\$ 4,000.00
	CAMBIO DE ALTERNADOR	\$ -
	BATERIA	\$ 1,100.00
	ARNES	\$ 40.00
	2 UNIDADES CON FOCOS	\$ 350.00
	REVISION DE LUCES	\$ 300.00
	REVISION DIOFROSTER - CHISGUETEROS	\$ 1,000.00
	CINTURONES DE SEGURIDAD	\$ 1,500.00
	CAMBIAR ESCAPE	\$ 2,500.00
	BALATAS TRASERAS	\$ 600.00
	BALATAS DELANTERAS	\$ 600.00
	CAMBIO DE LAMINA DE LA PARTE SUPERIOR DE LA UNIDAD	\$ 500.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 3</b>	<b>\$ 12,520.00</b>
4	FILTRO DE AIRE	\$ 30.00
	CAMBIO DE ACEITE	\$ -
	ARMAR DIFERENCIAL	\$ -
	BALATAS TRASERAS	\$ 600.00
	2 ESPEJOS CONCAVOS	\$ 300.00
	CAMBIO DE LAMINA DE LA PARTE SUPERIOR DE LA UNIDAD	\$ 500.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 4</b>	<b>\$ 1,430.00</b>
5	FILTRO DE AIRE	\$ 30.00
	HIDROVACK	\$ 4,000.00
	CINTURONES DE SEGURIDAD	\$ 1,500.00
	COLOCAR ESPEJOS	\$ -
	CAMBIO DE LAMINA DE LA PARTE SUPERIOR DE LA UNIDAD	\$ 500.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 5</b>	<b>\$ 6,030.00</b>
7	CAMBIAR CLUTCH	\$ -
	FILTRO DE AIRE	\$ 30.00
	CAMBIO DE ACEITE	\$ -
	CAMBIO DE LAMINA DE LA PARTE SUPERIOR DE LA UNIDAD	\$ 500.00
	ASIENTO	\$ 2,000.00

**PROGRAMA DE MANTENIMIENTO  
Centro de Distribución Tulpetlac  
DISTRIBUCION JULIO 2008**

UNI.	REFACCIONES	COSTO DE LA REFACCION
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 7</b>	<b>\$ 2,530.00</b>
9	BRAZO PICMAN	\$ -
	AMORTIGUADORES	\$ -
	DEPOSITOS DE CHISGUETEROS	\$ 300.00
	BALATAS DELANTERAS	\$ 600.00
	CAMBIO DE LAMINA DE LA PARTE SUPERIOR DE LA UNIDAD	\$ 500.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 9</b>	<b>\$ 1,400.00</b>
10	FILTRO DE AIRE	\$ 3,000.00
	CAMBIO DE ACEITE	\$ -
	REPARACION DE CAJA DE VELOCIDADES	\$ 9,000.00
	SISTEMA DE CLUTCH	\$ 1,500.00
	CAMBIO DE LAMINA DE LA PARTE SUPERIOR DE LA UNIDAD	\$ 500.00
	COLLARIN	\$ 1,500.00
	LAVADO DE ASIENTO	\$ 250.00
	BALATAS DELANTERAS	\$ 600.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 10</b>	<b>\$ 16,350.00</b>
11	FILTRO DE AIRE	\$ 30.00
	SOLDAR PUERTA DE CAJA	\$ 300.00
	SOLDAR ESCAPE	\$ 800.00
	ASIENTO	\$ 2,000.00
	COLLARIN	\$ 1,500.00
	CAMBIO DE LAMINA DE LA PARTE SUPERIOR DE LA UNIDAD	\$ 500.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 11</b>	<b>\$ 5,130.00</b>
12	FILTRO DE AIRE	\$ 30.00
	SOLDAR ESCAPE	\$ 800.00
	BALATAS DELANTERAS	\$ 600.00
	ESPEJOS COMPLETOS	\$ 2,000.00
	CAMBIO DE LAMINA DE LA PARTE SUPERIOR DE LA UNIDAD	\$ 500.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 12</b>	<b>\$ 3,930.00</b>
14	SISTEMA ELECTRICO	\$ 2,000.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 14</b>	<b>\$ 2,000.00</b>
15	FILTRO DE AIRE	\$ 30.00
	CLUTCH	\$ -
	MARCHA	\$ 1,500.00
	CAMBIO DE LAMINA DE LA PARTE SUPERIOR DE LA UNIDAD	\$ 500.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 15</b>	<b>\$ 2,030.00</b>
16	REPARACION DE MUELLES TRASERAS	\$ 900.00
	FILTRO DE AIRE	\$ 30.00
	CAMBIO DE ACEITE	\$ -
	CAMBIO DE LAMINA DE LA PARTE SUPERIOR DE LA UNIDAD	\$ 500.00
	CAMBIO DE CLUTCH	\$ -
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 16</b>	<b>\$ 1,430.00</b>
17	FILTRO DE AIRE	\$ 30.00
	CAMBIO DE ACEITE	\$ -
	FAROS DELANTEROS	\$ 350.00
	CAMBIO DE LAMINA DE LA PARTE SUPERIOR DE LA UNIDAD	\$ 500.00

**PROGRAMA DE MANTENIMIENTO  
Centro de Distribución Tulpetlac  
DISTRIBUCION JULIO 2008**

UNI.	REFACCIONES	COSTO DE LA REFACCION
	FAROS DE NIEVLA	\$ 200.00
	CAMBIO DE ACEITE	\$ -
	ESPEJOS BANQUETEROS	\$ 300.00
	PARABRISAS	\$ 1,000.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 17</b>	<b>\$ 2,380.00</b>
<b>CAM. 25</b>	FILTRO DE AIRE	\$ 1,500.00
	FILTRO DE ACEITE	\$ 1,000.00
	FILTRO DE DIESEL	\$ 900.00
	CAMBIO DE LLANTAS	\$ -
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 25</b>	<b>\$ 3,400.00</b>
<b>CAM. 27</b>	TAPETES	\$ 400.00
	FAROS DE NIEVLA	\$ 300.00
	FUNDA DEL VOLANTE	\$ 150.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 27</b>	<b>\$ 850.00</b>
<b>CAM.28</b>	TAPETES	\$ 400.00
	FAROS DE NIEVLA	\$ 300.00
	FUNDA DEL VOLANTE	\$ 150.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. 28</b>	<b>\$ 850.00</b>
<b>VICRA 1</b>	CAMBIO DE BUJIAS	\$ 120.00
	FILTRO DE ACEITE	\$ 30.00
	FILTRO DE AIRE	\$ -
	REPARAR ASIENTO	\$ 2,000.00
	AMORTIGUADORES	\$ 1,500.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. VICRA 1</b>	<b>\$ 3,650.00</b>
<b>VICRA 2</b>	CAMBIO DE DIFERENCIAL	\$ -
	FILTRO DE ACEITE	\$ 30.00
	FILTRO DE AIRE	\$ -
	BUJIAS	\$ 120.00
	CAMBIO DE ESCAPE	\$ 900.00
	CABLES	\$ 500.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. VICRA 2</b>	<b>\$ 1,550.00</b>
FORD	CAMBIO DE ASIENTO	\$ 2,000.00
TALLER	MATRACA NEUMATICA	\$ 1,500.00
	<b>TOTAL COSTO DE REFACCIONES CAM. FORD</b>	<b>\$ 3,500.00</b>
	<b>GRAN TOTAL COSTO DE REFACCIONES</b>	<b>\$ 155,870.00</b>

**LA EXPERIENCIA DEL LICENCIADO EN CONTADURIA, COMO JEFE ADMINISTRATIVO EN UN EMPRESA  
DEDICADA A LA COMERCIALIZACION DE ARTICULOS FERRETEROS**

**CONCENTRADO DE GASTOS**

CAMIONETA 3				
AÑO 1998				
04-Ene	FRANCISCO RAZO CORNEJO	28257	547.82	1 JGO. DE BALATAS, 2 RETENES DE RUEDAS
04-Ene	JAVIER CORTES RAMOS	3193	40.00	1 TALACHA
12-Ene	JOSE OMMAR GARCIA MARTIN	650	1,600.00	1 FLECHA DE MANDO, 1 BROCE CHEVROLET
12-Ene	JOSE OMMAR GARCIA MARTIN	648	1,600.00	4 BROCES CHEVROLET H.D. NUEVO
18-Ene	JAVIER CORTES RAMOS	3303	240.00	6 TALACHAS
17-Ene	CONSUELO PEREZ BLANCA	18781	173.92	2 CRUZETAS 5-160
18-Ene	FRANCISCO GONZALEZ VELAZQUEZ	775	782.61	1 COLLARIN HIDRAULICO (CHEVROLET)
30-Ene	ADOLFO LANDA HERNANDEZ	7532	60.86	1 STAR DE MARCHA, 1 ALARMA DE REVERSA
<b>5,045.21</b>				
02-Feb	MONTOYA GALICIA MARGARITA	551	170.00	2 ESPEJO PANORAMICO, 1 JGO. DE ESPEJO CONCAVO.
05-Feb	FRANCISCO RAZO CORNEJO	28646	252.18	1 RETEN CANDELERO, 1 BALATAS
11-Ene	ERICKA DOMINGUEZ RODRIGUEZ	749	402.50	1 VALVULA DE SERVICIO Y MANO DE OBRA
<b>824.68</b>				
26-Feb	ADOLFO LANDA HERNANDEZ	7633	96.00	2 TERMINAL BATERIAL
<b>96.00</b>				
04-Abr	EXEQUIEL CASTRO CASTRO	520	640.00	2 REPRARACIONES DE ELEVADORES
05-Abr	ADOLFO LANDA HERNANDEZ	7776	1,004.34	1 JGO. DE FAROS, 1 SENSOR
09-Abr	ACCESORIOS LORENA	2094	125.00	1 FORRO VOLANTE
04-Abr	FRANCISCO RAZO CORNEJO	29446	869.57	1 DISTRIBUIDOR
15-Abr	JAVIER CORTES RAMOS	3498	1,000.00	1 RIN PARA CHEV.
<b>3,638.91</b>				
09-May	CONSUELO PEREZ BLANCA	19373	1,565.21	1 BOMBA DE FRENOS HD
15-May	GONZALEZ BECERRA MARICEL	224	600.00	REPAR. DE MARCHA 1 ARMADURA, 1 JGO. DE BUJES
12-May	ADOLFO LANDA HERNANDEZ	7903	82.60	1 JGO. DE PLUMAS 18"
06-May	FRANCISCO RAZO CORNEJO	29852	143.12	8 BUJIAS
<b>2,390.93</b>				
09-Jun	ADOLFO LANDA HERNANDEZ	7989	1,591.30	1 ALTERNADOR CHEV. AD-244
17-Jun	MARTHA IRIS MORAN MONTES	22	1,229.00	1 LONA NUEVA REFORZADA 2.60 X7.50 AZUL REY
16-Jun	ADOLFO LANDA HERNANDEZ	8017	26.08	1 ARNES DE REGULA. CHEV.
12-Jun	FRANCISCO RAZO CORNEJO	30358	443.48	1 FAN CLUTCH H.D.
10-Jun	STOP&TRACK DE MEXICO S.A...	8370	170.00	1 BOTON DE PANICO DE USO RUDO
27-Jun	ALEJANDRO ZARAGOZA C.	30534	100.00	1 JGO DE PIEDRAS P/PULIDOR
<b>3,559.86</b>				
04-Jul	FRANCISCO RAZO CORNEJO	30642	913.04	2 JGOS. DE BALATAS DELANT. Y TRAS.
10-Jul	ACCESORIOS "LORENA"	2122	1,650.00	1 JGO. ESPEJOS KODIAK ORIGINAL

**LA EXPERIENCIA DEL LICENCIADO EN CONTADURIA, COMO JEFE ADMINISTRATIVO EN UN EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACION DE ARTICULOS FERRETEROS**

22-Jul	CONSUELO PEREZ BLANCA	19737	391.30	1 CHICOTE DE ACELERADOR AC DELCO
<b>2,954.34</b>				
11-Ago	ADOLFO LANDA HERNANDEZ	8221	52.17	1 FOCO H4
09-Ago	FRANCISCO RAZO CORNEJO	31102	139.20	8 BUJIAS
13-Ago	CONSUELO PEREZ BLANCAS	19846	680.00	4 PISTONES CALIPER, 4 REPUESTOS CALIPER
16-Ago	ADOLFO LANDA HERNANDEZ	8247	365.20	1 JGO. DE FAROS FA-2034C, 2 FAROS XT-202
<b>1,236.57</b>				
<b>TOTAL ACUMULADO</b>			<b>19,746.50</b>	

## **ACTIVIDADES QUE SE LLEVAN ACABO DE ACUERDO A LA OPERACIÓN**

Como encargada de la Administración se realizan las siguientes actividades:

a) Revisión y Autorización de Gasto: todo gasto que se solicite por parte de Distribución deberá haber sido solicitado a través del presupuesto mensual que se pasa a inicio de mes.

Si es una compra que no está contemplada se requieren tres cotizaciones para su autorización.

b) Provisión del gastos en el sistema y programar su pago para su vencimiento.

c) Pasar al área de Tesorería los paquetes de pago para elaborar sus cheques, así firmar estos documentos, la firma de los cheques es a través de dos firmas mancomunadas una es del Gerente de la Unidad y otra por el Jefe Administrativo.

d) Se lleva a cabo la conciliación diaria de bancos de la cuenta que se manejan para pago a proveedores misceláneos.

e) Dar de baja en el sistema todos los depósitos (ingresos) a través de cortes de caja para que así la matriz realice sus conciliaciones diarias de la cuenta comercial.

Se tiene a cargo el control de asistencia donde el reporte se hace directamente a la Gerencia de Recursos Humanos del Centro, las incidencias que se mandan a esta área van soportadas por hojas de ausentismo, vacaciones, y permisos de entrada como de salida dependiendo del horario de trabajo.

En esta unidad actualmente somos 120 empleados.

Grupo Cravioto está integrado por las siguientes compañías:

1. Cobrecentro S.A. de C.V.
2. Ferrevicra S.A. de C.V.
3. Administradora Ferretera S.A. de C.V.
4. Víctor Cravioto y Alquicira

Víctor Cravioto y Alquicira tiene dos sucursales:

- TOLUCA Y
- TULPETLAC

El Centro de Distribución Tulpetlac, se encarga de controlar, supervisar, y organizar toda la operación así como hacer llegar al departamento de Contabilidad los reportes como los documentos comprobatorios para llevar a cabo el registro contable correspondiente.

Los reportes que hace llegar al departamento son los siguientes:

- Diario de Facturación
- Reporte de Notas de crédito y Notas de Cargo
- Cortes de caja
- Reporte de las recepciones recibidas en el área de almacén

## **IMPUESTOS**

Actualmente contamos con dos nuevos impuestos IETU E IDE los cuales están haciendo un fuerte impacto y a su vez generan una carga de trabajo, a continuación se mencionan un poco de lo que consisten.

### ***IETU (Impuesto Empresarial a la Tasa Única)***

Este impuesto entro en vigor a partir del 01 de Enero del 2008.

Es un impuesto que se calcula aplicando una tasa sobre la diferencia entre los ingresos efectivamente percibidos menos las deducciones autorizadas efectivamente pagadas en el período.

Las tasas son:

- 16.5% en 2008
- 17% en 2009
- 17.5% a partir de 2010

Por este impuesto se tiene la obligación de efectuar las siguientes declaraciones:

- Pagos provisionales mensuales
- Declaración anual

### **Como se calcula**

Para calcular los pagos provisionales se realizara el siguiente procedimiento:

	Ingresos Percibidos en el Periodo	50,000.00
-	Deducciones autorizadas por la LIETU pagadas en el mismo P	15,000.00
=	Base Gravable del IETU	35,000.00
X	Tasa	16.5%
=	IETU mensual determinado	5,775.00
-	Crédito fiscal (deducciones superiores a los ingresos)	0.00
-	Acreditamiento por salarios y aportaciones de seguridad social	0.00
-	Otros Créditos Fiscales	0.00
-	Crédito fiscal por inversiones de 1998 a 2007	0.00

-	ISR propio del mes de que se trate (pagado)	1,000.00
-	ISR retenido del mismo periodo por el que se efectúa el pago p.	0.00
=	IETU a pagar	4,775.00
-	Pagos provisionales del IETU pagados con anterioridad en el Mismo ejercicio	2,000.00
=	<b>IETU a cargo</b>	<b>2,775.00</b>

### **Pago del IETU**

Para calcular el impuesto empresarial a tasa única, considere los siguientes pasos:

1 - Pague de la misma manera con la que actualmente paga el ISR y el IVA, por internet o por ventanilla bancaria, según sea el caso. En la pantalla de los bancos ya está incorporado el concepto de IETU.

2- Una vez realizado el pago, envíe al SAT la lista de conceptos que sirvieron de base para determinar el impuesto, el número de operación proporcionado por el banco y la fecha en que pago.

El Impuesto Empresarial a Tasa Única tiene como fin lograr una recaudación más equilibrada y justa, ya que nos considera regímenes especiales ni deducciones o beneficios extraordinarios; además, busca evitar y desalentar las planeaciones fiscales que tienen por objeto eludir el pago del impuesto sobre la renta.

### **Quienes lo deben de pagar**

Las personas Físicas que:

- Presten servicios profesionales
- Rentan bienes inmuebles
- Realicen actividades comerciales, industriales, agropecuarias, ganaderas y silvícolas.

Las personas Morales que sean sujetos del impuesto sobre la renta, tales como sociedades mercantiles, sociales civiles, sociedades cooperativas de producción, asociación en participación, entre otras.

La fecha en que se declara, se deben efectuar pagos provisionales y declaración anual en las mismas fechas que el impuesto sobre la renta.

## **IDE (Impuesto a los Depósitos en Efectivo)**

Este impuesto entro en vigor a partir del 1 de Julio del 2008.

Es un impuesto que se aplica al importe excedente de \$25,000.00 en los depósitos en efectivo realizado en las instituciones financieras, ya sea por uno o por la suma de varios depósitos en el mes, así como por adquirir cheques de caja en efectivo, independientemente del monto.

**Quienes deben pagarlo:** las personas físicas o morales por los depósitos en efectivo, tanto en moneda nacional como extranjera, en cualquier tipo de cuenta abierta a su nombre en las instituciones del sistema financiero.

El impuesto se calcula multiplicando el importe de los depósitos en efectivo que excede de \$25,000.00 por la tasa del 2%.

### **EJEMPLO**

Deposito	\$26,000.00
Menos Exento	\$25,000.00
Igual Excedente	\$ 1,000.00
Por Tasa	2%
Igual IDE que recauda	\$ 20.00

En qué casos no se paga: no se paga el impuesto por los depósitos hechos a través de medios distintos al efectivo como son cheques o transferencias electrónicas, o cuando la suma de los depósitos en efectivo durante el mes es menor de \$25,000.00

### **Quienes no lo pagan:**

- Las dependencias de gobierno
- Las personas morales con fines no lucrativos
- Las instituciones del sistema financiero por los depósitos que reciben en cuentas propias con motivo de su intermediación financiera o de la compraventa de moneda extranjera.

**LA EXPERIENCIA DEL LICENCIADO EN CONTADURIA, COMO JEFE ADMINISTRATIVO EN UN EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACION DE ARTICULOS FERRETEROS**

- Las personas físicas y morales por los depósitos en efectivo que realicen en cuentas propias abiertas por créditos otorgados por las instituciones del sistema financiero, hasta por el monto adecuado.

El IDE pagado puede restarse de los pagos mensuales de ISR y las retenciones de ISR o compensarse contra otras contribuciones federales, e incluso solicitar devolución cubriendo ciertos requisitos, en ese orden y siempre que quede remanente.

## **PASE A RECOGER**

Es un proceso donde el centro de distribución tulpetlac realiza ventas telemarketing de entrega inmediata siempre y cuando el cliente recoja su material en la compañía, garantizándole nosotros su entrega una vez que levanto el pedido 60 minutos.

Pase a Recoger es un proceso que se comienza y se termina el mismo día, se toma el pedido al cliente vía telemarketing, siguiendo todo el proceso de una venta normal, para así llegar a la entrega de este en el tiempo comprometido.

## **POLÍTICAS PASE A RECOGER**

**MISIÓN: ESTABLECER LOS LINEAMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE ENTREGA DE PASE A RECOGER.**

### **LINEAMIENTOS GENERALES**

- 1.- Horarios establecidos para la entrega del pase a recoger son los siguientes:
  - a) El horario de Lunes a Viernes será de 9:00 a 17:00 hrs. Garantizando la hasta las 18:30 hrs. del mismo día.
  - b) El horario de sábado será de 9:00 a 13:00 hrs. Garantizando la entrega hasta las 14:00 hrs. Del mismo día.
- 2.- El cliente tendrá como máximo para recoger dicho pedido 48 hrs. en los horarios establecidos a partir de la fecha del pedido, en caso contrario se procederá a la cancelación de este.
- 3.- El área de ventas está obligado a respetar los horarios de servicio, previamente establecidos.
- 5.-Es obligación de vendedor indicar al cliente la terminal asignada al pedido tomado.
- 6.- El proceso de pase a recoger tiene un tiempo máximo de 60 minutos.
- 7.- Crédito y cobranzas, tiene un tiempo máximo para liberar pedido no más de 5 minutos.
- 8.- Almacén, tiene un tiempo máximo de surtido y consolidado de 50 minutos.
- 9.- Facturación, tiene un tiempo máximo para imprimir documento no más de 5 minutos.

10.-El pedido solamente se le entregara al cliente y/o a las personas que estén autorizadas por el mismo, sin excepción alguna.

Cualquier modificación a los tiempos previamente establecidos deberá ser notificada al área administrativa y a la gerencia de unidad del centro de distribución tulpetlac.

El cumplimiento de esta política es obligatoria para todas las unidades de negocio y áreas involucradas.

## **POLÍTICAS DE VENTAS PASE A RECOGER**

### **MISIÓN:**

**Establecer los lineamientos operativos y administrativos para la optimización de entrega a clientes (pase a recoger).**

## **LINEAMIENTOS GENERALES**

1. Los horarios establecidos para la entrega del pase a recoger son los siguientes:
  - El horario de lunes a viernes será de 9:00 a 18:30 hrs.
  - El horario de sábado será de 9:00 a 14:00 hrs.
2. El cliente podrá pasar a recoger su pedido, después de 60 minutos de haber concluido la toma de su pedido por el área de ventas.
3. Todo cliente que ingrese a la unidad de negocios tulpetlac a recoger material, tendrá que registrarse en la caseta de vigilancia con la siguiente documentación:
  - Identificación oficial
  - Contar con la Terminal de su pedido previamente asignada por su vendedor
4. El cliente tendrá como máximo para recoger dicho pedido 48 hrs. En los horarios establecidos a partir de la fecha del pedido, en caso contrario se procederá a la cancelación de este.
5. No se le permitirá la entrada a ningún cliente que no muestre identificación.
6. No se permitirá la entrada a ningún cliente fuera del horario previamente establecido sin excepción alguna.
7. El pedido solo será entregado al cliente y/o a las personas que estén previamente autorizadas por dicho cliente, sin excepción alguna; según firmas registradas en el departamento de crédito y cobranza. Cabe mencionar que es responsabilidad del cliente actualizar el catalogo de firmas de autorización.

**LA EXPERIENCIA DEL LICENCIADO EN CONTADURIA, COMO JEFE ADMINISTRATIVO EN UN EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACION DE ARTICULOS FERRETEROS**

8. El cliente está obligado a respetar las normas de seguridad interna de las unidades de negocio de Ferreterías Cravioto.
9. Es obligación del cliente respetar las áreas asignadas para estacionar su vehículo.
10. La estadía del cliente en las instalaciones para pago y recoger mercancía no deberá ser mayor a 30 minutos.
11. El monto mínimo para levantar pedido pase a recoger es de \$ 500.00 (Quinientos pesos 00/100 m.n.)
12. El cliente está obligado a proporcionar su número de cliente para poder levantarle el pedido pase a recoger, si no proporciona número de cliente no se le podrá tomar pedido.

## PROCEDIMIENTO DE PAGO Y ENTREGA DE MERCANCÍA AL CLIENTE

### VIGILANCIA

1. El registro de acceso del cliente será en la bitácora de Clientes y Proveedores y el tiempo máximo son 5 minutos.

### FACTURACIÓN, CAJA Y CRÉDITO Y COBRANZAS.

2. Recoger documento para pago y entrega de mercancía, esta dependerá de la forma de pago si es:

- a) Efectivo pasara a caja y el tiempo máximo será de cinco minutos
- b) Deposito o Transferencia pasara al área de crédito y cobranzas para su autorización. Previa y vía sistema tiempo máximo 15 minutos.
- c) Si es firma el cliente firmara y procederá a retirarse a recoger material, tiempo máximo son cinco minutos
- d) Si su forma de pago es diferente a la mencionada en documento, facturación hablara al área de crédito y cobranzas para su autorización, tiempo máximo son 15 minutos.

### ALMACÉN

3. El área de pase a recoger tendrá como máximo 10 minutos para entregar del material al cliente.

FROGadn - [250080-Diagnostico de pedidos pase a recoger (Cravioto) ]

Reporte: 250080      Fecha: 15/8/08      Agosto 16, 2008 14: Page 2 of

VICTOR CRAVIOTO Y ALOUCIRA      ALHONDIGA 18 COL. CENTRO

**Diagnostico de pedidos pase a recoger**

Horas pedido	Distribuidora	Almacen	Codigo del cliente	Cliente	Serie	Folio	Horas de entrega	Valor	Minutos
15/08/08 11:41:07 a.m.	TUL	8564		ANGELA MORA CRUZ	FR	442		15,904.00	
15/08/08 11:41:07 a.m.	TUL	10407		RUBEN ALMAYORCE RUIBO	O	442	4	15,908.11:42:24 a.m.	4
15/08/08 11:44:12 a.m.	TUL	1771		MARCOS ESTRO DOMALEZ	O	444	53	15,908.01:42:37 a.m.	17
15/08/08 12:02:32 p.m.	TUL	1771		MARCOS ESTRO DOMALEZ	O	444	53	15,908.01:42:48 a.m.	17
15/08/08 12:16:31 p.m.	TUL	1771		MARCOS ESTRO DOMALEZ	O	444	53	15,908.01:42:48 a.m.	17
15/08/08 12:16:31 p.m.	TUL	11962		SIBON MANUEL VERCILLA VILLANUI	O	440	25	15,908.12:41:29 p.m.	3
15/08/08 12:16:31 p.m.	TUL	8564		ANGELA MORA CRUZ	O	440	25	15,908.01:42:52 a.m.	17
15/08/08 12:16:31 p.m.	TUL	1442		RICKY LA GONCALVES	O	427	43	15,908.01:42:55 a.m.	15
15/08/08 02:40:35 p.m.	TUL	10923		J. MANUEL SALINAS ESPINOLA	O	458	40	15,908.03:40:19 p.m.	6
15/08/08 04:15:35 p.m.	TUL	19632		MARCO ANTONIO SORIANO MARTINEZ	O	440	41	15,908.04:56:26 p.m.	15
15/08/08 05:29:21 p.m.	TUL	7855		MARQUECE SALAS VALENTINA	FR	469	-21	15,908.09:20:21 a.m.	20
15/08/08 10:18:36 a.m.	TUL	3847		FLORES FLORES FERN	FR	443	30	15,908.11:08:03 a.m.	3
15/08/08 11:08:34 a.m.	TUL	11926		ELANCA ESTELA TAMES DIAZ	FR	322	103	15,908.01:19:11 a.m.	1
15/08/08 10:24:24 a.m.	TUL	11911		EPICARILLA HERRANDEZ JESSICA YAHN	FR	322	4	15,908.11:08:41 a.m.	1
15/08/08 12:05:37 p.m.	TUL	414			O	440	89	15,908.02:22:42 p.m.	2
<b>Promedio:</b>							40	143,677.63	11

Le los pases a recoger que son de un día para otro el sistema de cuenta los minutos no laborales: 1550

**Promedio: 60.17 minutos      143,677.63**

192.168.10.7:9001      Cravioto      RCARREON      16/8/08 02:49:13 p.m.

## **ANALISIS Y DISCUSION**

Grupo Cravioto, es una ferretería que ha crecido a través de los años, y ha permitido al mercado conocerlo.

Se realiza un análisis sobre el capítulo IV el cual estamos viviendo en estos momentos, JEFE ADMINISTRATIVO.

Tenemos procesos que se llevan a cabo y que en la mayoría se manejan verbalmente y lo llevamos a cabo como lo entendemos, debido a que no se cuentan con políticas y procedimientos por escritos.

Grupo Cravioto se encuentra en la etapa donde se están soportando todas las políticas y procesos y a su vez se revisan con los departamentos involucrados para sus posibles mejoras.

Al personal de Grupo Cravioto le está costando mucho adaptarse a estas medidas, que hoy se establecen en papel y cabe mencionar que se conocían, pero el tenerlas por escrito los compromete a que se lleven a cabo y no hay justificación de que no se conocían.

Todo proyecto que se lleva a cabo en Grupo Cravioto se lleva a través de Cartas Procesos, y los diagramas de flujo finales para poder programar en sistema, actualmente Grupo Cravioto se está regularizando en ese gran paso de colocar políticas y procesos por escrito, así cuidando la seguridad de la propia compañía.

Grupo Cravioto ha llegado a un desarrollo tan satisfactorio donde cada logro se ha disfrutado y celebrado, el dueño de Grupo Cravioto es una persona sencilla y especial, ya que gracias a su manera de ser Grupo Cravioto es quien ahora es.

Grupo Cravioto ha permanecido en el mercado más de 20 años por ser un grupo que lucha limpiamente, motiva a sus empleados, el dueño es una persona humanista donde el permite la integración de subordinado a jefe, de obrero a jefe, etc., Grupo Cravioto tiene como prioridad la atención a dos personas Cliente Externo y al Cliente Interno.

## RECOMENDACIONES

**En base a la experiencia y necesidades que se dan en las revisiones que se llevan a cabo se llega a las siguientes recomendaciones:**

1. Soportar todas las políticas por escrito por cada departamento que se tiene.
  - a) Las políticas tienen que ser generales para todas las unidades y las políticas de cada departamento.
  - b) Una vez que se tengan estas políticas por escrito se tienen que explicar a todo el personal a nivel jefaturas y a su vez ellos transmitir a sus subordinados.
2. Dar una introducción y capacitación al personal de nuevo ingreso referente al puesto que venga a desempeñar, así como la presentación con sus compañeros.
3. Capacitación constante a todos los departamentos, esto motiva al personal.
4. Hacer campañas encaminadas al cliente para transmitirle que la mejor forma de pago es por depósito, cheque o transferencia, dejar de pagar en efectivo, ya que esto ocasionan robos al cliente como a las camionetas de reparto.

## CONCLUSIONES

Para mi es un logro profesional y personal, he disfrutado de cada uno de estos, compartidos con mi familia, amigos, compañeros, y jefes.

Aprendí que todo lo que me enseñaron en la escuela se lleva a cabo en la práctica, no hay alguna cosa, algún concepto, alguna práctica; que en el ámbito profesional no se use.

He aplicado los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera en esta Compañía Víctor Cravioto y Alquicira y Cobrecentro S.A. de C.V., en la cuál me abrieron las puertas para poder desarrollarme, he memorizado los controles que se llevan a cabo en los diferentes departamentos por los cuáles una compañía esta integrada, se que me falta mucho, y que primero Dios lo llevaré a cabo con las oportunidades que esta compañía me ha brindado; Gracias a Dios hoy puedo vivir esta etapa de mi vida, y que me ha ayudado a realizarme.

Hoy comprendo y analizo qué es lo que me ha permitido seguir en Grupo Cravioto y es:

- Tener la disponibilidad de crecer
- Hacerles saber de mi deseo de caminar y aprender que hay atrás de un número plasmado en papel.
- La comunicación que he podido desarrollar con las demás áreas y lo principal con mis subordinados (Líder).
- El ser constante, el transmitir los problemas a las jefaturas correspondientes y darles respuestas.

Gracias por los conocimientos adquiridos y el ser constante se lo debo a la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlan, que a parte de impartirnos el plan de estudios, me enseñaron valores, el ser constante, no dejar que los demás nos quiten las ganas de seguir adelante, a la superación que psicológicamente transmiten, gracias a todos ustedes.

Dentro de mi trayectoria en Grupo Cravioto he podido conocer y participar en las diferentes áreas que tenemos.

En Inventarios he participado con la toma de inventarios anuales, donde llegamos a una toma de decisión.

En Crédito y Cobranzas la participación constantemente con los arqueos realizados, en estar supervisando sus actividades.

Tesorería en la aplicación de Arqueos semanales y el cierre mensual, así como estar con ellos en la revisión de rutas de liquidación.

Distribución, donde compartimos varias actividades: mantenimientos preventivos como correctivos del parque vehicular, la autorización de gastos que es una revisión diaria, revisión de presupuestos, analizar compra de parque vehicular, buscar mejores costos en compra de refacciones.

En Grupo Cravioto me estoy formado profesionalmente.

## **BIBLIOGRAFIA**

Consultas Realizadas

[http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/informacion\\_fiscal/reforma2008/137\\_11513.html](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/informacion_fiscal/reforma2008/137_11513.html)