

10621  
139



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO

---

---

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLÁN

SISTEMATIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO  
DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA  
"TRANSPORTES MONROY SCHIAVON,  
S.A. DE C.V."

MEMORIA DE DESEMPEÑO PROFESIONAL  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN CONTADURÍA  
P R E S E N T A :  
BERENICE RUIZ GAMIÑO

ASESOR: M. A. DANIEL HERRERA GARCÍA

CUAUTITLÁN IZCALLI, EDO. DE MÉXICO. 2003.

1



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.

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN**  
**UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR**  
**DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES**

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS



**DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO**  
**DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN**  
**P R E S E N T E**

ATN: Q. Ma. del Carmen García Mijares  
Jefe del Departamento de Exámenes  
Profesionales de la FES Cuautitlán

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

la Memoria de Desempeño Profesional: Sistematización del Departamento de Facturación en la Empresa "Transportes Monroy Schlavon, S.A. de C.V."

que presenta la pasante: Berenice Ruiz Gamíño  
con número de cuenta: 9140739-5 para obtener el título de:  
Licenciada en Contaduría

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

**AT E N T A M E N T E**  
**"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"**

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 26 de Septiembre de 2005.

PRESIDENTE	<u>L.A. Ignacio Rivera Cruz</u>	
VOCAL	<u>MCE. Rosa María Olivera Medina</u>	
SECRETARIO	<u>M.A. Daniel Herrera García</u>	
PRIMER SUPLENTE	<u>M.A. Teresita Hernández Martínez</u>	
SEGUNDO SUPLENTE	<u>L.C. Jaime Navarro Meía</u>	

## **DEDICATORIAS**

### **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

A la cual siempre le estaré  
agradecida.

### **FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN CAMPO 4**

De la que me siento orgullosa  
y a la cual agradezco la oportunidad  
de formar parte de ella.

### **A TODOS MIS PROFESORES**

Con respeto, en especial  
a mi Asesor de Memoria  
M.A. Daniel Herrera García,  
por su paciencia y entrega al trabajo.

### **A TRANSPORTES MONROY SCHIAVON, S.A. DE CV.**

Por permitirme formar parte  
de su organización.

### **MI SINCERO RECONOCIMIENTO Y APRECIO**

Lic. Raúl Monroy, Lic. Daniella  
Monroy y C.P. Fernando Arroyo;  
quienes en forma activa contribuyeron  
a la realización de este trabajo.

### **A LA PORRA PUMA**

Un Goya, desde mis entrañas.

**A DIOS**

Por darme la vida,  
por iluminar mi camino  
y estar siempre conmigo.

**A MIS PADRES**

Laura Gamiño y Armando Ruiz,  
quienes me guiaron por el camino  
de la honestidad y el trabajo,  
por brindarme la mejor de las  
herencias "Educación".

**A MIS HERMANOS**

Aliete y Adriel, por la unión  
que tenemos y por vivir con alegría.

**A MI ESPOSO**

Gabriel Mijangos, por su amor,  
confianza y apoyo incondicional.

**A MIS ABUELITOS**

Pilar Hinojosa, Zacarías Ruiz  
Delfina Hernández y José Ma. Gamiño,  
por todo su amor.

**A MIS SOBRINITOS**

Adelchi Zipacna y Balam Quitze,  
por que siempre pienso en ellos.

**A TODOS MIS AMIGOS**

Armando Osorio, Ivette González, Sonia Goiz, Rafael Bello, Mario López, Liliana Hernández, Georgina Mijangos, Claudia García, Teresita Zaragoza Gabriel Mijangos, Emma Rosales, Secia García, Verónica Vázquez, Carmen López, por los buenos momentos y por su confianza.

**OBJETIVO DE MEMORIA DE  
DESEMPEÑO PROFESIONAL:**

**SISTEMATIZACIÓN DEL  
DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN EN  
LA EMPRESA "TRANSPORTES MONROY  
SCHIAVON, S.A. DE C.V."**

Dar a conocer los problemas que tenía la empresa de transporte "Transportes Monroy Schiavon, S.A. de C.V.", en su Departamento de Facturación, así como la solución a estos mediante la Sistematización.

*E*

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE  
MEMORIA DE DESEMPEÑO  
PROFESIONAL:**

**SISTEMATIZACIÓN DEL  
DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN EN  
LA EMPRESA "TRANSPORTES MONROY  
SCHIAVON, S.A. DE C.V."**

Hasta 1999 la empresa Transportes Monroy Schiavon, S.A. de C.V., corría sus procesos de facturación en forma manual lo que ocasionaba que algunas partes del proceso contable se hicieran de igual manera generando con ello errores en los procesos de registro contable, como son; duplicación de registros, retraso de los mismos, omisiones, entre otros.

Razón por la cual se tomó la decisión de Sistematizar el Departamento de Facturación.



# **INDICE**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>I</b>
<b>Capitulo 1.- Antecedentes de la Empresa Transportes Monroy Schiavon, S.A. de C.V.</b>	<b>1</b>
<b>Capitulo 2.- Estructura Operativa-Administrativa orientada al Departamento de Facturación</b>	<b>7</b>
<b>Capitulo 3.-Descripción del problema detectado en el Departamento de Facturación</b>	<b>12</b>
<b>Capitulo 4.- Determinación de la necesidad de Sistematizar el Departamento de Facturación e identificación de los caracteres básicos a considerar</b>	<b>17</b>
<b>Capitulo 5.- Implantación del Sistema</b>	<b>22</b>
<b>Capitulo 6.- Corrida de Prueba</b>	<b>44</b>
<b>Capitulo 7.-Corrida de Proceso Sistematizado</b>	<b>50</b>
<b>Capitulo 8.- Resultados Obtenidos</b>	<b>59</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>IV</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>VI</b>



## **INTRODUCCIÓN**

Formar parte de una organización brinda la posibilidad de desarrollarse plenamente, tanto en el ámbito personal, como en el profesional. Este desarrollo no se da unilateralmente, puesto que nos encontramos con la posibilidad de cooperar para el exitoso desarrollo empresarial de la organización a la que se pertenece.

Es precisamente esta retroalimentación, el tema central a desarrollar en el presente trabajo de Memorias de Desempeño Profesional, que a lo largo de VIII capítulos, de los que se compone, se ponen de manifiesto de forma práctica y sencilla, las relaciones naturales que se dan entre los diversos departamentos que intervienen en el proceso de "Facturación".

Dicho proceso es de vital importancia en las operaciones normales de TMS, puesto que afecta de forma directa conceptos como: resultado de la empresa (ingresos), pago de impuestos (egresos), logística de unidades (operación), rol de operadores (operación), kilometraje recorrido (operación), servicio al cliente (operativo), entre otros.

Al desarrollar un proceso, es necesario contar con el apoyo de todos los departamentos que afectan el resultado al que se ha propuesto llegar. Ya que durante las diversas etapas de análisis tanto de los problemas como de las posibles soluciones, así como la puesta en marcha de esta últimas, invariablemente se van a presentar nuevas áreas de oportunidad, que pueden simplificar procesos, optimizar recursos o bien maximizar beneficios pero para esto es necesario muchas veces volver sobre nuestros propios pasos, para modificar la

solución originalmente propuesta, con el fin de obtener aún mejores resultados.

Pero antes de entrar de lleno en el desarrollo del trabajo, es conveniente conocer los antecedentes de la organización "Transportes Monroy Schiavon, S.A. de C.V.", de tal manera, se formara una idea clara de su origen, su desarrollo y de sus objetivos, todo ello, manifestado en el primer capítulo de este trabajo.

En el segundo capítulo, se irán cerrando los ángulos, al centrar atención en la estructura Operativa-Administrativa conformada por varios departamentos, todos ellos orientados de una u otra forma al departamento de facturación y en consecuencia son parte integral de nuestro sistema a desarrollar.

El tercer capítulo, es la descripción del problema detectado en el departamento de facturación, origen de la relación mencionada en un principio, al colaborar con la organización en la implantación de nuevos sistemas se logra el desarrollo mutuo.

El reconocer una necesidad, no es necesariamente el aceptar una falla, un error, el cual no tiene remedio, y seguir trabajando concientes de lo que ello implica, retrabajo, información poco oportuna y mucho menos veraz, atraso en el flujo de información. No, el reconocer una necesidad es el descubrimiento de áreas de oportunidad, es el reconocer que mediante el trabajo en equipo, se puede solventar dicha necesidad, es romper paradigmas, es proponer una nueva forma de hacer el trabajo de todos los días, es dar un justo reconocimiento al esfuerzo, a la experiencia, al tesón de todos y cada uno de los colaboradores implicados en esa necesidad, puesto que son los encargados de solventarla. Lo anterior es el contenido del cuarto capítulo.

La puesta en marcha de las soluciones propuestas, es decir la implantación del nuevo sistema de facturación,

## INTRODUCCIÓN

con todo lo que ello conlleva, el reconfigurar la manera de hacer las cosas, el convertirse en clientes y proveedores internos, la correcta utilización de las herramientas tecnológicas (software y hardware) puestas a nuestro servicio. Así como el llevar a cabo procesos de prueba, siempre buscando la mejora constante. El resultado obtenido, son los aspectos que integran el contenido de los últimos cuatro capítulos.

**CAPITULO 1**

**ANTECEDENTES DE LA EMPRESA  
TRANSPORTES MONROY SCHIAVON,  
S.A. DE C.V.**

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA TRANSPORTES MONROY SCHIAVON, S.A. DE C.V.

Transportes Monroy Schiavon, S.A. de C.V. fue fundada en 1956, constituyéndose como Sociedad Anónima de Capital Variable en 1979.

Desde entonces, el trabajo, dedicación, actitud y ocupación de servir, se han convertido en un hábito de *TIMES* para sus clientes.

El compromiso de mejorar día con día su servicio los ha posicionado actualmente como una empresa con un *Lead Time* (liderazgo) muy competitivo, con una buena respuesta ante la demanda de sus clientes y además, *TIMES* ha mantenido sus índices rojos (descomposturas, accidentes, faltantes de mercancía o robos de unidades con mercancía) en niveles muy bajos.

En *TIMES* se han caracterizado por dar un valor agregado a su servicio, atendiendo por igual a clientes como a operadores y empleados, involucrándose en la logística, necesidades imprevistas y participando en la solución de sus problemas.

Actualmente, *TIMES* se encuentra ubicada en la calle de Barracuda N° 7 Parque Industrial Cuautitlán, en Cuautitlán Izcalli, Estado de México, en una superficie de 10,500 mts<sup>2</sup>, donde *TIMES* alberga las áreas de oficinas, mantenimiento, almacén de refacciones y bodegas. Además *TIMES* cuenta con tres Sucursales una en Nuevo Laredo ubicada en Carretera al aeropuerto Km. 2.3; otra en Guadalajara ubicada en Calle 1 N° 1375 en Zona Industrial y la última en Puebla ubicada en Maravillas N° 7, San Francisco Ocotlan, Puebla, Pue.; además de una Oficina de Ventas ubicada en Juan Racine N° 112, 3-B, Polanco, México D.F.

En sus oficinas labora personal calificado para cubrir las necesidades de operación que la empresa requiere así

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA TRANSPORTES MONROY SCHIAVON, S.A. DE C.V.

como para satisfacer las necesidades de transportación de sus clientes.

El parque vehicular actual de *TMS* está constituido por 210 Tractocamiones, 14 Camionetas y 2 Tortons; además cuentas con 70 Remolques propios, 400 rentados y 150 de traslado americano todos de caja seca (cerrada). Las condiciones de este parque vehicular son excelentes, como resultado de su equipo de mantenimiento dedicado específicamente a optimizar su rendimiento y productividad.

### Principales Clientes

Entre sus clientes principales se destacan:

Cliente	Tipo de Carga	Años de Trabajo	% Ventas
Nueva WalMart, S. de R.L. de C.V.	Diversos	4	31.40
Ryder Capital, S.A. de C.V.	Diversos	6	9.60
Transportes de Carga la Aurora, S.A. de C.V.	Textiles	2	6.90
USA Truck, INC.	Diversos (llantas)	5	4.10
Otros	Varios	---	48.0

### Control Administrativo *TMS*

El sistema integral Citrac, es la fortaleza de *TMS*, en él se encuentran operando el 80% de sus procesos administrativos y operativos como: facturación, despacho de embarques, liquidación de gastos de viaje, control de diesel, cuentas por cobrar, bancos, nómina, cuentas por pagar almacén y contabilidad.

### Seguimiento a unidades en ruta *TMS*

Este es el complemento perfecto para la administración de sus operaciones. Su sistema de monitoreo de unidades en tránsito es su AS/400, que les permite conocer la posición exacta de cada una de sus unidades, además de poder

comunicarlos instantáneamente con cada operador. Este sistema eleva su nivel de confiabilidad y seguridad en sus entregas.

**Control de consumo de diesel** *TMS*

Cuentan con los servicios de gasolineras automatizadas con el sistema de despacho de combustible RNI 2000, que controla el suministro de diesel a sus unidades en ruta, proveyendo de confiabilidad y seguridad tanto a operadores como a unidades, además de optimizar este costo tan importante.

**Control de consumo de autopistas** *TMS*

Con la finalidad de garantizar y agilizar el servicio, el paso por las autopistas de cuota, que proveen mayor seguridad para la carga, operadores y unidades, lo tienen asegurado mediante la adquisición de los servicios de los sistemas IAVE y Tarjeta Inteligente de ICA para el control de esta parte de la operación.

**Intercambio internacional** *TMS*

Cuentan con un equipo para proporcionar servicio puerta-puerta con las siguientes líneas americanas: Contract Freighters, Inc., Danny Herman Trucking, Inc., Burlington Motor Carriers, M.S. Carriers, Celadon Trucking Services, Schneider Nacional, USA Trucking, Landstar, Pam Transport, entre otras.

**Alianzas estratégicas** *TMS*

*TMS* en su visión de negocio, ha concentrado una serie de alianzas estratégicas con el fin de garantizar abastecimiento de servicio de calidad, algunos ejemplos son:

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA TRANSPORTES MONROY SCHIAVON, S.A. DE C.V.

<b>EMPRESA</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
Asociación Mexicana de Transportes, S.C.	Intercambio de administración para la carga de equipo en diversos destinos.
Ryder Capital, S.A. de C.V.	Renta de equipo y servicio de mantenimiento para continuar con el crecimiento de <i>TMS</i> .
Xtra Mexicana, S.A. de C.V.	Renta de remolques para satisfacer los picos en las demandas de servicio por nuestros clientes.
Tip de México, S.A. de C.V.	Renta de remolques para satisfacer los picos en las demandas de servicio por nuestros clientes.

**Visión *TMS***

*TMS* aspira a ser conocida por sus clientes, como la alternativa más confiable para la transportación de sus productos, tanto para el mercado nacional como el de importación y exportación.

**Misión *TMS***

*TMS* asume el compromiso de transportar los productos de sus clientes, con seguridad, oportunidad y en las condiciones pactadas, proveyéndoles de personal, equipos, sistemas y un servicio que satisfaga sus expectativas.

**Política de Calidad *TMS***

Para *TMS* sus clientes son socios, *TMS* mantendrá una relación de beneficio con sus clientes, destinatarios, proveedores y demás asociados.

*TMS* favorece el desarrollo de su personal, entrenándolo en base a un perfil de puesto orientado al cliente, y



programando su trayectoria de acuerdo a sus aspiraciones y desempeño en el trabajo.

**TRMS** es una organización que contribuye al desarrollo del país sin descuidar la rentabilidad de sus inversionistas.

**Valores de TRMS**

- Satisfacción plena de los clientes.- escuchar y atender las necesidades de sus clientes internos y externos, traduciéndolos en especificaciones de sus servicios, vigilando su cumplimiento hasta verificar la satisfacción plena de sus clientes
- Ética profesional.- invariablemente la información y comunicaciones que se generen internamente y para sus clientes, debe ser veraz y oportuna, siendo congruentes, haciendo lo que dicen y cumpliendo lo que prometen, observando en todo momento una conducta intachable caracterizada por la honestidad. Los compromisos de servicio que se adquieren, deberán sujetarse a estándares de operación, con la finalidad de no poner en riesgo la integridad de los operadores, mercancías transportadas, equipo y la imagen de sus clientes; así como la propia.
- Mejoría continua.- **TRMS** incorpora programas que les permiten analizar, evaluar y mejorar sus propios servicios y procesos de una manera permanente. Así mismo, cuentan con un sistema de evaluación del desempeño de personal, con el fin de detectar adecuadamente las necesidades de capacitación para contar con personal actualizado de primer nivel.
- Trabajo en equipo.- se integran equipos internos que faciliten la operación, mejorando el desempeño de sus servicios, el ambiente de trabajo y en consecuencia, los resultados para con sus clientes y accionistas.

**CAPITULO 2**

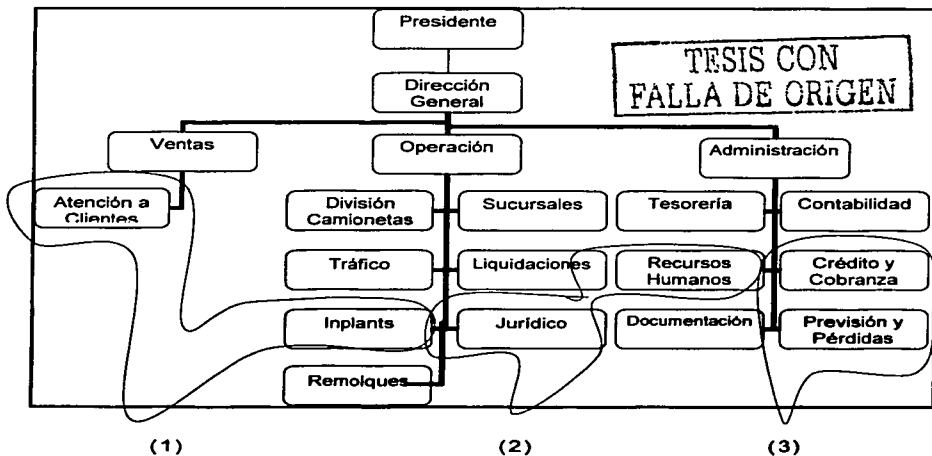
**ESTRUCTURA OPERATIVA-  
ADMINISTRATIVA ORIENTADA AL  
DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN**

ESTRUCTURA OPERATIVA-ADMINISTRATIVA ORIENTADA AL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

La estructura organizacional de Transportes Monroy Schiavon, S.A. de C.V., se ha tratado de regir por una "Departamentalización Funcional"; esto es en un grupo de actividades de acuerdo con las funciones de la empresa. Pero como la mayoría de las empresas familiares en un principio predominó una "Organización Informal", que nació de la colaboración espontánea, de la relación de cohesión, la necesidad de oposición a la organización "formal", entre otras muchas características que la clasificaron en dicha modalidad.

Para poner en claro que es la "Organización Informal", se definirá como una red de relaciones personales y sociales no establecidas ni requeridas por la organización formal pero que se producen espontáneamente a medida que las personas se asocian entre si. Por ejemplo:

**Figura 2-1 "Organigrama TMS"**



ESTRUCTURA OPERATIVA-ADMINISTRATIVA ORIENTADA AL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

- (1) Organización Informal "Personas del Equipo de Fútbol"
- (2) Organización Informal "Personas que se reúnen a tomar café"
- (3) Organización Informal "Personas que se reúnen para ir de compras"

Ante este fenómeno en TMS, se ha creado un grupo integrado por los jefes de área llamado "GIA", el cual se reúne cada sábado a analizar y dar solución a los problemas, además de crear la integración entre ellos, como ejemplo para los subordinados.

TMS, tomó como organigrama el mostrado en la Figura 2-1, con esta estructura se partirá para poder analizar las funciones de cada departamento relacionándolo con el departamento de facturación.

**Área Ventas:**

- Atención a clientes.- Se encarga de contactar clientes, atenderlos y coordinarse con Remolques y Tráfico para ofrecer equipo. Pide directamente a Facturación la elaboración de facturas para iniciar el viaje.

**Área Operativa:**

- Tráfico.- coordinan la unidad y operador correcto para tomar el viaje según factura, despachan con su anticipo y vale de diesel terminando la actualización con el operador y unidad correspondientes en el módulo de facturación y la mandan a su destino: y se coordinan con el departamento de facturación en caso de cambios.
- Remolques y patio.- preparan el equipo indicado para el tipo de carga solicitada según factura y esperan la llegada de la unidad para darle salida del patio en el que se encuentre, en caso de cambio de remolque lo reportan directamente al departamento de facturación.

ESTRUCTURA OPERATIVA-ADMINISTRATIVA ORIENTADA AL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

- **Liquidaciones.-** como su nombre lo indica se encargan de liquidar el viaje del operador a través de kilómetros recorridos y cuales quedan registrados con la ruta de origen y destino de la factura, cuando no se tiene el kilometraje de la ruta, se le llama a Facturación para que éste investigue e integre a la base de datos.
- **Sucursales.-** estas tienen funciones de varios departamentos principalmente de tráfico y remolques; el despacho y cambios que tengan los reportan directamente al departamento de facturación quien está encargado de supervisar a base de reportes la información de las sucursales.
- **Inplants.-** estos se encargan de coordinar y cuidar el equipo destinado a su respectivo implante, dar salida y reportar su llegada en buen estado; así como de tenerlo preparado para su próximo destino. En cada uno de los Inplants se tiene personal capacitado para la captura manual (mecanográfica) de facturas que reportan al departamento de facturación para que este de entrada a la información del sistema.
- **Jurídico.-** este departamento tiene varias funciones en la empresa, pero con el departamento de facturación tiene el compromiso de notificar el extravío de las mismas ante un notario público para evitar el mal uso.

**Área Administrativa:**

- **Crédito y Cobranza.-** éste manda las facturas a revisión y cobro revisando que los datos sean los correctos en cuanto a tarifas dependiendo del cliente, origen y destino; en el caso de errores le comunican al departamento de facturación para su refacturación.
- **Tesorería.-** entre sus funciones le corresponde la revisión y reposición de la caja de tráfico destinada a los anticipos de operadores, así como el registro contable a cargo de cada uno de ellos confirmando que exista una RC (factura), esto para corroborar que

ESTRUCTURA OPERATIVA-ADMINISTRATIVA ORIENTADA AL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

existe un viaje y que no se le está dando dinero a un operador por una situación distinta a la de tomar un viaje.

- **Contabilidad.-** su relación con el departamento de facturación son la revisión de registros contables por facturación (ventas), el cambio manual que el departamento de facturación genere (cambios de operador, unidad, tarifa, cliente que paga, refacturación, entre otros), el avisar de cambios fiscales para actualizar sus facturas, el conciliar con este departamento los ingresos del mes para la elaboración de Estados Financieros por Unidad.
- **Recursos Humanos.-** entre sus funciones esta la de calificar al personal operativo y solicitar el alta en el departamento de facturación y contabilidad. Así como avisar de sus bajas para que en la base de datos del departamento de facturación sea eliminado su registro para evitar errores en el manejo de cuentas

En la parte Administrativa también se encuentra el **Departamento de Facturación** la función de este es.- facturar los viajes instruidos por el departamento de atención a clientes, capturar en sistema los pedidos de los Implants, revisar la facturación de las sucursales, realizar los cambios que le sugieren los distintos departamentos interrelacionados con el mismo y conciliar los ingresos por mes con el departamento de contabilidad.

Esta es la estructura organizacional de Transportes Monroy Schiavon, S.A. de C.V. antes de detectar sus problemas, como se puede ver, la misma estructura va solicitando crear nuevos departamentos con mayor responsabilidad y análisis de funciones.

**CAPITULO 3**

**DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA  
DETECTADO EN EL DEPARTAMENTO DE  
FACTURACIÓN.**

## DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DETECTADO EN EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

Como se puede ver en el Capítulo 2, la estructura organizacional de Transportes Monroy Schiavon, S.A. de C.V., es muy débil y errónea para una empresa en constante crecimiento y con las funciones que tiene una empresa orientada al servicio como lo es una transportista.

Esto genera problemas entre las áreas, los departamentos y hasta en el personal que labora en la organización debido a la duplicidad de funciones, a la falta de responsabilidad que crea no tener bien definidas las mismas, a no saber ante quien se tiene que reportar y a no tener quien supervise cierta actividad; los problemas que se generan con esta estructura se enunciarán y describirán a continuación de acuerdo a la estructura de la figura 2-1:

### **Problemas en el área Operativa:**

- Registro de anticipos de operadores y kilometrajes erróneos.- en el departamento de tráfico se asigna al operador y unidad, en el departamento de atención a clientes se sabe el origen y destino estos datos se canalizan vía telefónica o verbal al departamento de facturación el cual se encarga de elaborar las facturas con los datos proporcionados, esto conlleva a un control de kilómetros recorridos para el pago a o la entrega correcta de operadores, para la asignación de bonos y para el rendimiento del tractor. En el caso de que estos datos sean erróneos ya sea por mala instrucción o por falta de atención crea retrasos en el pago a operadores en lo que se investiga quien es el operador correcto al viaje para evitar aumentar o disminuir kilómetros a una unidad y con eso perder su rendimiento el operador se ve afectado en su remuneración económica hasta el punto de abandonar su empleo lo cual crea problemas operativos y administrativos como son: pérdida de un buen elemento, elaboración y pago de finiquitos, volver a contratar personal con todo lo que esto implica (aplicar exámenes psicométricos, de conocimiento y



## DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DETECTADO EN EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

físicos, investigación de antecedentes penales, capacitación, etc.), bajar o elevar el rendimiento a unidades que confunde la información para saber si se sigue con ese activo o se reemplaza.

- **Vencimiento de las fianzas de cajas americanas.-** se tienen convenios con líneas americanas las cuales nos rentan sus remolques para que terminen su viaje del lado Americano (Estados Unidos de Norteamérica) o viceversa, estas tienen una fianza de 30 días en el caso de que por error se ponga otro número de caja y se envíen a viaje la SHCP cobra a TMS una multa la cual no tiene reversa por el tiempo en que permanece la caja en territorio nacional lo cual eleva excesivamente el costo de este concepto.
- **Entrega de mercancía incorrecta.-** en ocasiones el departamento de atención a clientes informa al implant en lugar de hacerlo al departamento de facturación la salida de alguna caja (Nº) la cual ya esta cargada pero en el implant ya se pueden tener varias cajas en esta situación, cuando el operador llega con la factura para salir no se confirma el nº de caja y se engancha otra con mercancía distinta a la que originalmente se iba a mandar ya que estas permanecen selladas al llegar a su destino a descargar y ver el error se vuelve a sellar la caja, se regresa y se envía otra. Provocando molestias con el cliente y con el operador.
- **Error en la bodega destinada.-** con algunos clientes ya se tienen servicios dedicados y estos tienen varias bodegas en el área metropolitana, estos se conocen por nombres sobrepuestos que cuando atención a clientes solicita el viaje, facturación confunde el verdadero destino y llena la factura con otra información, mandando la mercancía a otra bodega, que al llegar es enviada por el cliente a su destino correcto.

#### DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DETECTADO EN EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

- **Entrega a destiempo.-** la entrega a destiempo es originada por cargar otras cajas o llegar a otras bodegas, perdiendo con ello en ocasiones al cliente o en el caso menos severo castigando las tarifas.
- **Tarifas no establecidas.-** el departamento de atención a clientes no indica la tarifa pactada al departamento de facturación y al solicitar la factura este departamento toma una tarifa aproximada con otro viaje parecido. Lo cual crea refacturación y con esto el atraso de los pagos.

#### **Problemas en al área Administrativa:**

- **Ingresos duplicados, omitidos y/o registrados con posterioridad a la fecha real.-** a falta de un programa que cubra las necesidades de TMS al momento de facturar pasa la información duplicada al modulo de contabilidad aumentando los ingresos en ocasiones los implants no mandan la información completa a facturación omitiendo ingresos y cuando se dan cuenta puede suceder que ese mes ya se halla cerrado y se registra en un mes posterior a de su verdadera entrada. Esto crea información falsa y a destiempo en los Estados Financieros no pudiendo así tomar decisiones y desajustando el flujo de efectivo.
- **Depuraciones de cuentas (anticipos).-** en la confusión y la inmensidad de cambios solicitados las cuentas deudoras donde se registran los anticipos de operadores quedan con múltiples registros, por lo tanto se necesita personal que dedique su tiempo a la depuración lo cual crea un costo para la empresa por la ineficiencia de proceso y políticas, así como la falta de Sistematización del Departamento de Facturación, el cual es tan importante para la mayoría de los departamentos en TMS.

## DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DETECTADO EN EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN

### **En general:**

- Duplicidad de funciones.- esto se crea por que en lugar de que el departamento de tráfico informe inmediatamente a facturación, el operador le informa al departamento de liquidaciones y este se ve en la necesidad de avisar a facturación, haciendo la misma función que tráfico, esto como un ejemplo de la duplicidad de funciones y lo mismo pasa con facturación y otros departamentos a la falta de Sistematización.
- Falta de personal responsable de su trabajo.- la confusión de las actividades entre el personal subordinado crea irresponsabilidad en el trabajo, creando con esto más errores.

Con todos estos problemas podemos ver la necesidad de "Sistematizar el Departamento de Facturación", como solución de los mismos.

Para lograr este objetivo se solicitó una reunión entre los departamentos afectados con la invitación al Director General, presentando en la misma los problemas y las posibles soluciones.

## **CAPITULO 4**

**DETERMINACIÓN DE LA NECESIDAD DE  
SISTEMATIZAR EL DEPARTAMENTO DE  
FACTURACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE  
LOS CARACTERES BÁSICOS A  
CONSIDERAR**

**DETERMINACIÓN DE LA NECESIDAD DE SISTEMATIZAR EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS CARACTERES BÁSICOS A CONSIDERAR**

Las personas que formaron parte en la Determinación de Sistematizar el Departamento de Facturación fueron:

1. Director General
  - 1.1. Contabilidad
  - 1.2. Tesorería
  - 1.3. Recursos Humanos
  - 1.4. Crédito y Cobranzas
  - 1.5. Facturación
2. Gerente de Operación
  - 2.1. Liquidaciones
  - 2.2. Remolques
  - 2.3. Supervisor de Inplants
  - 2.4. Jefe de Tráfico
3. Gerente de Ventas

En esta reunión se plantearon los problemas, sustentados todos y cada uno de ellos con pruebas documentales, como son facturas, auxiliares de cuentas contables, reportes de ingresos y liquidaciones de operadores.

Durante el desarrollo de esta reunión, los participantes defendieron su participación en el procedimiento de facturación, pero al escuchar las exposiciones de los demás, se fue formando el boceto de una solución, el principio de un plan de trabajo, encaminado a reformar una forma de trabajar, hacia la búsqueda del trabajo en equipo. Es decir se trazaron los planes de acción a seguir; puesto que ya se contaba con el conocimiento de:

- Errores en el registro de anticipos de operadores y kilometrajes,
- Vencimiento de las fianzas de cajas americanas,
- Entrega de la mercancía incorrecta, a destiempo o en otro destino,
- Refacturaciones por tarifas no establecidas,

**DETERMINACIÓN DE LA NECESIDAD DE SISTEMATIZAR EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS CARACTERES BÁSICOS A CONSIDERAR**

- Ingresos duplicados, omitidos y/o registrados con posterioridad a la fecha real,
- Depuraciones de cuentas,
- Duplicidad de funciones,
- Falta de personal responsable de su trabajo,
- Desinterés del empleado, entre otros.

De esta manera, se confirma la necesidad de "Sistematizar el Departamento de Facturación".

Las características básicas a considerar, comenzaron con la reestructuración del organigrama, determinando que la estructura de Transportes Monroy Schiavon, S.A. de C.V., se seguirá rigiendo por una "Departamentalización Funcional". Sus funciones básicas son Operación (añadir utilidad a un servicio), Ventas (encontrar clientes que estarán de acuerdo en aceptar el servicio a un precio) y Financiamiento (obtener fondos y cobrar, proteger y gastar los fondos de la empresa).

Se siguió con este tipo de estructura por el tipo de empresa (familiar), por ser una empresa de servicios y por el giro (transportista); concluyendo que la Departamentalización funcional es el criterio más ampliamente utilizado para organizar las actividades. Las características de las funciones de ventas, operación y finanzas tienen un reconocimiento tan amplio y se comprenden tan perfectamente que constituyen la base no sólo de la organización departamental sino también, con mayor frecuencia, de la Departamentalización del nivel más alto de la estructura organizacional.

La coordinación de las actividades, se puede lograr mediante reglas y procedimientos, diversos aspectos de la planeación (por ejemplo, metas y presupuestos), la jerarquía organizacional, los contactos personales y en algunas ocasiones mediante los departamentos de enlace.

La ventaja más importante de la Departamentalización funcional, es que constituye un método lógico y probado

DETERMINACIÓN DE LA NECESIDAD DE SISTEMATIZAR EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS CARACTERES BÁSICOS A CONSIDERAR

durante mucho tiempo. También es la mejor forma de asegurarse de que los más altos administradores defenderán el poder y el prestigio de las actividades básicas de la empresa. Otra ventaja es que la Departamentalización funcional sigue el principio de la especialización ocupacional y, por consiguiente, facilita la eficiencia en la utilización del personal. Otras ventajas más son que simplifica la capacitación y, debido a que los altos gerentes tienen la responsabilidad de los resultados finales, proporciona un medio para ejercer un control estricto en la cima.

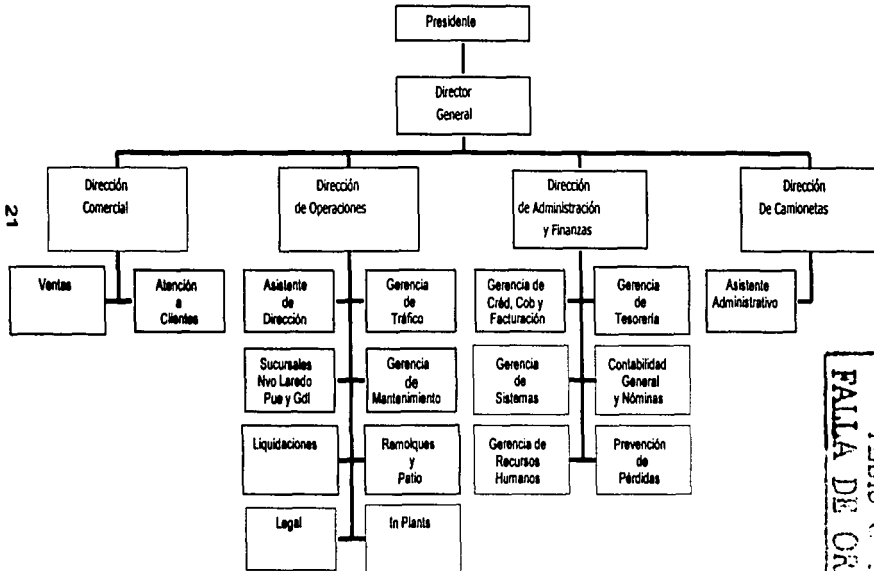
A pesar de las ventajas de la Departamentalización funcional, hay ocasiones en que tiende a restar importancia a los objetivos globales de la empresa. Con frecuencia los contadores, expertos en la operación y vendedores que trabajan en los departamentos especializados, tienen problemas al contemplar la empresa como un conjunto por lo cual es frecuente que les resulte difícil coordinarse entre ellos. Desarrollan actitudes y otros patrones de conducta que implican lealtad a un departamento y no a la empresa en general. Estos "muros" entre los departamentos funcionales son comunes y en TMS se ha conformado un grupo interno (en un ejercicio didáctico) integrado por los Gerentes que les ha estado funcionando para derribarlos.

Otra desventaja es que sólo se puede responsabilizar por las utilidades al director general. Asimismo, esta clase de Departamentalización dificulta una rápida adaptación a los cambios ambientales. Por último, la compañía organizada funcionalmente no es el lugar más apropiado para capacitar gerentes generales, que necesitan ciertos conocimientos y experiencia en todas las funciones de la empresa.

De la conclusión a este análisis TMS representa su estructura organizacional en forma gráfica como se muestra en la Figura 4-1:

DETERMINACION DE LA NECESIDAD DE SISTEMATIZAR EL DEPARTAMENTO DE FACTURACION E IDENTIFICACION DE LOS CARACTERES BASICOS A CONSIDERAR

Figura 4-1 Organigrama de TMS



Creación: en el desarrollo de solución del problema.  
Este Organigrama se constituyó como la base para llevar a cabo la implantación del Sistema.

TESIS CON  
FALTA DE ORIGEN



**CAPITULO 5**

**IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA**

**Para ayudar a la Implantación del Problema hay que resolver:**

- 1. ¿Qué es un Sistema? Un sistema es una serie de funciones, pasos o movimientos encaminados a obtener el resultado que se desea (1).**
- 2. ¿Qué es un Procedimiento? Un procedimiento es el detalle de los pasos del sistema (1).**
- 3. ¿A qué ayuda el uso de Sistemas y Procedimientos? El uso de Sistemas y Procedimientos ayuda a la dirección de las empresas a emplear el criterio adecuado y adquirir la eficiencia necesaria para ello (1).**
- 4. ¿Qué hace del Departamento de Sistemas y Procedimientos la necesidad de un Desarrollo Sistemático? Hace del Departamento de Sistemas y Procedimientos algo más que un laboratorio para lograr el perfeccionamiento de las rutinas de oficina, procedimientos de facturación y nuevos métodos para el mejor control de datos (1).**

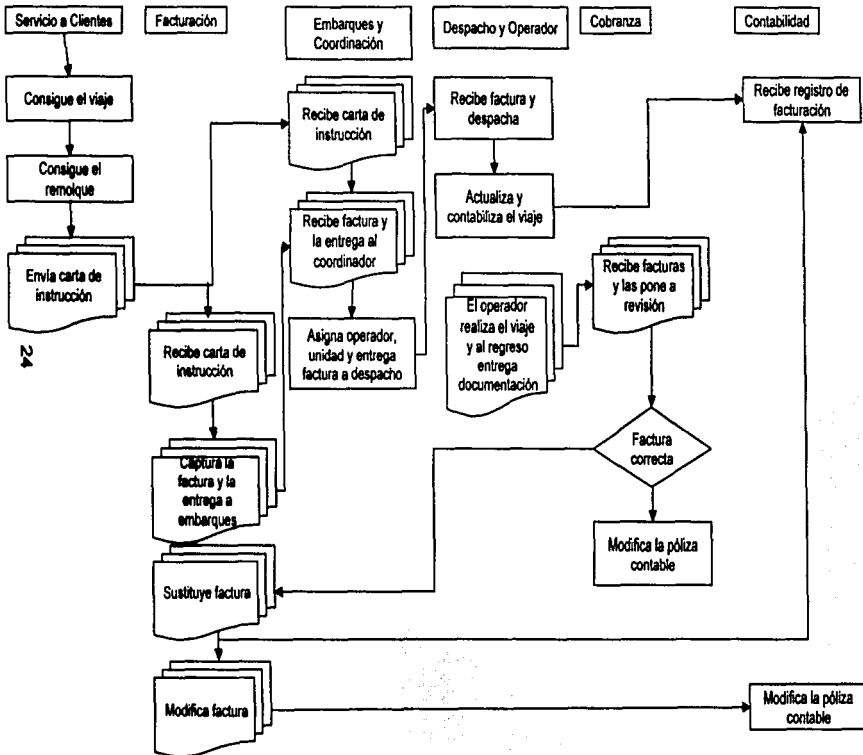
**Ahora se establecerá el hecho de que el campo de los sistemas y procedimientos es parte integral del trabajo de cada ejecutivo. Esto es que cada persona que supervisa, dirige o administra las actividades de subordinados tiene en su trabajo la responsabilidad inherente por los sistemas y procedimientos que emplean el y sus subordinados.**

**En una forma más simple, la dirección de una empresa abarca decidir lo que va a hacerse, hacerlo y después valorizar lo que se ha hecho.**

**Pues bien, comenzando con la Implantación del Sistema, se analizará el "Diagrama de Flujo de la operación del Departamento de Facturación" (Figura 5-1)**

**Nota(1): Sistemas y Procedimientos. Lázaro Víctor. Segunda edición. Editorial Diana.**

Figura 5-1 "Diagrama del Flujo de la Operación del Departamento de Facturación"



Según el Diagrama de Flujo (Figura 5-1), se les indico sus funciones a cada departamento otorgando así responsabilidad y aún cuando el responsable de línea tiene la obligación de hacer la verdadera instalación de un sistema, el Departamento de Sistemas debe estar listo para ayudar en la instalación del plan suministrando el potencial humano y proporcionando el consejo que se le pida.

Analizando el Diagrama se tiene que:

- El Departamento de Servicio a Clientes que es quien tiene el trato directo con el cliente consigue el viaje solicitando al departamento de remolques la caja con las condiciones solicitadas por el cliente, envía una carta de instrucción a los departamentos de facturación y al de embarques, ejemplo:

<b>TRANSPORTES MONROY SCHIAVON, S.A. DE C.V.</b> == CARTA DE INSTRUCCIONES ==	
<b>CLIENTE QUE PAGA:</b>	<b>KALTEX, S.A. DE C.V.</b>
<b>ORIGEN:</b>	<b>TLALNEPANTLA, ESTADO DE MÉXICO</b>
<b>DESTINO:</b>	<b>NUOVO LAREDO, TAMPS.</b>
<b>UNIDAD:</b>	<b>130</b>
<b>OPERADOR:</b>	<b>SILVANO CRUZ</b>
<b>OBSERVACIONES:</b>	<b>SALE 6:00 AM</b>
<b>SOLICITA: MANUEL</b>	

- El Departamento de Facturación recibe dicha carta capturando en el sistema la factura requerida y se la entrega al departamento de embarques. En caso de que la factura tuviera un cambio el departamento de

**IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA**

facturación lo modifica y pasa el cambio directamente al departamento de contabilidad, ejemplo:



Transportes Monroy Schiavoni, S.A. de C.V.  
SERVICIO PÚBLICO DE AUTO TRANSPORTE DE CARGA REGULAR

OFICINA MATRIZ

SUCURSAL CUADALAJARA

SUC. NUEVO LAREDO

SUC. MONTERREY



REGISTRO CÁMARA NACIONAL DE AUTO TRANSPORTE 1280-EG  
REC. TMS 790101 907

FECHA

FACTURA

A 33418

Origen

Destino

Facturara

Valor Comercial Declarado

Bultos		QUE SE DICE CONTIENEN	Clase Mercadería	Peso (kgs.)	Peso Estimado	CONCEPTO	CARGOS
Cantidad	Embarque						
						FLETE	
						<p>SUBTOTAL</p> <p>I. V. A.</p> <p>RETENCION</p> <p>TOTAL</p>	

Importe con Letra

Observaciones

RECIBI DE CONFIDIANZA

Señe y Firma en Destino

Documentado Por

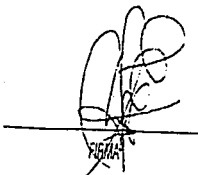
CONTRIBUYENTE DEL REGIMEN SIMPLIFICADO

INSTRUCCIONES DE TRANSPORTE A LA VUELTA

**TESIS CON FALLA DE ORIGEN**

- El Departamento de Embarques, recibe la misma carta de instrucción que el departamento de facturación, este va preparando a su operador en lo que tiene físicamente la factura para mandar el viaje, cuando el departamento de facturación le entrega la factura, este da la instrucción de realizar el viaje con el diesel y el anticipo correspondiente y se pasa al departamento de despacho, ejemplo:

PROPIETARIO	FOLIO 215515		R.C.:
FECHA	TRANSPORTES MONROY SCHAYON	RECIBI DE TRANSPORTES MONROY SCHAYON, S.A. DE C.V. LA	
REMOLQUE	UNIDAD	CANTIDAD DE S	
	14/ 6/2003		
	1869	6101	
OPERADOR			
ORIGEN	DESPECHO	POR CONCEPTO DE GASTOS DE VIAJE	
	SANCHEZ ESTRADA CANTARINO	798	
	CHIHUITLAN, P.O.D. MEX.	GUADAJARA, JAL.	



- El Departamento de Despacho recibe al operador con la factura, entrega el anticipo, actualiza y contabiliza la factura con el número de operador y tractor asignado al viaje. El operador realiza su viaje y al regreso entrega la documentación con los sellos requeridos para programar la factura a revisión y cobro.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA**

- El Departamento de Cobranza, recibe del departamento de despacho las facturas y las pone a revisión en su módulo; en el caso de que alguna de las facturas tuviese un error la regresa al módulo de facturación para que la refacturó (esto a través de un formato de cambios), le notifica al cliente para que devuelva el original y se cancele en el departamento de facturación. Y continúa con su proceso de cobranza, ejemplo:

**CAMBIO EN EL SISTEMA**

SOLICITA: ALFREDO SALAZAR  
 FECHA: 10 Ago-03

DICE

FACTURA	F0024403		
UNIDAD	195	OPERADOR	ALEJANDRO VIEIRA
REMOLQUE:	573445	NUM. DE OPERADOR	450

DEBE DECIR:

FACTURA	F0024402		
UNIDAD	143	OPERADOR	FABIAN GUERRERO
REMOLQUE	573445	NUM. DE OPERADOR	79

MOTIVO: ERROR DE UNIDAD
RAZÓN: CAMBIO DE VIAJES DE ULTIMA HORA
CAUSA: :

**TESIS CON FALLA DE ORIGEN**

- El Departamento de Contabilidad recibe del departamento de despacho la contabilización de las facturas (ingresos), para la elaboración de Estados Financieros y en el caso de alguna modificación el departamento de facturación le notifica (pasando el mismo formato de cambios) y se elabora el cambio correspondiente en el módulo de contabilidad (póliza contable).

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

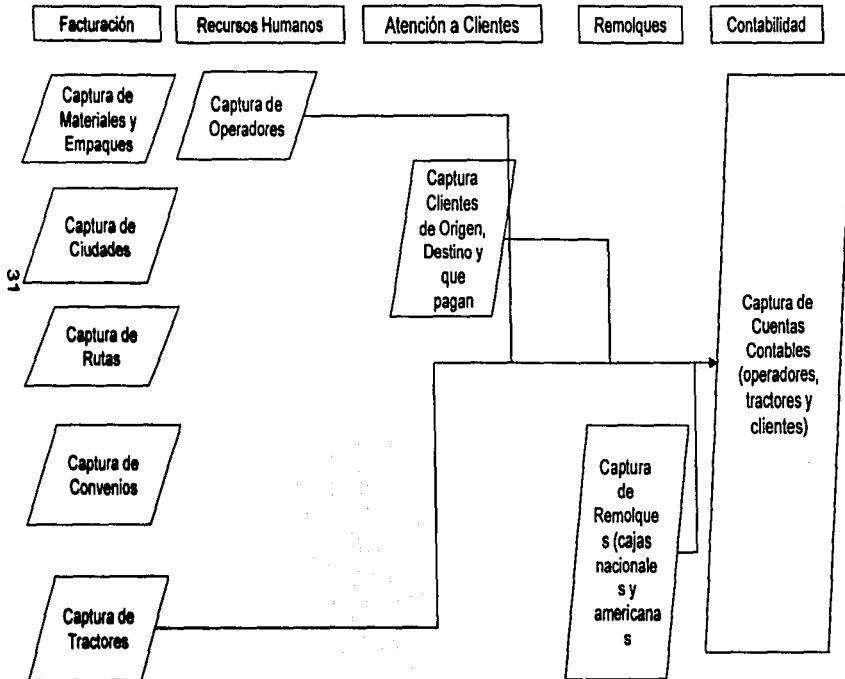


En este diagrama se puede observar la facilidad del proceso para que la información requerida concluya correctamente, para evitar confusiones, duplicidad de trabajo y para trabajar en equipo.

Para lograr esto se tuvo que modificar el módulo de facturación, creando cartas de instrucciones, convenios de tarifas, rutas, definiendo conceptos de mercancías; capturando información para que todo fuese automático como: ciudades, tractores, operadores, clientes de origen, destino y que pagan, tarifas de fletes que son datos básicos para lograr implementar el sistema adecuado para el Departamento de Facturación en Transportes Monroy Schiavon, S.A. de C.V.

Estos procesos tardaron aproximadamente 3 meses y en ellos participaron varios departamentos el Plan de Trabajo fue el siguiente (Figura 5-2):

Figura 5-2 Plan de Trabajo para Implantación del Sistema



DOCUMENTA  
BERE

ESCORT INFORMATICA, S.A. DE C.V.  
MENU DE MANTENIMIENTO A BASE DE DATOS (TABLAS)

4/07/03  
18:31:25

\*\*\*\*\*

- 1. Mantenimiento
- 2. Proceso Diario
- 3. Proceso Mensual
- 4. Proceso Anual
- 5. Proceso Esporádico
- 70. Respaldo en Cartucho
- 80. Trabajar C/Impresion
- 90. Coloca Mes y Año
- 99. Fin de Sesión

- 1. Mantenimiento a Tablas
- 1. ABC a Claves Acc. Usuarios
- 2. Disponible
- 3. ABC a Parámetros
- 4. ABCL a Materiales
- 5. ABCL a Recolección y Entrega
- 6. ABCL a Empaques
- 80. Trabajar Con Impresiones

D O C U M E N T A C I O N

\*\*\*\*\*

Teclee la selección o comando

F3=Salir F12=Cancelar

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

32

\*\*\*\*\* TRANSPORTES MONROY SCHIAVON S.A. DE C.V. \*\*\*\*\*  
Mantenimiento a Materiales

Número de Material.....: 0001

Nombre del Material.....: LLANTAS

Número de la Fracción.....: 0420

Número de la Clase.....: 2

Clave de Baja.....: 0

33

Intro=Revisar

F1=Ayuda

F3=Salir

F6=Grabar

F12=Regresar

El Usuario No Tiene Autorizacion Para dar esta Opcion

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

\*\*\*\*\* TRANSPORTES MONROY SCHIAVON S.A. DE C.V. \*\*\*\*\*  
Mantenimiento a Empaques

Número de Empaque.....: 2

Nombre.....: CAJAS

Clave de Baja.....: Q

34

Intro=Revisar

F1=Ayuda

F3=Salir

F6=Grabar

F12=Regresar

El Usuario No Tiene Autorizacion Para dar esta Opcion

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

DOCUMENTO  
BERE

ESCORT INFORMATICA, S.A. DE C.V.

MENU DE MANTENIMIENTO A BASE DE DATOS (ARCHIVOS)

4/07/03  
18:13:53

\*\*\*\*\*

- |                          |                            |                               |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <u>1. Mantenimiento</u>  |                            | 1. Mantenimiento a Tablas     |
| <u>2. Proceso Diario</u> |                            | 2. Mantenimiento a Archivos   |
| <u>3. Proceso</u>        |                            |                               |
| <u>4. Proceso</u>        | 1. ABCL a Ciudades         | 8. ABCL a Clientes            |
| <u>5. Proceso</u>        | 2. ABCL a Operadores       | 9. ABCL a Convenios           |
| <u>70. Respaldo</u>      | 3. ABCL a Permisarios      | 10. ABCL a Folios de Pólizas  |
| <u>80. Trabaja</u>       | 4. ABCL a Tractores        | 11. ABCL a Archivos Contables |
| <u>90. Coloca</u>        | 5. ABCL a Remolques        | 12. ABCL A Cuentas de:        |
| <u>91. Coloca</u>        | 6. ABCL a Valores de Guías | 13. ABCL A Oficinas           |
| <u>99. Fin de</u>        | 7. ABCL a Tarifas          |                               |
|                          |                            | 80. Trabajar Con Impresiones  |

DOCUMENTACION

\*\*\*\*\*  
Teclee la selección o comando

F3=Salir F12=Cancelar

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

\*\*\*\*\* TRANSPORTES MONROY SCHIAVON S.A. DE C.V. \*\*\*\*\*  
Mantenimiento a Ciudades

Número de la Ciudad.....: 001

Nombre de la Ciudad.....: MEXICO, D.F.

Iniciales de la Ciudad.....: MEX

\* Oficina de la que Depende....: 005

Se Detalla en Cierres.....: 1 <---- 0=NO , 1=SI

Clave de Grupo.....: A <---- SOLO A,B,C,D

Entidad Federativa.(Estado)..: D.F.

Clave de Baja.....: 0

Intro=Revisar

F1=Ayuda

F3=Salir

F4=Consultar

F6=Grabar

F12=Regresar

El Usuario No Tiene Autorizacion Para dar esta Opcion

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

\*\*\*\*\* TRANSPORTES MONROY SCHIAVON S.A. DE C.V. \*\*\*\*\*  
Mantenimiento a Operadores

Número del Operador.....: 07A2  
Nombre del Operador.....: FLORENCIO HERNANDEZ OSCAR  
Número de Licencia Federal...: DF229475  
Número de Licencia Médica...: 05510A425  
Vencimiento de las Licencias.: 15 / 09 / 2003  
Clave de Liquidación.....: 0 <--l 0=Si Liq 1=No Liq  
\* Cuenta Contable P/Anticipos.: 1 1 02 07A2 0000 0000 FLORENCIO HERNA  
\* Cuenta Contable P/Sobr-Liq...: 2 1 01 07A2 0000 0000 FLORENCIO HERNA  
No.de Nominas Suc. y Numero..: 00 0000  
Consecutivo No. Liquidación..: 208684  
No. del Imss.....: 13 93 76 2620 1  
Reg. Fed. de Cont.....: F0H0761224  
Carp.....: \_\_\_\_\_  
Tractor Asignado.....: \_\_\_\_\_  
Clave de Baja.....: 0

Intro=Revisar  
F4=Consultar

F1=Ayuda  
F6=Grabar

F3=Salir  
F12=Regresar

El Usuario No Tiene Autorizacion Para dar esta Opcion

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



\*\*\*\*\* TRANSPORTES MONROY SCHIAVON S.A. DE C.V. \*\*\*\*\*  
Mantenimiento a Tractores

Número del Tractor.....: 0194

Coordinador.....: 1  
 Tipo de Prop.....: EMPRESA Int. P/Contabil...: 194  
 Tipo de Tractor...: TRACTOCAMION Peso del Tractor...: 7.000  
 Motor.....: 112231441 Clase del Tractor...: T-3  
 Placa.....: 416803 Permiso.....: 7901  
 Modelo.....: 2002 Solicitud.....: \_\_\_\_\_  
 Marca.....: VOLVO Tarj. Circulacion...: 1358197  
 Fecha de Compra.: 15 / 11 / 2001 Aut. Pesos y Dim...: \_\_\_\_\_  
 Valor de Compra.: \_\_\_\_\_ Uso del Tractor...: CARRETERA  
 \* Prop.del Permiso: 1701 TRANSPORTES MONROY SCHIAVON  
 \* Prop.del Tractor: 1701 TRANSPORTES MONROY SCHIAVON  
 Reg. Fed. Aut...: \_\_\_\_\_ Condic.de Llantas.: BLANCO  
 Bastidor.....: HL2N322921 KMS. Actual.....: 266.501  
 \* Rem. Asignado...: 054282 Estatus de Tractor: OPERANDO  
 \* Ope. Asignado...: 443 MONTERO DUEÑAS JOSE ARTURO  
 Tipo Ope.Asign...: SENCILLO Dias Mes No Trabaj.: \_\_\_\_\_  
 Cve.P/Trab.Esp...: \_\_\_\_\_ Clave de Baja.....: \_\_\_\_\_

Intro=Revisar  
 F4=Consultar

F1=Ayuda  
 F6=Grabar

F3=Salir  
 F12=Regresar

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

\*\*\*\*\* TRANSPORTES MONROY SCHIAVON S.A. DE C.V. \*\*\*\*\*  
Mantenimiento a Remolques

Número del Remolque.....: 715034

Tipo de Prop.....:	<u>3</u> RENTADO	Int. P/Contabil...:	<u>3</u>
Tipo Remolque...:	<u>Q</u> CAJA	Peso del Remolque..:	<u>7,000</u>
Placa.....:	<u>740YA5</u>	Clase de Remolque..:	<u>S2</u>
Modelo.....:	<u>2002</u>	Permiso.....:	_____
Marca.....:	<u>CAYTRASA</u>	Solicitud.....:	_____
Capac. Arrastre..:	<u>30,000</u>	Tarj. Circulacion..:	_____
Fecha de Compra..:	<u>7 / 2 / 2003</u>	Aut. Pesos y Dim...:	_____
Valor de Compra..:	<u>1,600.00</u>	Condic.de Llantas..:	<u>Q</u> BLANCO
* Prop.del Permiso:	<u>3</u> TIP DE MEXICO, S.A. DE C.V.	KMS. Actual.....:	<u>13,022</u>
* Prop. Remolque..:	<u>3</u> TIP DE MEXICO, S.A. DE C.V.	Número de Ejes....:	<u>2</u>
Reg. Fed. Aut...:	_____	Pies de Longitud..:	<u>40</u>
Bastidor.....:	<u>0940</u>	* Trac. Asignado...:	<u>0000</u>
* Oper. Asignado..:	<u>636</u> VARGAS ORTIZ SAUL	* Oper. Asignado...:	<u>636</u> VARGAS ORTIZ SAUL
Estatus Remolque:	<u>Q</u> OPERANDO	Estatus Remolque:	<u>Q</u> OPERANDO
		Cve.P/Trabajos Esp:	<u>Q</u>
		Clave de Baja.....:	-

39

Intro=Revisar  
 F4=Consultar

F1=Ayuda  
 F6=Grabar

F3=Salir  
 F12=Regresar

El Usuario No Tiene Autorizacion Para dar esta Opcion

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

\*\*\*\*\* TRANSPORTES MONROY SCHIAVON S.A. DE C.V. \*\*\*\*\*  
Mantenimiento a Valores de Guías

Número del Valor de Guía.....: 01

Nombre del Valor de Guía.....: FLETE

Listar Nombre en la Guía ?...: 0 <---| 0=NO 1=SI

Causa I.V.A. éste Valor ?...: 1 <---| 0=NO 1=SI

Sumar o Restar a la Guía ?...: 0 <---| 0=Suma 1=Resta

Afecta a Comision de Permis?: 0 <---| 0=NO 1=SI

\* Cta.Contable P/Crédito Empr.: 2 1 01 0000 0000 0000 INGRESOS POR FL

Nivel de la Unidad en Cuenta.: 2 <---| 0, 2, 3, 6 4

Nivel de la Oficina en Cuenta: 0 <---| 0, 2, 3, 6 4

\* Cta.Contable P/Crédito Permis: 0 0 00 0000 0000 0000

Nivel de la Unidad en Cuenta.: 0 <---| 0, 2, 3, 6 4

Nivel de el Permis.en Cuenta.: 0 <---| 0, 2, 3, 6 4

Clave de Baja.....: 0 <---| 0=NO 1=SI

Nota.: Respetar los números sig: 01=Flete,02=Seguro,03=Recolect.y 04=Entrega

Intro=Revisar

F1=Ayuda

F3=Salir

F4=Consultar

F6=Grabar

F12=Regresar

El Usuario No Tiene Autorizacion Para dar esta Opcion

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

\*\*\*\*\* TRANSPORTES MONROY SCHIAVON S.A. DE C.V. \*\*\*\*\*  
Mantenimiento a Tarifas de Fletes

\* Ciudad de Origen.....: 001 MEXICO,D.F.  
\* Ciudad de Destino.....: 091 NUEVO LAREDO,TAMPS.

Valor en 1a. Clase.....:           .0100000  
Valor en 2a. Clase.....:           .0100000  
Valor en 3a. Clase.....:           .0100000  
Valor en 4a. Clase.....:           .0100000  
Valor en 5a. Clase.....:           .0100000  
Distancia Real en Kms.:   1,240  
Distancia Para Liq.Ope.:   1,240  
Horas del Recorrido....:   20  
  
Clave de Baja.....:   0

Intro=Revisar  
F4=Consultar

F1=Ayuda  
F6=Grabar

F3=Salir  
F12=Regresar

El Usuario No Tiene Autorizacion Para dar esta Opcion

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

\*\*\*\*\* TRANSPORTES MONROY SCHIAVON S.A. DE C.V. \*\*\*\*\*  
Mantenimiento a Clientes

\* Ciudad del Cliente.....: 005  
Número del Cliente.....: DIA3

Nombre ...: NUEVA WAL MART DE MEXICO, S. DE R.L. DE C.V.  
Abreviado.: NUEVA WAL MART  
Domicilio.: PARQUE INDUSTRIAL LA LUZ N°50 Cod.Postal: \_\_\_\_\_  
Colonia...: KM.42.5 CARR. MEXICO-QUERETARO R.F.C. ....: \_\_\_\_\_  
Poblacion.: CUAUTITLAN, EDO. DE MEXICO Telefonos.: 5899-12-00  
Telefono2.: \_\_\_\_\_ Fax.....: \_\_\_\_\_  
Limite de Credito.: \_\_\_\_\_ Fecha Alta: 9/09/2002  
Fecha Ult. Mov.....: 4/07/2003 Zona.....: \_\_\_\_\_  
Cia. de Seguro.....: \_\_\_\_\_ Poliza....: \_\_\_\_\_  
Plazo de Pago.....: \_\_\_\_\_ Dias  
Contacto en Cliente: \_\_\_\_\_  
Afecta Contabilidad:  <--- 0=NO 1=SI/P.Moral 2=SI/P.Fisica  
Fmto. para Rel. de Cobranza.:  1 <- 1 al 9  
Clave de Iva.....:  1 0 = NO, 1 = SI Clave de Baja.:  0

Intro=Revisar  
F4=Consultar

F1=Ayuda  
F6=Grabar

F3=Salir  
F12=Regresar

El Usuario No Tiene Autorizacion Para dar esta Opcion

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

\*\*\*\*\* TRANSPORTES MONROY SCHIAVON S.A. DE C.V. \*\*\*\*\*

Mantenimiento a Convenios Con Clientes

\* Ciudad Cliente Que Paga: 005 CUAUTITLAN,EDO.MEX.  
\* Número Cliente Que Paga: 0131 WHITE CAP MEXICO, S.A. DE C.V.  
\* Ciudad de Origen.....: 091 NUEVO LAREDO,TAMPS.  
\* Ciudad de Destino.....: 005 CUAUTITLAN,EDO.MEX.  
Número de Convenio.....: 01

Cliente Origen...: 091 0145  
Recoger En.....: NUEVO LAREDO  
Cantidad.....: 00000  
Material.....: 0059  
Volumen.....: \_\_\_\_\_  
Tipo de Flete...: Q

Cliente Destino.: 005 0131  
Entregar En.....: CUAUTITLAN  
Empaque.....: 01  
Peso Real.....: 20000  
Valor Declarado.: \_\_\_\_\_  
Tipo de Moneda.: Q  
Tarifa X/Ton....: \_\_\_\_\_  
00 Texto 02(Seg): \_\_\_\_\_  
00 Texto 04(Ent): \_\_\_\_\_  
00 Texto 06.....: \_\_\_\_\_  
00 Texto 08.....: \_\_\_\_\_  
Clave de Baja...: Q

01 Texto 01(Fle): 10,200.00  
00 Texto 03(Rec): \_\_\_\_\_  
00 Texto 05.....: \_\_\_\_\_  
00 Texto 07.....: \_\_\_\_\_  
00 Texto 09.....: \_\_\_\_\_

Intro=Revisar F1=Ayuda F3=Salir F4=Consultar F6=Grabar F12=Regresar  
El Usuario No Tiene Autorizacion Para dar esta Opcion

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**CAPITULO 6**

**CORRIDA DE PRUEBA**

Ya con la Implantación del Sistema concluida, se continuó con la Corrida de Prueba esta sólo se puso en marcha durante los dos primeros meses en la oficina matriz (Cuautitlán, Estado de México) tiempo suficiente para permitir una valorización exacta de los resultados y un ajuste final de los detalles de procedimiento y organización.

Durante la prueba se tomaron en consideración operaciones tanto del día a día como las que se presentan eventualmente: varios clientes, diferentes unidades, cambio de tarifas, corrección de destinos, entre otros.

Al capturar información entregada por los medios correctos se fueron checando que los datos capturados en las base de datos que componen la matriz de captura del Citrac, fueran correctos

Trabajando con el Diagrama de Flujo del Departamento de Facturación ilustrado en el Capítulo 5 (Figura 5-1), se comenzó a supervisar la información requerida así como la caída de la impresora para ello se usan facturas en serie con una impresora de matriz de punto para facilitar su impresión, se superviso que la información quede registrada en los módulos correspondientes, que los datos de operador y tractor sean los correctos para el módulo de liquidaciones, así como los datos de remolques para el módulo de control de patio, los registros contables de ingresos al módulo de contabilidad y el kilometraje de origen-destino para el módulo de mantenimiento.

Se superviso que la información corriera correctamente por todos los departamentos y que cada uno tuviese la información que le correspondía para continuar con su trabajo.

Se hizo una conciliación de ingresos entre el Departamento de Facturación (Reporte de Remolques movidos por cada tractor) y el Departamento de Contabilidad (Reporte de movimientos contables de una



cuenta por un rango de meses). De la cual se obtuvieron resultados satisfactorios. Esta conciliación se hace por unidad y consiste en verificar que todos los ingresos facturados sean registrados contablemente para amarrar los ingresos del mes este proceso disminuyo de 5 días promedio para la revisión del mismo a 2 días; los dos reportes son generados por un asistente contable el cual se encarga de hacer la conciliación y los cambios correspondientes.

\*\*\*\*\* TRANSPORTES MONROY SCHIAVON S.A. DE C.V. \*\*\*\*\*  
 REPORTE DE REMOLQUES MOVIDOS POR CADA TRACTOR  
 MES DE DICIEMBRE DE 2001

FECHA.: 15/08/03  
 PAGINA.: 27

ACTOR	REMOQUE	PROPIETARIO	REL.CAR.	--- VALORES ---:		KMS.
				TOTALIZADOS	SIN SEG./I.V.A.	
<b>T O T A L E S .....</b>				<b>111,863.32</b>	<b>102,603.95</b>	<b>11,670</b>
0071		TRANSPORTES MONROY SCHIAVON				
	281427	XTRA MEXICANA S.A. DE C.V.	60008843	6,143.01	5,534.25	430
	281468		70015052	6,180.50	5,550.00	600
	281621		80021516	12,695.42	11,437.32	1,080
	281621		80010815	.02	.02	450
	283599		80016219	5,335.13	4,806.42	390
	283599		80021483	5,515.15	4,968.60	300
	283651		70013880	6,160.50	5,550.00	600
	283906		70014830	9,240.75	8,325.00	600
	283906		70015069	16,749.90	15,090.00	1,150
	283906	XTRA MEXICANA S.A. DE C.V.	60008501	5,881.39	5,298.55	390
	297177		70013964	9,240.75	8,325.00	600
	449896	XTRA MEXICANA S.A. DE C.V.	70014773	5,661.00	5,100.00	420
	530590	XTRA MEXICANA S.A. DE C.V.	60008422	4,143.02	5,534.25	430
	573445	TIP DE MEXICO, S.A. DE C.V.	70014976	5,661.00	5,100.00	420
<b>T O T A L E S .....</b>				<b>100,587.54</b>	<b>90,619.41</b>	<b>7,860</b>
0072		TRANSPORTES MONROY SCHIAVON				
	281406		60008342	6,338.26	5,710.13	600
	281876	XTRA MEXICANA S.A. DE C.V.	70014067	3,080.25	2,775.00	670
	283910		80021490	22,013.38	19,831.87	1,650
	283921		70014466	6,160.50	5,550.00	600
	299977		80021555	5,959.33	5,959.33	1,100
	299977		70015003	6,160.50	5,550.00	600
	530579	XTRA MEXICANA S.A. DE C.V.	F0010224	11,100.00	10,000.00	1,240
	530627	XTRA MEXICANA S.A. DE C.V.	70014835	8,325.00	7,500.00	830
	530653	XTRA MEXICANA S.A. DE C.V.	80021501	6,006.06	6,006.06	1,100
	530653	XTRA MEXICANA S.A. DE C.V.	70014316	9,240.75	8,325.00	600
	530697	XTRA MEXICANA S.A. DE C.V.	70013932	6,160.50	5,550.00	600
	530700	XTRA MEXICANA S.A. DE C.V.	80021539	5,928.26	5,928.26	1,100
	530728	XTRA MEXICANA S.A. DE C.V.	F0001346	6,200.00	6,200.00	600
	530747		F0010266	9,756.90	8,790.00	1,000
	EC89AGL01		F0010696	6,685.18	6,685.18	1,000
<b>T O T A L E S .....</b>				<b>121,690.00</b>	<b>112,200.00</b>	<b>11,600</b>
0073		TRANSPORTES MONROY SCHIAVON				
	1087	TRANSPORTES MONROY SCHIAVON	F0010000	12,670.00	11,400.00	1,000
	1091	TRANSPORTES MONROY SCHIAVON	80006716	7,620.00	6,970.00	700
	1096	TRANSPORTES MONROY SCHIAVON	80010500	1,000.00	1,000.00	1,000
	1100		70019950	1,000.00	1,000.00	1,000
	1105		70010596	1,000.00	1,000.00	1,000

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

TRANSPORTES MONROY SCHIAVON S.A. DE C.V.  
 REPORTE DE MOVIMIENTOS CONTABLES DE UNA CUENTA POR RANGO DE MESES

FECHA.: 15/08/03  
 PAGINA.: 1

ECHA OLIZA	NUM. MOD.	NUM. POL.	TIPO POL.	DESCRIPCION DE CONCEPTO	SALDO ANTERIOR	VALOR DEBE	VALOR HABER	SALDO ACTUAL
0071	0000	0000		INGRESOS.-FREIGHTLINER U-71				
0071	0000	0000		INGRESOS.-FREIGHTLINER U-71				
2/2001	1	17	D	REGISTRO DE LA RC.-	7 0013964		8,325.00	
2/2001	1	70	D	REGISTRO DE LA RC.-	70013880		5,550.00	
2/2001	1	97	D	REGISTRO DE LA RC.-	80021483		4,658.60	
2/2001	1	154	D	REGISTRO DE LA RC.-	60008501		5,298.55	
2/2001	1	183	D	REGISTRO DE LA RC.-	80016219		4,260.42	
2/2001	14	9	D	CANCELA EL TALON.A	0016219	4,260.42		
2/2001	14	9	D	CANCELA EL TALON.B	0021483	80021483		
2/2001	14	9	D	REGISTRO DEL TALON.A	0016237	4,658.60		
2/2001	14	9	D	REGISTRO DEL TALON.A	0016239	80021483		
2/2001	1	201	D	REGISTRO DE LA RC.-	60008622		4,806.42	
2/2001	1	236	D	REGISTRO DE LA RC.-	80021516		4,968.60	
2/2001	1	253	D	REGISTRO DE LA RC.-	80010815		5,334.25	
2/2001	1	269	D	REGISTRO DE LA RC.-	70014773		11,127.32	
2/2001	1	315	D	REGISTRO DE LA RC.-	7 0014830		-02	
2/2001	14	14	D	CANCELA EL TALON.B	0021516	80021516		
2/2001	14	14	D	REGISTRO DEL TALON.A	0016361	11,127.32		
2/2001	1	364	D	REGISTRO DE LA RC.-	80021516		11,437.32	
2/2001	1	397	D	REGISTRO DE LA RC.-	70014976		5,100.00	
2/2001	1	423	D	REGISTRO DE LA RC.-	70015052		5,550.00	
2/2001	1	465	D	REGISTRO DE LA RC.-	60008843		5,534.25	
2/2001	1	465	D	REGISTRO DE LA RC.-	70015069		15,090.00	
TOTAL PARCIAL .....					1,295,528.69-	20,046.34	110,665.75	1,386,148.10-
TOTAL FINAL .....					1,295,528.69-	20,046.34	110,665.75	1,386,148.10-

**TESIS CON FALLA DE ORIGEN**

CORRIDA DE PRUEBA

Sin embargo aún había confusión en los datos de la Carta de Instrucciones ya que se aplicaban convenios incorrectos en cuanto a tarifas o como esta era enviada por correo electrónico no llegaba a alguno de los departamentos a los cuales se había destinado y la actividad era incompleta, este punto se replanteo con los departamentos correspondientes.

Llegando a la conclusión de que la Carta de Instrucción necesitaba de modificación para que pudiese cumplir su objetivo. Y la decisión fue tomada la Carta de instrucción se iba a anexar como parte del modulo de atención a clientes y a enviar por el mismo Citrac a los Departamentos de Facturación, Remolques y Tráfico; esta con un número de pedido y con la tarifa correcta para cada cliente.

TRANSPORTES MONROY SCHIAPAN S.A. DE C.V. *****		FECHA: 4/07/00
CARTA DE INSTRUCCIONES		REPORTE: PED2DJF1
FOLIO: . . . . .	28744	CABA No. . . . .
TALON: . . . . .	A 03417	UNIDAD . . . . .
TIPO DE CABA . . . . .		RIES . . . . .
NACIONAL . . . . .	NACIONAL	LINEA AMERICANA: X T R A
EMBARCADOR . . . . .	MANUFACTURERA DE CIGUENALES DE MEXICO, S.A. DE C.V.	
DIRECCION DE CARGA . . . . .	RM 08.5 CARRETERA LA MARQUESA- TENANCO	
CONTACTO . . . . .	TENANCO DEL VALLE, EDO. DE MEX.	
TELEFONO . . . . .	9-121-440-090	
AGUINALD AMERICANO . . . . .	ALA DE ARTIGUNCO GUERRERO Y CIA, AG. AGUINALD S.C.	
DIRECCION . . . . .	ARTESONIA N°3226 SECTOR CENTRO NUEVO LAREDO TAMPS.	
CONTACTO . . . . .		
TELEFONO . . . . .	7-134-418	
FECHA DE RECOLECCION . . . . .	07/07/2000	HORA . . . . .
TIPO DE CARGO . . . . .		TIEMPO DE CARRA . . . . .
UNIDAD FACTORA . . . . .	080276	5:00
FACTURAR A . . . . .	MANUFACTURERA DE CIGUENALES DE MEXICO, S.A. DE C.V.	
DIRECCION . . . . .	RM 08.5 CARRETERA LA MARQUESA- TENANCO	
	TENANCO DEL VALLE, EDO. DE MEX.	
AGUINALD O DESTINO . . . . .		
DIRECCION . . . . .		
CONTACTO . . . . .		
TELEFONO . . . . .		
INSTRUCCIONES . . . . .		

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

Con esto y con la supervisión de otro mes más en cuanto a la conciliación entre Facturación y Contabilidad se concluyo que la Sistematización del Departamento de Facturación era la correcta y se tomo la decisión de capacitar al personal de Inplants y Sucursales para que este módulo funcionara enteramente.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

ESTA TESIS NO SALE

**CAPITULO 7**

**CORRIDA DE PROCESO  
SISTEMATIZADO**

## CORRIDA DE PROCESO SISTEMATIZADO

Con la Corrida de Prueba la cual trajo resultados satisfactorios, se continuó con la Corrida de Proceso Sistemizado incluyendo para ello la capacitación de Implants y Sucursales las cuales son responsables de su facturación con la supervisión del Departamento de Facturación en la matriz.

Esta capacitación se hizo en la matriz, el responsable de cada Implant así como de las sucursales se dieron cita un fin de semana para tomar la capacitación adecuada.

La capacitación se hizo con ayuda de un proyector para que todos pudiesen ver los pasos a seguir los cuales son los siguientes:

1. Entrar al Citrac con su usuario asignado.
2. Digitalizar número de oficina correspondiente.
3. En el Menú Principal entrar al Proceso Diario.
4. En el Proceso Diario entrar a Guías Normales.
5. En Guías Normales entrar a ABCL a Guías.
6. Digitalizar Convenio correspondiente al viaje (solicitado según Carta de Instrucciones).
7. Asignar Guía y Relación de carga, digitalizar fecha de elaboración, así como empaque y material.
8. Revisar si el viaje es normal para dejarlo con la tarifa asignada, en el caso de que incluya algún otro concepto (maniobras, urgentes, doble operador, etc.) registrar el mismo cuidando que la Retención de IVA se aplique solamente al renglón de Flete.
9. Poner las observaciones correspondientes: N° Pedido, Sellos de Caja, Hora de Salida, o cualquier instrucción especial solicitada en la Carta de

CORRIDA DE PROCESO SISTEMATIZADO

Instrucciones por el Departamento de Atención a Clientes.

10. Imprimir guía, quedarse con copia rosa y entregar un par de sellos los cuales deben coincidir con los de la factura según observaciones.
11. Los siguientes pasos a seguir son Listar Guías a Actualizar para Revisar, Actualizar y Contabilizar las guías.

Para ejemplificar lo antes detallado se disponen los siguientes esquemas:



DOCUMENTO  
BERE

ESCORT INFORMATICA, S.A. DE C.V.  
MENU DE PROCESOS DIARIOS

4/07/03  
18:33:02

\*\*\*\*\*

1. Mantenimiento

2. Proce

3. Proce

4. Proce

5. Proce

70. Resda

80. Traba

90. Coloc

91. Coloc

99. Fin d

1. Guías Normales

1. ABCL a Guías

2. Impresión de Guías

3. Asigna Guías a Tractores

4. Marca Tractores Pendientes

5. Impresión de Rel.Carga

6. Captura Facturas de Ctes.

7. Asigna Fact.a Guías

8. Lista Guías a Act.P/Checkar

9. Actualización

10. Afectación Contable

11. Lista Póliza en Formato

12. Lista Remolques Cargados

13. Lista Guías Pdtes. Bodega

14. Lista Salidas del Día

80. Trabajar Con Impresiones

D O C U M

\*\*\*\*\*

Teclée la selección o comando

==>

F3=Salir F4=Solicitud F9=Recuperar F12=Cancelar

CORRIDA DE PROCESO SISTEMATIZADO

53  
TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

\*\*\*\*\* TRANSPORTES MONROY SCHIAVON S.A. DE C.V. \*\*\*\*\*  
Capturación de Guías Normales de la Oficina de:  
CUAUTITLAN, EDO. MEX.

Si tiene CONVENIO teclee los datos siguientes:

- \* Ciudad Cliente que Paga: 008 TULTITLAN, EDO. MEX.
- \* Número Cliente que Paga: 0230 PROCESOS PLASTICOS, S. DE R.L
- \* Ciudad de Origen.....: 091 NUEVO LAREDO, TAMPS.
- \* Ciudad de Destino.....: 001 MEXICO, D.F.
- \* Número de Convenio.....: 01
- \* Número de Pedido.....: \_\_\_\_\_

Intro=Revisar  
F10=Continuar

F1=Ayuda  
F11=Modifica Guías

F3=Salir  
F20=Impresiones

F8=Cap. Pedidos  
F12=Regresar

TESIS CON  
YALLA DE ORIGEN

CORRIDA DE PROCESO SISTEMATIZADO

\*\*\*\*\* TRANSPORTES MONROY SCHIAVON S.A. DE C.V. \*\*\*\*\*  
Capturación de Gufas Normales de la Oficina de:  
CUAUTITLAN, EDO. MEX.

\* Gufa.....: 1 1111111 Rel. Carga.: 1111111  
 Fecha.....: 04 / 07 / 2003 Tipo Cobro.: 1 AL REGRESO  
 \* Tractor.....: \_\_\_\_\_ \* Remolque....: \_\_\_\_\_  
 \* Prop. del Remolq: 0000  
 \* Operador.....: 0000  
 \* Operador 2.....: 0000  
 \* Origen.....: 051 NUEVO LAREDO, TAMPS.  
 \* Destino.....: 001 MEXICO, D.F.  
 \* Cliente Origen.: 051 0114 A.A. FRANCISCO MORIEGA GARCIA  
 \* Cliente Destino.: 001 0895 EMBOTELLADORA DEL SOL  
 \* Cliente Paga....: 008 0230 PROCESOS PLASTICOS, S. DE R.L DE C.V.  
 Recoger En.....: NUEVO LAREDO Entregar En.: MEXICO  
 Cantidad.....: \_\_\_\_\_ Num. Doly....: \_\_\_\_\_  
 \* Empaque.....: 01 PZAS  
 \* Material.....: 0059 VARIOS  
 Peso Real.....: 20,000 Volumen.: \_\_\_\_\_ Peso Estimado.: 20,000  
 Remisiones.....: \_\_\_\_\_ Pedido.....: \_\_\_\_\_  
 Intro=Revisar F1=Ayuda F3=Salir F4=Consultar  
 F8=Materiales F9=Observaciones F10=Continuar F12=Regresar

55

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

CORRIDA DE PROCESO SISTEMATIZADO

\*\*\*\*\* TRANSPORTES MONROY SCHIAVON S.A. DE C.V. \*\*\*\*\*  
Capturación de Guías Normales de la Oficina de:  
CUAUTITLAN-EDO.MEX.

Valor Declarado.....: \_\_\_\_\_ % De I.V.A. Para Gufa.: 15.00  
 Cuota Por Tonelada...: .0100000 % De I.V.A. P/Comisión.: 15.00  
 Tipo de Moneda.....:  PESOS % De Retención de IVA.: 4.00

* Cve.y Valor Flete....:	<u>1</u>	<u>10,000.00</u>	FLETE
* Cve.y Valor Seguro....:	—	_____	
* Cve.y Valor Reolec .:	—	_____	
* Cve.y Valor Entrega..:	—	_____	
* Cve.y Valor Texto 5 .:	—	_____	
* Cve.y Valor Texto 6 .:	—	_____	
* Cve.y Valor Texto 7 .:	—	_____	
* Cve.y Valor Texto 8 .:	—	_____	
* Cve.y Valor Texto 9 .:	—	_____	
		<u>10,000.00</u>	Sub Total
		<u>1,500.00</u>	+ I.V.A.
		<u>400.00</u>	- Retención
		<u>11,100.00</u>	Total

Intro=Revisar F1=Ayuda F3=Salir F4=Consultar F5=Calcula Vals  
 F6=Grabar F7=Grabar/Imprimir F8=Mat. F9=Obs. F11=Sin/Val. F12=Regresar

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

CORRIDA DE PROCESO SISTEMATIZADO

Entendido la forma de captura cada uno genero una "factura prueba" con la que no hubo mayor complicación y se regresaron a su sucursal con las debidas instrucciones.

Para poder valorizar los resultados se estableció un Programa de Coordinación:

1. Coordinación de informes y estados periódicos: estos informes son impresos a diario desde la matriz por el encargado de facturación a primera hora del día y son "Listados Diarios de Salidas", que automáticamente a la hora de actualizar y contabilizar en cada sucursal se generan en el "spool" (lista de impresiones) estas son todas las facturas realizadas el día anterior, el encargado supervisa que se haya aplicado el convenio correcto y que el viaje haya salido con el operador, tractor y remolque reportados (ver anexo 1).
2. Coordinación de publicaciones: estos son reportes mensuales que se cotejan con el departamento de contabilidad, mantenimiento y liquidaciones según correspondan y reportan ingresos por unidad, por cliente, por operador entre otros que sirven para crear estadísticos para reportes gerenciales (ver anexo 2).

Cuando empezaron a trabajar Matriz, Sucursales e Implants conjuntamente se revisaron manualmente los reportes para ver que los datos fueran reales, esto se hizo con en el departamento correspondiente a la información de cada reporte, por ejemplo el reporte de ingresos fue revisado por el departamento de contabilidad conjuntamente con facturación para que este se haga responsable de la información que ingresa al sistema y así correspondientemente con los departamentos de mantenimiento y liquidaciones para conocer el rendimiento de diesel por unidad y el kilometraje recorrido por operador para su pago.

La elaboración automática de estos reportes ahorro mucho trabajo manual en el departamento de facturación

#### CORRIDA DE PROCESO SISTEMATIZADO

y en los relacionados a este, la información se considera fehaciente y veraz, la forma de supervisión es mucho más fácil y cada sucursal puede auto revisarse a si misma, en el caso de algún error lo notifican a primera hora a la matriz para que haga el cambio correspondiente y lo notifique a los departamentos afectados.

Analizando la Corrida de Proceso Sistematizado se ha llegado a la conclusión de que la misma es satisfactoria para Transportes Monroy Schiavon, S.A. de C.V. y aprobada.

**CAPITULO 8**

**RESULTADOS OBTENIDOS**

## RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos en la Sistematización del Departamento de Facturación en Transportes Monroy Schiavon, S.A. de C.V. son muy claros y benéficos para la empresa estos se detallan en operativos y administrativos:

### **Resultados Operativos:**

1. Entrega correcta de la mercancía.- con la Sistematización del Departamento de Facturación el Departamento de Control de Patio tanto en la matriz como en los implants y sucursales, tiene el tiempo necesario para preparar el remolque solicitado con la Carta de Instrucciones, para cuando se entrega el viaje al operador el remolque ya esta en condiciones de ser enganchado al tractor correcto a parte de que en la factura el mismo operador ya puede revisar el número de remolque que se le asigno. Así que este ya no es problema para no cumplirle al cliente.
2. Llegada en tiempo del viaje.- sin confusiones de remolques ni destinos, el viaje es completado en tiempo y forma, el operador no tiene que salir sin saber a ciencia cierta cual es su destino para descarga.
3. Fianzas Vencidas.- este problema se erradico con la Carta de Instrucciones, ya que el departamento de Control de Patio tiene el tiempo suficiente para revisar las condiciones de los remolques y no improvisar con fianzas vencidas.
4. Registro de anticipo y kilometrajes correctos.- con la Sistematización se logro que los fallos de asignación de operadores sea nula (a excepción de casos extraordinarios), ya que la factura se termina al momento de despachar al operador ya con su orden de salida, teniendo la oportunidad el Departamento de Despacho de actualizar con el operador enfrente. En cuanto a los kilometrajes es otro problema corregido ya que con los convenios se sabe correctamente cual es la distancia de origen-destino.



**Resultados Administrativos:**

1. Simplificación del trabajo.- Con la sistematización se requirió de menos personal así como de menos horas hombre en algunos departamentos como liquidaciones, tesorería, contabilidad, despacho y principalmente facturación, un ejemplo de esto es:

<b>Departamento</b>	<b>Horas diarias de L a V</b>	<b>Dias mensuales</b>	<b>%</b>
Contabilidad A.S. (1)	1	4	100%
Contabilidad D.S. (2)	0.3	2	46.5%
<b>AHORRO</b>	<b>0.7</b>	<b>2</b>	<b>53.5%</b>

2. Reducción en el pago de horas.- En el departamento de facturación se tenía horario de entrada pero no de salida este afectaba el horario de otros departamentos y por ello se pagaban horas extras al personal, cosa que con la Sistematización del Departamento de Facturación disminuyo, teniendo a partir de su implantación y control reducción del pago de horas extras para este departamento.
3. Menor requerimiento de espacio de trabajo.- Antes de la simplificación el departamento de facturación en la matriz era de tres lugares por ejemplo con la Sistematización esto se redujo a un lugar y lo mismo sucedió en los Implants y Sucursales.
4. Menor número de unidades de equipo de oficina para realización del trabajo.- Con la disminución de personal para el departamento de facturación también se vio la disminución en equipo tomando como ejemplo nuevamente la matriz se concluye que de tres computadoras ahora solo se ocupa una.
5. Menor manejo de registros a asuntos pertenecientes a la administración del personal.- Con el problema que presentaba no tener la Sistematización del

**RESULTADOS OBTENIDOS**

Departamento de Facturación se tenían muchas bajas y altas de operadores, así como su capacitación con la Sistematización los operadores están más a gusto en la empresa y estos movimientos para el departamento de Recursos Humanos disminuyó.

6. Menor desembolso por gastos relacionados con la nómina de sueldos.- Esto se deja ver porque al sistematizar se requiere de menor personal, ver siguiente tabla:

Departamento	Per so nal	Per so nal	Costo A.S. (1)	Costo D.S. (2)	Ahorro
MATRIZ	3	1	15,000.00	5,000.00	10,000.00
NUEVO LAREDO	2	2	8,000.00	8,000.00	0.00
GUADALAJARA	1	1	5,000.00	5,000.00	0.00
GOODYEAR	2	1	8,000.00	5,000.00	3,000.00
WalMart	3	2	10,500.00	9,000.00	1,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>46,500.00</b>	<b>32,000.00</b>	<b>14,500.00</b>

Ahorro en seguro social cuotas patronales, infonavit, retiro y prestaciones (aguinaldos).

Como podemos ver los beneficios de la sistematización fueron muchos un ahorro económico para la empresa, una mejor organización en la misma, personal más responsable y a gusto con sus funciones.

- (1) A.S.- Antes de Sistematizar el Módulo de Facturación.  
(2) D.S.- Después de Sistematizar el Módulo de Facturación.

RACTOR	LINEA	REMOLOQUE	BUJA(TALON)	RELACION DE CARGA	CIUDAD ORI. DES.	CLIENTE ORIGEN	CLIENTE DESTINO	CLIENTE PAGA	V A L D R
0075	USA TRUC	51375	F	0024316	F0024316	NVOL PUEB USA TRUCK INC.	VOLKSWAGEN DE M	USA TRUCK	13,168.13
0117	USA TRUC	74785	F	0024317	F0024317	NVOL PUEB USA TRUCK INC.	VOLKSWAGEN DE M	USA TRUCK	13,168.13
0184	S C H N	A441666	F	0024323	F0024323	NVOL CUAU SCHNEIDER INC.	RALSTON	SCHNEIDER NAT.	10,170.51
0139	X T R A	530697	F	0024325	F0024325	NVOL TULT A.A.FCO.NORIEGA	PROCESOS PLASTI	PROCESOS PLASTI	10,000.00
0173	X T R A	530732	F	0024326	F0024326	NVOL MEI A.A.FCO.NORIEGA	EMBOTELLADORA	PROCESOS PLASTI	10,000.00
0198	P A M	53177	F	0024320	F0024320	NVOL CUAU A.A.GONZALEZ C.	SERV.Y MONTAJES	SERV.Y MONTAJES	9,500.00
0192	X T R A	530652	F	0024365	F0024365	NVOL TEPD RYDER N.L.	EJEL BODEGA	RYDER CAPITAL	10,009.00
0171	X T R A	530681	F	0024368	F0024368	NVOL MONT SLC	CENTRO LLANTERO	FIRESTONE	5,020.00
0177	X T R A	449911	F	0024369	F0024369	NVOL LECH A.A.RAMOS 61L	GYR SERV.COM.	GDY SERV.COMER.	9,000.00
0092	X T R A	530591	F	0024371	F0024371	NVOL TULT CH ROBINSON	ALBERTO CULVER	C.H. ROBINSON	10,165.09
0079	USA TRUC	52984	F	0024372	F0024372	NVOL PUEB USA TRUCK INC.	VOLKSWAGEN DE M	USA TRUCK	13,161.12
0164	USA TRUC	53034	F	0024373	F0024373	NVOL PUEB USA TRUCK INC.	VOLKSWAGEN DE M	USA TRUCK	13,161.12
0077	USA TRUC	50772	F	0024374	F0024374	NVOL PUEB USA TRUCK INC.	VOLKSWAGEN DE M	USA TRUCK	13,161.12
0115	USA TRUC	50699	F	0024375	F0024375	NVOL PUEB USA TRUCK INC.	VOLKSWAGEN DE M	USA TRUCK	13,161.12
0118	USA TRUC	52711	F	0024376	F0024376	NVOL TLAL USA TRUCK INC.	CENTRO DE DISTR	USA TRUCK	11,663.10
0069	AVEREI	0010	F	0024377	F0024377	NVOL CUER A.A.DESPACHOS A	BRIDGESTONE	FIRESTONE	10,920.00
0100	AVEREI	9914	F	0024378	F0024378	NVOL CUER A.A.DESPACHOS A	BRIDGESTONE	FIRESTONE	10,920.00
0159	T I P	457920	F	0024379	F0024379	NVOL CUAU BRANIFF	MACROCENTRO	BLACK & DECKER	10,500.00
0091	X T R A	530509	F	0024300	F0024300	NVOL TULT A.A.SERV.AD.INT	ALM USCO	LEXMARK INT.	10,500.00
0134	USA TRUC	74969	F	0024301	F0024301	NVOL MEX USA TRUCK INC.	MERIK MEXICO	USA TRUCK	10,700.10
0089	X T R A	299371	F	0024302	F0024302	NVOL TULT CH ROBINSON	ALBERTO CULVER	C.H. ROBINSON	10,165.09
0070	X T R A	530710	F	0024303	F0024303	NVOL TULT CH ROBINSON	ALBERTO CULVER	C.H. ROBINSON	10,165.09
0127	X T R A	530692	F	0024304	F0024304	NVOL MEX A.A.FERNANDEZ	ESSELTE DE MEX	ESSELTE DE MEX	10,500.00
0107	X T R A	530606	F	0024305	F0024305	NVOL MEX A.A.FERNANDEZ	ESSELTE DE MEX	ESSELTE DE MEX	10,500.00
0102	CELADOM	908210	F	0024306	F0024306	NVOL MEX A.A.FERNANDEZ	ESSELTE DE MEX	ESSELTE DE MEX	10,000.00
0130	T I P	573442	F	0024307	F0024307	NVOL CUAU SLC	FIRESTONE	FIRESTONE	11,552.00
0112	T I P	457891	F	0024309	F0024309	NVOL MEX MEX-USA DISTRIB	COMERCIAL LLANT	DARDON SERVICE	10,406.09
0174	USA TRUC	51329	F	0024398	F0024398	NVOL MEX USA TRUCK INC.	CROUSE HINDS D	USA TRUCK	10,165.09
0105	X T R A	530679	F	0024393	F0024393	NVOL NAUC A.A. TPM, INC.	MEDICA MADIMA	DARDON SERVICE	10,406.09
0108	USA TRUC	50686	F	0024394	F0024394	NVOL MEX USA TRUCK INC.	GALAS DE MEXICO	USA TRUCK	10,432.59
0160	X T R A	530602	F	0024395	F0024395	NVOL CUAU USA TRUCK INC.	RYDER CAPITAL,	RYDER CAPITAL	10,009.00

R EN MONEDA EXTRANJERA CONVERTIDO A PESOS

TOTAL DE RELACIONES...: 31

TOTAL...: 334,909.50

\*\*\*\*\*

- 1. Mantenimiento
- 2. Proceso Diario
- 3. Proceso Mensual
- 4. Proceso Anual
- 5. Proceso Esporádico
- 70. Respaldo en Cartucho
- 80. Trabajar C/Impresion
- 90. Coloca Empresa
- 91. Coloca Mes y Año
- 99. Fin de Sesión

- 1. Lista Kgs. y Fletes Movidos en el Mes
- 2. Lista Ult. Mov. del Mes de Operadores
- 3. Lista Movimientos del Mes de Operadores
- 4. Lista Movimientos del Mes de Clientes
- 5. Lista Consecutivo de Guías
- 6. Depura Clientes NO CONTABLES
- 7. Lista Viajes Tot.Un Cte.Varias Ciudades
- 8. Declaración de Seguros de Embarques

80. Trabajar Con Impresiones

D O C U M E N T A C I O N

\*\*\*\*\*  
 ecle la selección o comando

F3=Salir F12=Cancelar

\*\*\*\*\* TRANSPORTES HONROY SCHIAVON S.A. DE C.V. \*\*\*\*\*  
 INFORME DE KILOGRAMOS QUE SE MOVIERON EN EL MES DE DICIEMBRE POR CLIENTE QUE PAGA

FECHA.: 15/08/03  
 PAGINA.: 1

CLIENTE DEL	NOMBRE	KILOGRAMOS	VALORES	Z	Z	VALORES	TOTAL
CLIENTE		MOVIDOS	TOTALES	DE KGS.	DE \$	SIN SEGURO/IVA	DE GUIAS
3-0047	CIFRA WAL MART	26,002,000	6,008,379.15	42.5717	30.8336	5,411,169.10	1,301
3-0005	GDY SERV. COMERC.	11,098,400	5,500,923.00	18.4983	28.2298	4,955,508.09	804
3-0004	A.D	2,100,309	9.30	5.1087		9.30	465
3-0010	BRIDGE MARKETING	1,870,947	490,872.83	0.0630	2.5190	490,872.83	115
3-0020	GENERAL TIME CO	1,759,775	545,208.84	2.8811	2.7976	491,144.89	106
3-0028	DAFON SERVICE	1,549,465	350,528.53	0.5371	0.8251	350,528.53	50
3-0004	COMPAÑIA HULESA	1,441,000	402,439.06	0.2502	0.0950	367,622.99	30
3-0007	KINERSA (CLARA)	1,236,000	287,517.22	0.0754	1.9939	350,439.40	34
3-0002	TRANS. DE CAFSA	1,203,000	300,218.70	1.9774	1.7058	304,670.00	61
3-0007	COM. TIME. MEX.	1,199,000	240,857.36	1.9821	1.0360	216,988.97	59
3-0019	CAVITECH	819,092	640,823.25	1.3406	3.0194	646,833.29	77
3-0110	FINESTOC	780,550	157,977.50	1.0779	1.0600	144,070.00	46
3-0027	LIT LOGISTIC	703,048	788,054.00	1.0789	1.2600	706,200.00	68
3-0027	SEPARADA LOG.	700,000	70,059.75	1.1450	1.4057	71,225.00	35
3-0002	MACHIN	681,924	100,999.84	1.1006	1.5822	291,745.97	36
3-0002	OLIVA CUP	644,831	77,430.00	1.0358	1.9107	336,000.00	31
3-0011	M.S. CASPERO	627,007	177,867.11	1.0281	1.4054	272,882.61	22
3-0002	KOELL LOGISTICS	490,000	104,450.79	1.0350	1.9450	184,450.79	23
3-0002	WORLD CONCEPT	460,000	103,890.50	1.0701	1.6970	135,890.53	24
3-0002	USA TRUCK	390,475	236,213.59	1.8556	1.0600	206,618.59	24
3-0007	COMPAN. GODOVE	366,000	112,883.40	1.0114	1.8750	111,588.58	29
3-0002	COM. VARIOSA	300,000	20,959.00	1.0209	1.6078	33,000.00	16
3-0002	ALBA DEL NORTE	300,000	21,958.00	1.0209	1.6040	29,800.00	12
3-0101	LOGISTAR PANZER	200,000	100,378.60	1.0111	1.5151	100,378.60	13
3-0002	CANADIAN AMERIC	140,000	23,958.79	0.2007	1.1740	25,959.74	7
3-0001	FRONTIER MED.	140,000	13,517.60	0.2007	0.6837	14,700.00	7
3-0002	AGLISON	128,155	77,145.00	0.2278	0.2956	69,500.00	7
3-0001	CONYURDO	100,000	27,125.14	0.1904	1.0902	27,125.14	7
3-0000	GOLDEN LOGISTIC	100,000	76,028.17	1.0795	0.3902	68,466.33	7
3-0008	AMS INDUSTRIAL	100,000	40,150.00	0.1740	0.3189	56,000.00	6
3-0002	OFI	100,000	20,884.16	0.1677	1.1774	20,884.16	6
3-0002	CANTINES FORDEF	100,000	17,472.50	0.1677	1.0600	24,750.00	6
3-0011	PROBISA	97,000	71,656.03	1.0587	0.5677	64,554.97	7
3-0011	WHITE OAF MEDIC	80,621	79,294.00	0.2502	0.4067	71,400.00	7
3-0002	FAM TRANSPORT	80,000	11,952.52	1.0507	1.1121	22,052.52	4
3-0002	I M A S A	70,000	26,640.00	0.1148	1.0567	34,000.00	4
3-0007	LEONAR. INT.	66,985	58,275.00	0.1092	0.2890	52,500.00	3
3-0004	FORMOSA DE LOG.	60,000	9,213.00	0.0982	0.6072	6,300.00	3
3-0011	AROL UNLIMITED	60,000	19,105.10	0.0982	0.0980	19,105.10	3
3-0011	METROSA S.A.	60,000	18,324.11	0.0982	0.0940	18,517.22	3
3-0002	FINNORAL	60,000	28,305.00	0.0982	1.1452	25,500.00	3
3-0011	INTERLUSA CV	50,500	36,442.00	0.0925	1.4456	77,400.00	3
3-0002	YALE DE MEXICO	50,310	23,607.15	0.0910	1.0111	21,241.00	3
3-0002	SUZUKI, SA DE	50,156	24,665.00	0.0886	1.0794	31,500.00	3
3-0007	C.H. ROBINSON	48,126	26,140.57	0.0787	1.1341	26,140.57	4
3-0007	AMERICAN LOG.	47,564	38,474.20	0.0776	1.0774	38,474.20	4
3-0011	TECHICO	45,000	19,429.05	0.0714	0.0945	14,602.75	3
3-0004	INTERCAFÉ S.A.	43,519	41,357.48	0.0710	1.2378	41,763.50	3
3-0002	SEBISO LUMPA	40,500	18,240.80	0.0687	0.0926	18,240.80	3
3-0007	REKELER NAT.	40,000	5,794.85	0.0654	0.0502	9,794.85	3
3-0007	REKELER	40,000	5,102.00	0.0654	0.0467	5,200.00	3
3-0007	PARASTY TEL.	40,000	7,610.00	0.0654	0.0400	7,000.00	3
3-0007	SARALSA DEL	40,000	11,455.00	0.0654	0.0576	10,500.00	3

ALAMAY TRANSPORTES MEXICO SCHIRMAN S.A. DE C.V. \*\*\*\*\*  
 INFORME DE KILOGRAMOS QUE SE MOVIERON EN EL MES DE DICIEMBRE POR CLIENTE QUE PAGA

FECHA.: 15/03/05  
 PAGINA.: 2

HOMBRE	KILOGRAMOS MOVIDOS	VALORES TOTALES	% DE ACC.	% DE %	VALORES SIN SEGURO/IVA	TOTL. DE GUIAS
TRIZZO, SA CV	40,000	9,990.00	.0654	.0512	9,000.00	1
DITED	40,000	5,550.00	.0654	.0284	5,000.00	2
PAQ. DE TRAFUATO	24,339	17,298.00	.0431	.0882	15,500.00	2
V A R I O S . . .	442,874	212,233.64	.7250	1.0891	194,892.54	27
T E S . . . . .	61,078,015	19,465,451.40			17,831,611.55	3,745

## **CONCLUSIONES**

Formar parte de una organización brinda la posibilidad de desarrollarse plenamente, tanto en el ámbito personal como profesional.

La simplificación del proceso de facturación, no es una función más del departamento de sistemas es el resultado del reconocer un área de oportunidad, del aceptar la carga extra de trabajo que se tendrá en el desarrollo de planes de acción y puesta en marcha de los mismos. Es como ya se ha visto, una amalgama de interacciones de organizaciones formales e informales.

Pero todo ello enfocado a una visión de negocio específicamente el reducir la carga de trabajo, mejorar tiempos de respuesta, eficientar el flujo de información, reducir errores, brindar el servicio que esperan nuestros clientes, tanto internos (áreas de control, operación, administrativas) como externos (simplemente la razón de ser de la organización).

Como una consecuencia natural de la estandarización de un procedimiento, se ha obtenido un beneficio natural: la maximización de recursos, esto es, conseguir resultados a un menor costo, sin que esto desmerité en nada el resultado obtenido.

Se ha descrito, como un acuerdo de voluntades acompañadas de análisis, procedimientos y formas, pueden convertir reuniones que normalmente eran en un principio intercambio de quejas, ideas inconclusas y se buscaba el deslinde de responsabilidades a reuniones de trabajo formal, con exposición de necesidades no específicas que buscaran el beneficio de tal o cual departamento, sino generales para el beneficio de la organización con intercambio de información de fondo y forma con asignación de tareas específicas, que sumado

al asesoramiento externo se brinda toda una serie de operaciones a las necesidades expuestas.

La naturaleza propia de una empresa, dedicada al auto transporte de carga, involucra necesariamente un amplia gama de aspectos, que van desde lo administrativo a lo social, pasando por aspectos legales de diversos talantes.

El contar con un procedimiento correcto de facturación es asumir la responsabilidad que conllevan los aspectos mencionados administrativamente, esto se refiere al aspecto interno de la organización, a la interacción del personal integrante de diversos departamentos, al fluido de información, es decir al beneficio organizacional. Socialmente se esta cumpliendo con el pago justo y oportuno de los operadores, quienes constituyen la parte medular de la operación de la organización y con esto se distribuyen los beneficios obtenidos.

Legalmente se tienen al día los compromisos con organizaciones con quienes se trabaja en sociedad, específicamente lo que corresponde a las fianzas de las cajas americanas (además de representar un ahorro de recursos).

El mencionar el beneficio que obtienen los clientes, no es otra cosa, que obtener el servicio contratado sin más ni menos. Pero para el área de servicio al cliente como para el área de ventas, representa un valor agregado, una herramienta de cierre de contratos, un compromiso con el cliente, que saben se puede cumplir.



## BIBLIOGRAFIA

- Ramiro Carrillo Landeros. Metodología y Administración.  
Editorial Limusa  
3° reimpresión, 1991
- Roberto Sampieri Hernández. Metodología de la Investigación.  
Editorial McGraw Hill  
1988
- Adalberto Chiavenato. Introducción a la Teoría General de la Administración.  
Editorial McGraw Hill  
México, 1989
- Agustín Reyes Ponce. Administración Moderna.  
Editorial Limusa-Noriega  
México, 1997
- Víctor Lázaro. Sistemas y Procedimientos.  
Editorial Diana  
2° edición, 1972
- Elizondo López. El Proceso Contable.  
México, D.F.  
Editorial ECASA  
1995
- Anzures Máximo. Contabilidad General.  
México, D.F.  
2° edición, 1993

- ✓ C.P. Enrique Paz Zavala. Introducción a la Contabilidad.  
México, D.F.  
Editorial ECASA,  
2° edición, 1990.
- ✓ Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. Principios de Contabilidad. Generalmente Aceptados  
México, D.F.  
16° edición, 2001
- ✓ Cámara Nacional del Auto transporte de Carga. Manual de Información Básica del Régimen Simplificado para el Auto transporte de Carga (Personas Morales y Físicas).  
México, D.F., 2001