



Universidad de Sotavento A.C



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**“DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PUESTO DE
CAJA DE LA EMPRESA TURISMO CREATIVO S.A. DE C.V.”**

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

MIRIAM VELAZQUEZ CRUZ

ASESOR DE TESIS:

LIC. ROSA CORNELIO LANDERO

VILLAHERMOSA, TABASCO 2011



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.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO 1. GENERALIDADES	6
1.1. Planteamiento del Problema	7
1.2. Justificación	10
1.3. Hipótesis	11
1.4. Objetivo General	12
1.4.1. Objetivos específicos	12
CAPÍTULO 2. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	13
2. 1. Definiciones	14
2.2. Objetivos	15
2.3. Justificación de su Necesidad	17
2.4. Importancia del Manual de Procedimientos	18
2.5. Ventajas del Manual de Procedimientos	19
2.6. Tipos de Manuales de Procedimientos	20
2.7. Cómo Elaborar un Manual de Procedimientos	21
2.8. Contenido de los Manuales de Procedimientos	23
2.9. Autorización del Manual	34
2.10. Revisiones y Actualizaciones	35
CAPÍTULO 3. TURISMO CREATIVO S. A. DE C. V.	39
3.1. ¿Quiénes Somos?	40
3.2. Ventajas Competitivas	41
3.3. Misión	43
3.4. Visión	43
3.5. Política de Calidad	43

CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
4.1. Metodología de la Investigación	45
4.2. Tipo de Investigación	45
4.3. Diseño de la Investigación	46
4.4. Definición de la Población.....	46
4.5. Recolección de Datos	47
4.6. Análisis de los Resultados	49
CAPÍTULO 5. DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PUESTO DE CAJA DE LA EMPRESA TURISMO CREATIVO S. A. DE C. V.51	
CONCLUSIÓN	107
BIBLIOGRAFÍA	109

INTRODUCCIÓN

La mayoría de las empresas miden la eficiencia de su personal en base a la correcta utilización de los procesos y procedimientos que se establecen como los adecuados para el área correspondiente. La importancia radica en que esto impacta en la productividad, motivo por el cual se hace necesario el uso de herramientas, como lo son los manuales administrativos, que permiten tener control de los procesos administrativos.

Esta tesis analiza el tema de “El diseño del manual de procedimientos para el puesto de caja de la empresa Turismo Creativo S. A. de C. V.”, donde se busca establecer la importancia que tiene dicho documento, ya que proporciona parámetros estandarizados sobre el quehacer cotidiano de los empleados, esquematizado en diagramas de flujo para facilitar así la asimilación de los conocimientos de una manera más rápida y sencilla.

Muchas veces la falta de un manual de procedimientos en el área de trabajo ocasiona problemas que no solo afectan a la productividad del negocio sino también las relaciones laborales. Por lo anterior, el propósito fundamental de este trabajo fue diseñar un manual que permitiera dar certeza y seguridad a los empleados del puesto de caja, en el desempeño de sus operaciones cotidianas, con la finalidad de reducir la rotación de personal y de mejorar la integración del personal de nuevo ingreso.

Este trabajo de investigación se realiza en Turismo Creativo S. A. de C. V. de Villahermosa, Tabasco, una empresa que se dedica a brindar servicios de agencia de viajes, para lo cual, el presente trabajo contiene una metodología en el diseño de un manual de procedimientos, ya que trata de corregir los problemas presentados en relación a la correcta ejecución de los procedimientos por parte del personal del puesto de caja.

Esta herramienta administrativa incluye los procesos y procedimientos del puesto de caja, las actividades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Además contiene información importante, formularios y documentos que son utilizados cotidianamente para la realización de los procedimientos del puesto y cualquier otro dato necesario que pueda auxiliar para el correcto desarrollo de las actividades de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al buen funcionamiento del puesto de caja, facilitando las labores de auditoría, la evaluación, control interno y su vigilancia.

El primer capítulo explica inicialmente la problemática que existe en la empresa, en la que surge la necesidad de plantear preguntas y objetivos de investigación, donde se desarrolla una justificación y se expone una hipótesis de primer grado meramente descriptiva.

El capítulo segundo se apoya en un marco teórico basado en el tema de manuales de procedimientos, con sus definiciones, objetivos, justificación de su necesidad, importancia, ventajas, tipos, pautas para elaborarlos, contenido, estructura, autorizaciones, revisiones y actualizaciones de estos manuales.

El contenido del tercer capítulo constituye la descripción de la empresa en general, sus ventajas competitivas, su misión, visión y política de calidad.

El capítulo cuarto desarrolla una metodología que mediante el tipo y diseño de investigación adecuado, define a la población y permite recopilar la información necesaria y el análisis de los resultados para el diseño del manual.

Por último, el capítulo quinto describe el manual de procedimientos ya diseñado.

CAPÍTULO 1.
GENERALIDADES

1.1. Planteamiento del Problema

Los manuales administrativos representan una herramienta indispensable para toda organización, ya que en ellos se registran en forma ordenada y sistemática, los elementos fundamentales para el correcto funcionamiento de sus unidades administrativas. Es por eso que hoy día para el éxito de las empresas es necesario establecer procedimientos eficientes que ayuden a la completa ejecución de sus funciones de manera clara y sencilla, para así contar con personal debidamente capacitado que brinde servicios de calidad a sus clientes.

Turismo Creativo S. A. de C. V. es una agencia de viajes ubicada en Villahermosa, Tabasco, donde actualmente se presenta una problemática en el área de caja relacionada con una deficiente inducción y capacitación al personal del puesto de caja, quien es el primer filtro de control de los diversos servicios que presta la agencia, y dada la complejidad que exige, y su naturaleza del manejo de efectivo, sus procedimientos resultan ser complicados tanto para el personal de nuevo ingreso como para el que ya se encuentra laborando en dicho puesto, pues no se cuenta con un documento formal que indique las funciones del cajero y los procedimientos para realizar la cobranza.

Tal situación genera alta rotación de personal en el puesto de caja porque estas personas pierden tiempo buscando quien aclare sus dudas lo que atrasa consecutivamente sus actividades haciendo que salgan más tarde de su horario establecido, y al no contar con la información necesaria cometen errores que no se pueden corregir por lo que se les descuenta parte de su pago. Estas situaciones adversas desmotivan al empleado lo que ocasiona que abandone rápidamente la empresa.

Todo esto crea problemas en la empresa y demoras en las operaciones de las áreas que tienen relación directa con este puesto, y va mermando la estabilidad laboral de los empleados que existen en el departamento de caja, pues cuando llega un nuevo empleado a ocupar dicho puesto, son ellos quienes inicialmente lo inducen y adiestran en las tareas que les son encomendadas.

El manual de procedimientos representa una alternativa de solución para este problema, pues proporciona una mejor y más rápida inducción al personal de nuevo ingreso, facilitando el adiestramiento de los empleados al puesto, ya que a través de esta herramienta se plasma de manera lógica la secuencia de las actividades en cada uno de los pasos que conforman el procedimiento para la cobranza, orientando y facilitando el acceso de información al personal, lo que permitirá evitar pérdida de tiempo y será de gran utilidad para la reducción de posibles errores, dando como resultado una mayor productividad por parte de los trabajadores y en general obteniendo buenos resultados para toda la organización.

Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son las actividades indispensables que debe cumplir el cajero que labora en cada turno?

- ¿Es necesario que los procedimientos del puesto se cumplan siguiendo un orden sistemático?

- ¿Qué beneficios proporciona la elaboración de un manual de procedimientos?

- ¿Cuáles son los requisitos para el diseño del manual de procedimientos?

1.2. Justificación

Debido a la complejidad y naturaleza que exige el puesto de caja en la empresa Turismo Creativo S. A. de C. V., ésta investigación tiene como objetivo diseñar un manual de procedimientos que detalle las actividades específicas que se necesitan para llevar a cabo eficazmente el proceso de la cobranza.

Es bien sabido que en la actualidad muchas organizaciones han progresado significativamente con el solo hecho de simplificar con esta herramienta la manera de realizar sus labores, razón por la cual, existe plena confianza de los beneficios que traerá consigo el diseño de dicho documento.

La creación de este manual contribuirá de manera importante a la eficacia y eficiencia del desarrollo adecuado de las funciones del puesto objeto de estudio, en virtud de que será un instrumento que permitirá conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas y requerimientos del puesto. Asimismo, auxiliará en la inducción, en el adiestramiento y en la capacitación del personal de nuevo ingreso al contar con un documento formal que describa detalladamente las actividades que ha de llevar a cabo, lo que hará que el nuevo empleado y el personal con más antigüedad que se encuentra laborando en este puesto, adquieran los conocimientos necesarios que les permita adquirir seguridad y confianza a la hora de realizar sus labores.

Con el propósito de reducir la rotación de personal en el puesto de caja, el manual de procedimientos orientará al empleado y le facilitará el acceso a la información de forma clara, sencilla y concreta.

Es por eso que esto no solo beneficiará a quienes ocupen el puesto de caja, sino también a las áreas que tengan relación directa con este puesto, ayudándoles a tener más claro cómo se lleva a cabo la cobranza, lo que propiciará la satisfacción de los empleados y clientes, y por ende impactará de manera positiva en la productividad de la empresa Turismo Creativo S. A. de C. V.

1.3. Hipótesis

El diseño e implementación del manual de procedimientos para el puesto de caja en la empresa Turismo Creativo S. A. de C. V., permitirá mejorar el desempeño del personal, disminuyendo consecuentemente la rotación del mismo.

1.4. Objetivo General

- Diseñar un manual de procedimientos para el puesto de caja de la empresa Turismo Creativo S. A. de C. V.

1.4.1. Objetivos específicos

- Investigar las funciones del puesto de caja.
- Conocer el proceso que se utiliza para la cobranza.
- Hacer un análisis comparativo entre los cajeros para observar si se realiza el mismo procedimiento para la cobranza o si existen variaciones.
- Precisar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento.

CAPÍTULO 2.
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

2. 1. Definiciones

Para definir lo que son los manuales de procedimientos tomaremos los siguientes conceptos:

“Es un instrumento de apoyo administrativo que agrupa procedimientos precisos y que describe en secuencia lógica las distintas actividades que componen cada uno de los procedimientos que integran el manual, señalando quién, cómo, dónde, cuándo y para qué habrán de realizarse”.¹

“Es el documento que informa de manera metódica las operaciones y los pasos que deben de realizarse para desarrollar las funciones administrativas de un determinado puesto, área y/o institución que ejecute la acción, describiendo cada uno de los formularios que tienen que ser manejados por quienes intervengan en el procedimiento”.²

“Los manuales de procedimientos son documentos que registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas; además facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones.

¹ López Del Castillo, M. P. (1992). Tesis: La importancia de la unidad de organización y métodos en la empresa pública. México: Universidad Autónoma de Tlaxcala. Pág. 96.

² Ayala Sosa, E. (1994). Tesis: Diseño de manuales administrativos para los mercados de San Salvador. Enfoque clásico y neoclásico. México: Universidad Tecnológica. Pág. 17.

Estos manuales son instrumentos administrativos que apoyan la realización del quehacer institucional cotidiano. En ellos se consignan, en forma metódica, las operaciones que deben seguirse para la ejecución de las funciones de toda la organización o de una o varias unidades administrativas, dependiendo del ámbito de aplicación de los manuales. Por otra parte, están considerados como elementos fundamentales para la comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa, ya que facilitan la interacción de las distintas unidades administrativas, a través de instrucciones o acuerdos que tienen como objetivo el logro de determinadas actividades.

El manual de procedimientos contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar en el correcto desarrollo de las actividades”.³

2.2. Objetivos

“El presentar un procedimiento aislado no permite conocer la operación de un puesto o unidad administrativa, para esto, es necesario agrupar en un documento formal todos los procedimientos, conocido como manual de procedimientos.

³ Gómez Ceja, G. (1997). Sistemas administrativos. Análisis y diseño. México: McGraw-Hill. Pág. 125.

Los objetivos del manual de procedimientos son:

- a) Presentar una visión integral de cómo opera la organización.
- b) Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.
- c) Precisar la responsabilidad operativa del personal del puesto o de cada área de trabajo.
- d) Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
- e) Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a su unidad orgánica.
- f) Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales”.⁴

“Los manuales e instructivos de procedimientos en su calidad de instrumentos administrativos tienen como objetivos: uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; determinar de forma sencilla las responsabilidades por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; así como concientizar a los empleados y a sus jefes de que el trabajo se esta o no realizando adecuadamente; y reduce los costos al aumentar la eficiencia general”.

⁴ Rodríguez Valencia, J. (2002). Cómo elaborar y usar los manuales administrativos. (3ª ed.). México: Cengage Learning. Pág. 100.

2.3. Justificación de su Necesidad

“La utilidad del manual de procedimientos es múltiple, en virtud de ser un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Asimismo, auxilian en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal en virtud de que describen en forma detallada las actividades del puesto. Desde luego, es necesario precisar que la necesidad de un estudio de procedimientos se basa en la eficiencia con que se pretende lograr un objetivo determinado; es decir, un procedimiento será eficiente o no en tanto logre el objetivo para el cual fue planeado. Sin embargo, existen diversidad de índices que justifican el análisis o revisión de un procedimiento, entre los que se pueden mencionar: trabajos que consumen mucho tiempo; procesos que provocan desperdicios, etcétera, de tal manera que podemos afirmar que la necesidad de elaborar un manual de procedimientos se justifica cuando se presentan, entre otros, cualquiera de los siguientes casos:

- Que existan trámites que mantengan cierto grado de complejidad, por lo cual sean necesarias las descripciones precisas de los mismos, de manera que sea fácil consultarlas para aclarar posibles dudas.
- Que resulte conveniente asegurar la uniformidad en el desarrollo de los trámites y procedimientos para lo cual resulte indispensable contar con descripciones claras de los mismos.

- Que se desee emprender tareas de simplificación del trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, estudios de simplificación de tareas, etcétera.
- Que se vaya a establecer un sistema de información, o bien modificar el ya existente, y se necesite conocer las fuentes de entrada, el proceso y las salidas de información, para lo cual son muy valiosos los manuales de procedimientos, ya que contienen información necesaria para la determinación de los flujos de ésta”.⁵

2.4. Importancia del Manual de Procedimientos

“Los manuales administrativos son medios valiosos para la comunicación que permiten registrar y tramitar la información, respecto a la organización y operación de un organismo social.

La función del manual de procedimientos consiste en describir la secuencia lógica y cronológica de las distintas operaciones o actividades concatenadas, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse.

La finalidad de describir procedimientos es la de uniformar y documentar las acciones que realizan los diferentes puestos y áreas de la organización y orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades.

⁵ Gómez Ceja, G. (1997). Sistemas administrativos. Análisis y diseño. México: McGraw-Hill. Pág. 126.

Los manuales de procedimientos deben reservarse para información de carácter estable relacionada con la estructura procedimental de la organización”.⁶

2.5. Ventajas del Manual de Procedimientos

“Los manuales de procedimientos son de gran utilidad ya que:

- Delimitan actividades, responsabilidades y funciones.
- Son una base para el mejoramiento de sistemas”.⁷

“También compilan información precisa que permite a los ejecutivos y empleados:

- Administrar la operación de los puestos y/o áreas dentro de un marco normativo congruente con los objetivos y políticas generales de la empresa.
- Resolver problemas específicos en cuanto a frecuencia y volumen de trabajo de los responsables de las actividades, identificando las áreas que interactúan entre sí”.⁸
- “Establecen nuevas y mejores políticas y normas en orden a mejorar el funcionamiento.

⁶ Rodríguez Valencia, J. (2002). Cómo elaborar y usar los manuales administrativos. (3ª ed.). México: Cengage Learning. Pág. 101.

⁷ Münch Galindo, L. y García Martínez, J. G. (1982). Fundamentos de administración. México: Trillas. Pág. 135.

⁸ López Del Castillo, M. P. (1992). Tesis: La importancia de la unidad de organización y métodos en la empresa pública. México: Universidad Autónoma de Tlaxcala. Pág. 96.

- Proporcionan elementos de juicios para ordenar y adoptar nuevos sistemas y métodos operativos acordes a las técnicas modernas”.⁹

2.6. Tipos de Manuales de Procedimientos

“De manera general, los manuales de procedimientos por sus características diversas pueden clasificarse en:

- Manuales de procedimientos de oficina, y
- Manuales de procedimientos de fábrica.

También pueden referirse a:

- **Tareas y trabajos individuales.** Por ejemplo: cómo operar una máquina de contabilidad.
- **Prácticas departamentales,** en las que se indican los procedimientos de operación de todo un departamento. Por ejemplo: el manual de reclutamiento y selección de personal.
- **Prácticas generales en un área determinada de actividad.** Por ejemplo: el manual de procedimientos de ventas, los manuales de producción, el manual de finanzas.

⁹ Ayala Sosa, E. (1994). Tesis: Diseño de manuales administrativos para los mercados de San Salvador. Enfoque clásico y neoclásico. México: Universidad Tecnológica. Pág. 17.

De igual forma se pueden clasificar de acuerdo con su ámbito de aplicación y alcances en manual de:

- **Procedimiento general.** Es aquel que contiene información sobre los procedimientos que se establecen para aplicarse en toda la organización o en más de un sector administrativo.
- **Procedimiento específico.** Son aquellos que contienen información sobre los procedimientos que se siguen para realizar las operaciones internas en un puesto o en una unidad administrativa con el propósito de cumplir de manera sistemáticamente con sus funciones y objetivos.

2.7. Cómo Elaborar un Manual de Procedimientos

Para elaborar un manual de procedimientos es importante determinar lo que se desea lograr. Para ello el analista de sistemas deberá hacer las siguientes preguntas:

- ***¿Cuál es el objetivo del organismo al crear el manual de procedimientos?***

El objetivo se establece para satisfacer algunas necesidades fundamentales:

- Garantizar una rígida uniformidad de tratamiento de las actividades periódicas.
- Reducir los errores operativos al máximo posible.
- Reducir el periodo de adiestramiento de los nuevos empleados.

- Facilitar la introducción de los empleados en los nuevos trabajos.
- Evitar que se produzcan cambios del sistema debido a decisiones tomadas con demasiada rapidez.
- Facilitar el mantenimiento de un buen nivel organizacional.

➤ **¿Qué beneficios proporcionará el manual de procedimientos?**

Es muy probable que el manual permita a los usuarios aprender un nuevo sistema de contabilidad con rapidez y facilidad. También puede servir como guía para aclarar dudas del personal. Además, un manual de procedimientos correctamente elaborado puede servir como un valioso instrumento directivo.

➤ ***¿Qué espero lograr o que mi departamento logre con el manual de procedimientos?***

Básicamente se espera lograr los objetivos del organismo social, el manual debe ayudar a que las operaciones de naturaleza repetitiva se realicen siempre en la misma forma, lo cual ayudara a que cada uno de los departamentos funcione de manera eficiente.

Una vez determinados los objetivos del manual, habrá que ponerlos por escrito. Esto ayudará al analista de sistemas a tener la certeza de que son lógicos. Cuando tengamos que definir los objetivos del manual de procedimientos hay que recordar que tienen un propósito común: obtener resultados.

El propósito del manual de procedimientos es asegurar que sus usuarios se comporten de manera específica.

Con el establecimiento de manuales de este tipo se tiende a dar una fisonomía más definida a la estructura procedimental de un organismo social, que va a perder su carácter empírico y de improvisación, para tomar cuerpo en una serie de procedimientos bien definidos. Un manual de procedimientos bien elaborado se convierte en una valiosa técnica administrativa. Se puede comprobar esto si consideramos que, aun siendo simples puntos de llegada, los manuales de procedimientos son lo conductos por los cuales fluye todo sistema administrativo, en otras palabras, son la manifestación concreta de una mentalidad directiva orientada hacia la realización sistemática de las diversas actividades.

2.8. Contenido de los Manuales de Procedimientos

Un manual debe contener los elementos necesarios para el logro de los objetivos previstos y para el mantenimiento de los controles indispensables. Este no debe de estar sobrecargado de elementos superfluos que reduzcan considerablemente su valor operativo. En otras palabras, la sencillez y la profundidad deben ser los caracteres que inspiren su programación.

Sin embargo, estos son dos términos cuyo significado adquiere mayor importancia cuando se desciende a cada una de las situaciones del organismo social. A este propósito sólo mencionaremos que es mínima la cantidad de información necesaria para identificar los criterios de actuación y los dispositivos de control que identifican las operaciones más complejas. De la misma manera una cantidad relativamente escasa de información puede permitir describir en forma satisfactoria las operaciones y los procedimientos existentes en una pequeña empresa. Crece el volumen del manual a medida que aumentan las dimensiones de la empresa y su estructura organizacional se vuelve más compleja.

De estas breves anotaciones se puede comprender lo difícil que es abarcar todos los elementos que deben aparecer en cada apartado del manual. Sin embargo, la práctica nos puede dar una serie de elementos que deberían aparecer casi siempre en todos estos manuales”.¹⁰

¹⁰ Rodríguez Valencia, J. (2002). Cómo elaborar y usar los manuales administrativos. (3ª ed.). México: Cengage Learning. Pág. 101-103.

En la figura 1.1 se muestra la portada de un manual de procedimientos.

Logotipo del organismo	Nombre del organismo
Manual específico de procedimientos del _____ _____	
Siglas de la unidad que elaboró el manual en su caso el consultor	Mes Año

(Figura 1.1)

Fuente: Rodríguez Valencia, 2002, p.105.

Los elementos que integran un manual de procedimientos son:

“**1. Identificación:** Este documento incorpora la siguiente información (Figura 1.2):

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión (general o específico). De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y /o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

2. Índice. Es la relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento, a los que se les pueden añadir números o letras del alfabeto como referencia.

3. Introducción. Es la exposición sobre el motivo del documento, su contenido, objeto, uso, importancia de su revisión y actualización, ámbito de aplicación y de quiénes son los destinatarios. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

- *Áreas de aplicación o alcance.* Es la esfera de acción que abarcan los procedimientos.

- *Responsables.* Son las unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

Logotipo	Nombre de la organización	Fecha			
	Manual de procedimientos (General o específico)	Página		De	
		Sustituye a			
		Página		De	
		Fecha			
Nombre del apartado específico					
Elaboró		Revisó		Autorizó	

Clave (Figura 1.2)

Fuente: Franklin Fincowsky, 1998, p.159.

4. Base Legal. Este apartado especifica los nombres de los principales ordenamientos jurídico-administrativos vigentes que apoyan los procedimientos, que conformen la base legal del documento que se esta elaborando, así como la relación interna de la organización, vinculada a los procedimientos.

Es recomendable que la relación de los ordenamientos jurídico-administrativos sigan este orden jerárquico descendente: Reglamentos, decretos, acuerdos, circulares y/o oficios y documentos normativo-administrativos.

5. *Objetivos del instructivo.* Es la explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual.

6. *Políticas y/o normas de operación.* En esta sección se incluyen criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidades de las distintas instancias que participan en los procedimientos.

7. *Procedimiento (descripción narrativa de las operaciones).* Es la presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial de cada una de las actividades que se realizan en un procedimiento, explicando en que consisten, cuándo, cómo, dónde y para qué se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo (Figura 1.3).

Cuando la descripción del procedimiento sea general y por lo mismo comprenda varias áreas, deberá indicarse para cada actividad la unidad encargada de su ejecución. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada actividad. Es conveniente enumerar las distintas actividades para facilitar su comprensión e identificación, aun en los casos en que existan varias alternativas en una misma actividad.

Logotipo (1)	Nombre de la organización	Fecha	(4)			
	(2) Manual de procedimientos	Página	(5)	De		
		Sustituye a				
		Página	(6)	De		
		Fecha				
Nombre del apartado específico (3)						
N° Operación (7)		Responsables (8)		Descripción (9)		
(10)						
Elaboró		Revisó		Autorizó		

(11) Clave (Figura 1.3)

Fuente: Franklin Fincowsky, 1998, p.161.

En el cuadro siguiente se incluye un *“Instructivo para el llenado de la descripción de operaciones”*:

1.- Logotipo de la organización:	Símbolo que identifica a la organización.
2.- Denominación:	Nombre de la organización y del documento.
3.- Procedimiento:	Nombre del procedimiento, el cual describe la materia a que se refiere.
4.- Fecha:	Fecha en que se termino la elaboración del procedimiento: Día, mes y año.

5.- Página de núm. X de Y:	En la que X es el número progresivo de las hojas en que se diagramara el procedimiento y en donde Y representa el número total de hojas de que consta el documento y que se repita hasta igualar a X.
6.- Sustituye:	Fecha y pagina que reemplaza la nueva hoja (en caso necesario).
7.- Número de operación:	Se enumera en forma progresiva y en orden cada una de las operaciones que conforman el procedimiento.
8.- Responsable (s):	Nombre de la unidad administrativa, órgano o puesto responsable de realizar cada operación.
9.- Descripción:	Expresión del contenido de cada operación del procedimiento. Incluye el nombre y numero de la(s) forma(s) utilizadas.
10.- Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización:	Nombre y firma de la unidad o puesto encargada de preparar, revisar y aprobar el procedimiento.
11.- Clave de la forma:	Son las siglas de la organización, las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma, y el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

Fuente: Franklin Fincowsky, 1998, p.161.

La redacción de los procedimientos es muy importante. Los manuales de procedimientos no son obras literarias que tengan como propósito establecer distinciones sutiles ni mostrar erudición. En lugar de ello deben ser directos, concisos y claros. Los usuarios no deben verse obligados a interpretar los temas ni obtener conclusiones; sólo deben de hacer lo que indica el manual.

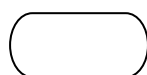
8. Diagramas de flujo. Es la representación grafica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso.

Los diagramas presentados en forma sencilla y accesible en el manual, brindan una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados, que son idóneos para representar el flujo de los pasos de un procedimiento.

En los diagramas de flujo se utilizan los siguientes símbolos:

Símbolo

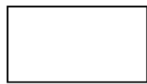
Actividad



Inicio/final. Indica el principio y/o terminación del diagrama de flujo, del inicio sólo puede salir una línea de flujo y al final sólo debe llegar una línea.



Entrada/salida. Indica la entrada y salida de datos en general.



Actividad/operación. Se utiliza siempre que una actividad o grupo de ellas tengan como objetivo un cambio, ya sea en el valor, forma o disposición de la información.



Salida impresa. Indica la presentación de uno o varios resultados en forma impresa.



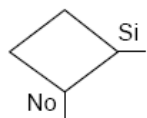
Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página.



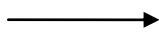
Conector fuera de página. Representa la continuidad del diagrama en otra página.



Transferencia. Se utiliza cuando en el flujo del proceso o sistema interviene otra sección o departamento que no sea el estudiado, siempre y cuando nos interesen los pasos y trámites que se realizan en ese lugar.



Alternativa/decisión. Indica la comparación de dos datos y dependiendo del resultado lógico (falso o verdadero) se toma la decisión de seguir un camino del diagrama u otro.



Transporte. Acto de mover de un lugar a otro.



Espera/demora. Etapa en que algo permanece ocioso en espera de que algo acontezca. También se le llama almacenamiento o archivo temporal.



Almacenamiento. Cuando se almacena o archiva algo para ser guardado con carácter definitivo.

Fuente: Elaboración propia en base a varios autores.

9. Formularios y/o impresos. Son las formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices.

En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de estas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

Las formas son realmente un apoyo en el que se pueden recoger de manera sistemática y coordinada datos e información. Su creación se justifica por tanto, si el trabajo de correlación es facilitado por una forma con diseño uniforme, provista de aclaraciones, explicaciones y espacios para la anotación de los datos obtenidos.

Desde el punto de vista funcional hay que aclarar, por tanto, que existirá una forma si al mismo tiempo existe un procedimiento que prevea su empleo. Puede afirmarse que es generalmente el reflejo fiel de procedimiento en el que se inscribe. Todos los que la usan deberán por ende, respetar su diseño y sus objetivos, ya que la forma es el instrumento principal para la obtención de datos que justifican la creación del procedimiento.

10. Glosario de términos. Es la lista de palabras o términos de carácter técnico relacionados con el contenido de los manuales de procedimientos y que se emplean en el procedimiento, las cuales por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, que sirven de apoyo para hacer más accesible al usuario la consulta del manual”¹¹.

“El empleo en mayor o menor escala de cada uno de los apartados anteriores depende de los procedimientos de que se trate, del lector al que vaya dirigido o de la preferencia o experiencia de especialistas que lo elaboren”.

2.9. Autorización del Manual

“Una vez elaborado el manual se recomienda que sea autorizado por las partes que intervienen en su elaboración.

Este debe ser autorizado por:

- La dirección superior para darle la formalidad y apoyo necesario.
- El responsable de la unidad administrativa que intervino en el proceso de que se trate para asegurar su conformidad con la exactitud de su contenido.

¹¹ Franklin Fincowsky, E. B. (1998). Organización de empresas. Análisis, diseño y estructura. México: McGraw-Hill. Pág. 157-163.

- La unidad responsable de la elaboración de manuales administrativos (sistemas y procedimientos, organización y métodos, etcétera), si la hay, o del grupo de técnicos en su caso.
- El consultor externo en su caso.

La indicación de haber obtenido la aprobación de los órganos competentes, es uno de los aspectos que deben siempre aparecer en todo manual administrativo.

Existen distintas orientaciones respecto a la manera de expresar la autorización. Hay quien se inclina por la adición directa de las firmas en las diversas copias del manual y quien por el contrario prefiere poner en el manual la indicación mecanografiada de los órganos que han dado su autorización. Las dos operaciones son válidas y en la práctica se ha podido constatar que la presencia de una o más firmas en el manual sirve para darle más formalidad a lo que éste contiene.

2.10. Revisiones y Actualizaciones

Puesto que las operaciones de un organismo social van en aumento progresivo, transformándose en una acumulación de trámites, es necesario observar la dinámica de los manuales revisándolos y actualizándolo constantemente.

El valor de un manual, y en especial de procedimientos, depende de la validez de la información que contiene. Aun año de su distribución e implantación el manual perderá valor, cuando menos un 15 o 20 % de la información será inexacta; a dos años de su implantación cuando menos el 30 o 35 % de su contenido será inexacto y nadie sabrá de qué parte se trata y, en consecuencia se perderá la confianza en él.

Para evitar la obsolescencia habrá que planear revisiones y actualizaciones por parte de la unidad administrativa responsable.

Las actualizaciones se dividen en dos categorías:

1. Actualizaciones irregulares (no planeadas). Se realizan conforme sean necesarias (cambio de algún procedimiento por razones de seguridad). Cualquiera que sean las circunstancias, la responsabilidad del encargado del manual es hacer llegar lo más pronto posible el nuevo material a los usuarios.

2. Actualizaciones regulares (planeadas). Se realizan en forma periódica. Para este fin se realizan revisiones periódicas de todos los manuales, la revisión se hace cuando menos una vez al año pero, si los apartados cambian con rapidez, es necesario revisarlos dos veces al año.

Para revisar y actualizar cada manual convendrá tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La unidad administrativa responsable o su equivalente deberá establecer los programas periódicos de revisión y actualización del contenido de los manuales a fin de mantenerlos apegados a la realidad.

- Cuando una unidad orgánica necesita hacer modificaciones, adiciones o supresiones deberá presentar los proyectos correspondientes a la unidad responsable para que esta se encargue de verificar que las propuestas no difieran de las políticas generales del organismo y con el fin de prever posibles efectos en otras unidades orgánicas, así como para mantener la uniformidad de contenido y presentación.
- La unidad administrativa responsable someterá las actualizaciones de los manuales a los mismos trámites de autorización y distribución requeridos para la elaboración del original.

Recomendaciones para la actualización. Independientemente de si es planeado o no, los analistas tendrán la responsabilidad de que haya buena comunicación de los temas y de que se mantenga un registro apropiado de todos los cambios. Se recomienda a los analistas, respecto a las actualizaciones:

- Llevar registro de todos los cambios, aceptados o no, que se hayan propuesto, y las razones para ello.
- Tener copias de todas las páginas del manual que sean publicado junto con notas que indiquen las fechas en que estuvieron en vigor.

Acciones para mantener actualizados los manuales. La motivación de los usuarios para que se actualicen sus manuales es un problema que afrontan todos los analistas de sistemas administrativos.

Podemos recomendar dos acciones para motivar a los usuarios, que exigen la autorización y el apoyo de la dirección superior:

La primera consiste en incluir una revisión de los manuales en los procedimientos de auditoría interna (los auditores verifican los ejemplares de los usuarios a fin de determinar si se han incluido adecuadamente las actualizaciones y registran sus hallazgos en sus informes de auditoría).

La segunda consiste en incluir una verificación de los manuales como parte del proceso de evaluación del rendimiento de los usuarios para asegurar que éstos soliciten su actualización”.¹²

¹² Rodríguez Valencia, J. (2002). Cómo elaborar y usar los manuales administrativos. (3ª ed.). México: Cengage Learning. Pág. 104-121.

CAPÍTULO 3.
TURISMO CREATIVO S. A. DE C. V.

3.1. ¿Quiénes Somos?

Turismo Creativo S. A de C. V. ubicada en Prolongación Avenida Francisco Javier Mina s/n local 1 planta alta, colonia Casa Blanca C.P. 86060, en Villahermosa, Tabasco, es una agencia de viajes fundada en 1980, consolidada como una de las principales en nuestro país, se ha especializado tanto en viajes de negocios como en viajes de placer, líder en servicios turísticos del sureste de México y en atención a empresas, lo que permite garantizar las mejores condiciones de precio, calidad y servicio.

“A lo largo de su trayectoria ha sido galardonado por las principales aerolíneas con diversos reconocimientos por su liderazgo en ventas:

En el 2005 American Express le otorgo el reconocimiento mundial “Award of Excellence”, y por especializarse en Business Travel de American Express tiene acceso a tecnología de punta y a los mejores convenios con proveedores finales (aerolíneas y hoteles).

En el 2008 se ubico entre las 10 agencias más grandes del país por número de boletos emitidos, según los servicios del sistema de distribución global Sabre de México.

En 2009 Sabre Travel Network la reconoció como la agencia de viajes de mayor crecimiento en el país.

Creatur con el objetivo de contribuir en la administración del gasto de viaje y generar ahorros a sus clientes, es la primera agencia de México que incorporó un departamento de consultoría para una administración de viajes exitosa, con la que las empresas, han experimentado, en los últimos 3 años, ahorros significativos en sus gastos de viaje de hasta un 30%”.¹³

3.2. Ventajas Competitivas

Para que una empresa haga dinero y tenga éxito, debe tener muy en cuenta cual es su entorno, cuales son las capacidades y limitaciones con las que cuenta e intentar encontrar el modo de hallar una ventaja competitiva sobre sus competidores.

Turismo Creativo S. A de C. V. es una agencia de viajes líder en atención a empresas, empeñada en descubrirlas, potenciarlas y ofrecerlas al mercado, tales como:

- “Tener los mejores convenios con las aerolíneas, con beneficios de descuentos directos o tarifas privadas para clientes corporativos.
- La inscripción y correcta administración de los programas de fidelidad, tanto de la empresa como personales, de las principales líneas aéreas.

¹³ <http://www.creaturbts.com/index-1.0.html>

- La optimización de convenios e incentivos de las principales cadenas hoteleras y el acceso a más de 300 hoteles con tarifas negociadas en México.
- El compromiso de ofrecer y vender boletos de bajo costo y todo el contenido de internet de sitios como expedia y travelocity.
- Los reportes de compra consolidados y detallados en línea, con alimentación de información semanal.
- El reporte semanal de no-shows que facilita al cliente corporativo la recuperación de boletos no utilizados.
- E-surveys, que son encuestas de medición de la calidad del servicio que acompañan el itinerario electrónico.
- La elaboración de la política de viajes de la empresa en función de sus necesidades de viaje y su correcta implementación.
- El financiamiento hasta de 40 días con la cuenta centralizada "EBTA" American Express, o Santander "AIR PLUS".
- La asistencia en el aeropuerto de México D.F. los 365 días del año y el trámite de visas extranjeras con excepción de la americana".¹⁴

¹⁴ <http://www.creaturbts.com/index-1.2.html>

3.3. Misión

“Satisfacer con calidad las necesidades de servicios turísticos de nuestros clientes en forma personalizada y al mejor precio posible.

3.4. Visión

Ser la primera alternativa en servicios turísticos de México, reconocidos por la creatividad de nuestra gente y por la calidad de su servicio.

3.5. Política de Calidad

En Turismo Creativo S. A de C. V. somos un equipo integrado por personas y accionistas competentes comprometidos con la creatividad, normatividad y mejora continua, para ofrecer a nuestros clientes las mejores alternativas en servicios turísticos de calidad apoyándonos en proveedores confiables”¹⁵.

¹⁵ <http://www.creaturbts.com/index-1.3.html>

CAPÍTULO 4.
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Metodología de la Investigación

Para el diseño y elaboración del manual de procedimientos del puesto de caja de la empresa Turismo Creativo S. A. de C. V., se requiere determinar una metodología a seguir, la cual servirá como guía y ayudará a lograr los objetivos planteados al principio de esta investigación. Se describen, explican y justifican los métodos, las técnicas, las estrategias y los instrumentos que se utilizarán para poder llegar a las conclusiones acerca del estudio.

4.2. Tipo de Investigación

Para la creación del manual de procedimientos se aplicará un estudio **descriptivo**, ya que este estudio “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier persona, proceso, objeto o fenómeno que se vaya a analizar”.¹⁶ Es por eso que en este trabajo, se recopilará la información necesaria para poder llegar a la comprensión y entendimiento del procedimiento, determinando los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones del puesto.

¹⁶ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación. (4ª ed.). México: McGraw-Hill. Pág. 103.

4.3. Diseño de la Investigación

En vista de que solo se observaran las situaciones ya existentes en el puesto de caja, sin poder manipular o controlar alguna de las variables, el diseño de esta investigación será **no experimental**, ya que solo se podrá recopilar la información específica, detallada y exacta directamente en la empresa Turismo Creativo S. A. de C. V. debido a la necesidad apremiante y falta del manual de procedimientos en uno de sus puestos.

4.4. Definición de la Población

- **¿Quiénes?** La empresa Turismo Creativo S. A. de C. V. cuenta con dos sucursales en Villahermosa, Tabasco, para el puesto de caja hay dos turnos y un cajero por turno en cada sucursal, la diferencia es que una proporciona servicios especializados exclusivamente a empresas y la otra ofrece sus servicios al público en general. Aunque el manual de procedimientos será diseñado para la sucursal que proporciona servicio empresarial, debido a la similitud en las operaciones se tomarán en cuenta a los cuatro cajeros.

- **¿Dónde?** En el puesto de caja de ambas sucursales.

- **¿Cuándo?** En un periodo aproximado de 2 meses.

4.5. Recolección de Datos

Para todo proceso de investigación se requiere del uso de diversas técnicas que le permitan al investigador obtener la información necesaria y los datos que requiere para el desarrollo del mismo, las técnicas que se utilizarán para el desarrollo de este estudio son las siguientes:

- ***Fuentes secundarias:***

Para la elaboración del manual de procedimientos será necesario buscar información teórica que se encontrará en libros, fuentes electrónicas y tesis, que servirán de guía para determinar el diseño de dicho instrumento administrativo.

- ***Fuentes primarias:***

- *Documentos.* Serán necesarios los formatos impresos que se utilizan en el puesto de caja, los cuales nos los facilitará dicho puesto.

- *Observación directa.* Para este trabajo de investigación se usará la observación directa ya que a través de esta técnica el investigador podrá evidenciar los hechos y situaciones reales existentes en el puesto, ayudándolo a hacer un análisis comparativo entre cada cajero para observar si ambos realizan el mismo procedimiento para la cobranza o si existe alguna variación, lo que le permitirá cerciorarse de cuales son los procedimientos necesarios para realizar las tareas establecidas y así evitar el desperdicio de tiempo y esfuerzo en el trabajo de oficina.

- *Entrevista no estructurada.* Otra de las técnicas que se utilizarán es la entrevista no estructurada a los cajeros, donde conforme a una conversación espontánea el investigador hará preguntas abiertas, con el fin de conocer con más detalles las funciones y los procedimientos indispensables para poder llevar a cabo la cobranza.

Algunas de las preguntas que darán inicio a la entrevista serán:

- ¿Cuáles son las funciones específicas del puesto de caja?
- ¿Cuál es el proceso que se utiliza para la cobranza?
- ¿Hay alguna actividad diferente que deba realizar el cajero que labora en cada turno?
- ¿Crees que es necesario un manual que indique los pasos de cada procedimiento?

Dependiendo de los resultados que se obtengan posteriormente se puede hacer un cuestionario con preguntas abiertas más específicas para determinar si existe alguna variación en los procedimientos que realiza cada cajero, ya que esto también es una técnica que de forma impresa agrupa un conjunto de preguntas que son contestadas por los sujetos de investigación, quienes en este caso son los cajeros y sus respuestas se convierten en datos importantes para poder elaborar el manual.

4.6. Análisis de los Resultados

Mediante la entrevista que se llevó a cabo con cada uno de los cajeros de la empresa Turismo Creativo S. A. de C. V. se logro obtener información importante por parte del entrevistado, ya que en base a la guía de preguntas específicas que se les hizo individualmente y por ser una entrevista no estructurada, el entrevistador tuvo la libertad de introducir preguntas adicionales que lo llevaron a lograr una comunicación ordenada y una construcción conjunta de resultados, los cuales se verán reflejados en el diseño del manual de procedimientos del puesto de caja, pues a través de las preguntas y respuestas la entrevista es más íntima, flexible y abierta. A continuación se explican la finalidad de cada una de las preguntas que conformaron dicha guía:

¿Cuáles son las funciones específicas del puesto de caja?

Esta pregunta se elaboró con la finalidad de conocer si el cajero tiene bien delimitada sus funciones. Observando de esta forma, si tiene presente los resultados que la empresa espera de su parte, al cumplir con todas las actividades que le han sido encomendadas.

¿Cuál es el proceso que se utiliza para la cobranza?

El propósito de esta pregunta es determinar cuales son realmente los pasos necesarios para realizar el cobro de los servicios que la empresa proporciona, evitando de esta forma la perdida de tiempo en movimientos innecesarios.

¿Hay alguna actividad diferente que deba realizar el cajero que labora en cada turno?

Esta pregunta se elaboró para saber si el cajero tiene en cuenta dicha(s) actividad(es) o si en cada turno se lleva a cabo alguna otra actividad diferente, ya sea al inicio del día de trabajo, en determinado horario o al final de la jornada de trabajo. Ayudando de esta forma a que todos los cajeros tengan presente las actividades adicionales que también deberán de realizar si en un momento dado tuvieran que cubrir el otro turno o llegaran a cambiárseles los horarios.

¿Crees que es necesario un manual que indique los pasos de cada procedimiento?

La finalidad de esta pregunta es conocer si existe algún interés por parte del cajero de tener a su alcance un instrumento de apoyo que le sirva como guía en la realización de sus actividades. De esta forma el investigador podrá cerciorarse de que el cajero aceptará con gusto dicho instrumento para un mejor desempeño en sus labores.

**CAPÍTULO 5. DISEÑO DEL MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA EL PUESTO DE
CAJA DE LA EMPRESA TURISMO
CREATIVO S. A. DE C. V.**



TURISMO CREATIVO S. A. DE C. V.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL PUESTO DE CAJA**

ELABORÓ:


L. A. MIRIAM VELAZQUEZ CRUZ

MES:

NOVIEMBRE

AÑO:


2010

	TURISMO CREATIVO S. A. DE C. V.	Fecha	08/Noviembre/2010		
		Página	1	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

ÍNDICE	
Introducción.....	3
Base Legal.....	5
Objetivos del Instructivo.....	6
Políticas y/o Normas de Operación.....	7
Descripción del Puesto.....	9
Procedimiento: Impresión, revisión, armado y envío de documentación.....	12
Diagrama de flujo: Impresión, revisión, armado y envío de documentación.....	18
Procedimiento: Cobro de boleto(s) con tarjeta visa.....	22
Diagrama de flujo: Cobro de boleto(s) con tarjeta visa.....	29
Forma: Corte de caja.....	33
Glosario de términos.....	34
Anexo 1: Abecedario náutico.....	37
Anexo 2: Pasos para hacer cierre de lote de la terminal HSBC y AMEX.....	38
Anexo 3: Comisión de aerolíneas.....	39
Anexo 4: Lista de aerolíneas.....	41
Anexo 5: Lista de agentes de venta.....	42

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--


Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	2	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

ÍNDICE	
Anexos 6: Clasificación de empresas (Top ten).....	43
Anexos 7: Clasificación de empresas (Grandes).....	44
Anexos 8: Clasificación de empresas (Medianas).....	45
Anexos 9: Clasificación de empresas (Pequeñas).....	46
Anexos 10: Clasificación de empresas (Eventuales).....	49
Anexos 11: Cargos por servicio.....	50

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO S. A. DE C. V.	Fecha	08/Noviembre/2010		
		Página	3	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

INTRODUCCIÓN

El presente manual es un documento formal, que tiene como propósito servir como una guía específica, clara y sencilla en cada uno de los procedimientos que comprenden el puesto de caja de la empresa Turismo Creativo S. A. de C. V. que garantice la óptima operación de sus actividades, el buen desarrollo administrativo del área de caja y el cumplimiento de las políticas de la empresa.


Este documento es un manual de procedimientos específico ya que tiene como alcance el puesto de caja de dicha área, por lo que está orientado solo a los empleados que comprenden dicho cargo.

Esta herramienta Incluye en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad, lo cual promueve un mejor desempeño y facilita al cajero su máximo entendimiento sobre el desarrollo eficiente de las diferentes actividades que le han sido encomendadas.

En su parte final contiene un glosario de términos y claves básicas que son usadas cotidianamente en la realización de los procesos, por lo que es importante que el lector los conozca para que pueda tener un mayor entendimiento de la información descrita en este documento.

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO		Fecha		08/Noviembre/2010	
	S. A. DE C. V.		Página		4	De 54
	Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

INTRODUCCIÓN


Es importante señalar que este documento esta sujeto a constantes revisiones por el departamento de sistemas quien es el responsable de supervisar que se mantenga actualizada la información periódicamente o bien en la medida en que se presenten variaciones ya sea en las políticas y/o normatividad establecidas en la ejecución de los procedimientos, o en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de mantener la veracidad de la información que contiene el manual.

Elaboró: L. A. Miriam
Velázquez Cruz

Revisó: Ing. en Sistemas
Francisco Méndez Bazet

Autorizó: Gte. Admvo. Carmen
Priego Subervielle

Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO S. A. DE C. V.	Fecha	08/Noviembre/2010		
		Página	5	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					


BASE LEGAL

Se deberá considerar la disposición legal que esté vigente en la fecha en que se aplique el presente documento normativo:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley del Impuesto a los Depósitos en Efectivo.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- Código Fiscal de la Federación.
- Reglamento del Impuesto al Valor Agregado.
- Reglamento del Impuesto Sobre la Renta.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO		Fecha		08/Noviembre/2010	
	S. A. DE C. V.		Página		6	De 54
	Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

OBJETIVOS DEL INSTRUCTIVO

- Instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etcétera.
- Facilitar la capacitación de nuevos empleados, proporcionando una mejor y más rápida inducción.
- Proveer al personal la información necesaria para lograr la realización de las tareas que le han sido encomendadas.
- Mejorar el desempeño del empleado, describiendo de manera clara y sencilla las funciones y los pasos de cada procedimiento.

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	7	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

- El departamento de caja es un área restringida, por lo que el espacio físico destinado para el mismo debe de contar con un acceso de entrada controlada.
- Las funciones de caja deben llevarse a cabo en un lugar cerrado, por lo que los programas y equipos que instale el departamento de sistemas sólo pueden ser utilizados por el personal designado para el puesto de caja.
- Presentarse puntualmente a su jornada laboral, en caso contrario, hacer del conocimiento a su jefe inmediato a más tardar un día antes, las causas justificadas que le impidan acudir a sus labores.
- Mantener siempre bajo llave el dinero y documentos de valor.
- Acatar las ordenes e instrucciones licitas que reciban de sus superiores en atención al servicio que prestan.

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO S. A. DE C. V.	Fecha	08/Noviembre/2010		
		Página	8	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN


- Conservar en buen estado los instrumentos, mobiliario, equipo y útiles que les haya asignado la empresa para el desempeño de su trabajo.
- En caso de cualquier anomalía en los programas o equipos de trabajo, el cajero en turno debe comunicarla al departamento de sistemas para su inmediata solución.
- No se debe compartir con nadie que no sea personal autorizado las contraseñas o claves de acceso a programas restringidos de la empresa o información confidencial de los clientes.
- No abrir correos o páginas de Internet que no estén relacionados con la actividad propia del puesto.
- Guardar la documentación correspondiente a su turno al término de su jornada laboral.

Elaboró: L. A. Miriam
Velázquez Cruz

Revisó: Ing. en Sistemas
Francisco Méndez Bazet

Autorizó: Gte. Admvo. Carmen
Priego Subervielle


Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO		Fecha		08/Noviembre/2010	
	S. A. DE C. V.		Página		9	De 54
	Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO
<p>Misión del puesto:</p> <p>Brindar atención especializada y oportuna a nuestros clientes en el cobro del uso de los servicios que prestamos y otros movimientos que impliquen manejo de dinero y valores.</p> <p>Perfil del puesto:</p> <p>Edad: De 20 a 30 años.</p> <p>Sexo: Indistinto.</p> <p>Escolaridad: Licenciado, técnico o estudiante en áreas relacionadas con Administración e Informática.</p> <p>Conocimientos: En las operaciones matemáticas, en el manejo de PC y en el programa de Excel.</p> <p>Habilidades: Ser una persona que tenga facilidad de captura y de aprender el uso de programas y equipos computacionales, se requiere de una importante capacidad de atención y concentración, orientada principalmente al detalle.</p> <p>Competencias: Tener una personalidad que muestre honradez, discreción y actitud de servicio en el desarrollo de sus funciones.</p>

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--


Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	10	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO
<p>Reporta a:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Supervisora de caja.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Contraloría.</p>

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO S. A. DE C. V.	Fecha	08/Noviembre/2010		
		Página	11	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					


DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Funciones Generales:

- 1.- Revisar a detalle las FA, DA y boletos de avión que emiten los agentes de ventas, que coincidan con las papeletas de mensajería y de facturación que ellos mismos pasan, MPD y soportes de las empresas donde hagan la solicitud.
- 2.- Armar los boletos de avión que son para envío o según sea su forma de pago.
- 3.- Cobrar las ventas efectuadas en el turno en las diferentes formas de pago (cheques, depósitos, efectivo y tarjetas bancarias).
- 4.- Usar programas, instrumentos y equipos de trabajo del puesto.
- 5.- Elaborar manualmente DA, FA, recibos de caja, cancelaciones y refacturaciones.
- 6.- Imprimir el reporte de ingresos general, el corte de caja previo y el reporte de ingresos por cajero y forma de pago.
- 7.- Hacer cierre de lote en la terminal de HSBC y AMEX (esto lo hace solo el cajero que este en el turno de la tarde y al término de su jornada laboral) (*ver anexo 2, pág. 38*).
- 8.- Llenar el formato de corte de caja (*ver forma, pág. 33*).
- 9.- Llevar en la bitácora el control de los errores de los agentes de ventas al elaborar las DA, FA y boletos de avión.

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO		Fecha		08/Noviembre/2010	
	S. A. DE C. V.		Página		12	De 54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja						

PROCEDIMIENTO: Impresión, revisión, armado y envío de documentación

N° Oper.	Responsable	Descripción
1	Agente de ventas	Brinda atención al cliente (vía telefónica y/o e-mail), quien suministra la información necesaria para la facturación de los diversos servicios que proporciona la agencia de viajes, en base a esta elabora y envía por interface las DA y FA a las impresoras del puesto de caja.
2	Puesto de caja	Corta de las impresoras las DA y FA que van siendo enviadas por los agentes de ventas vía interfase y las ordena.
3	Control boleto	Pasa al puesto de caja: papeleta de mensajería (<i>si la empresa requiere que sus documentos le sean enviados ese mismo día</i>), papeleta de facturación, boleto de avión, MPD (<i>si existe cargo por cambio</i>) y soporte de la empresa donde hagan la solicitud.

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO		Fecha		08/Noviembre/2010	
	S. A. DE C. V.		Página		13	De 54
	Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

PROCEDIMIENTO: Impresión, revisión, armado y envío de documentación

N° Oper.	Responsable	Descripción
4	Puesto de caja	Recibe y revisa que todos los documentos correspondientes hayan sido pasados por control boleto (<i>en caso contrario se remiten al mismo</i>).
5	Puesto de caja	Revisa que el boleto haya sido comisionado correctamente de acuerdo a la aerolínea (<i>ver anexo 3, pág. 39</i>) y que este compuesto por: Agent coupon, credit card (<i>si el boleto va a ser pagado con tarjeta</i>), electronic ticket, notice e itinerario (<i>en caso contrario se remite a control boleto</i>).
6	Puesto de caja	Revisa que los datos de la papeleta de mensajería y de facturación coincidan con el boleto (<i>en caso contrario se remiten a control boleto</i>).

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO		Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.		Página	14	De	54
	Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

PROCEDIMIENTO: Impresión, revisión, armado y envío de documentación

N° Oper.	Responsable	Descripción
7	Puesto de caja	Busca la DA y FA correspondiente y revisa que sus datos coincidan con los del boleto <i>(en caso contrario avisa a la supervisora de caja para que cancele la DA y/o FA y al agente de ventas para que corrija el/los dato(s) y la(s) envíe de nuevo, por ultimo el cajero lo anota en la bitácora de control de los errores de los agentes, ver anexo 5, pág. 42).</i>
8	Puesto de caja	Revisa que los datos del soporte de la solicitud de la empresa coincidan con la DA y FA <i>(en caso contrario avisa a la supervisora de caja para que cancele la DA y/o FA y al agente de ventas para que corrija el/los dato(s) y la(s) envíe de nuevo, por ultimo el cajero lo anota en la bitácora de control de los errores de los agentes, ver anexo 5, pág. 42).</i>

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO		Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.		Página	15	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja						

PROCEDIMIENTO: Impresión, revisión, armado y envío de documentación

N° Oper.	Responsable	Descripción
9	Puesto de caja	<p>Revisa en la FA que el cargo por servicio haya sido cobrado de acuerdo a la clasificación de la empresa (<i>ver anexos 6-11, págs. 43-50</i>) (<i>en caso contrario avisa a la supervisora de caja para que cancele la FA y al agente de ventas para que corrija el cargo por servicio y la envíe de nuevo, por ultimo el cajero lo anota en la bitácora de control de los errores de los agentes, ver anexo 5, pág. 42</i>).</p>

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO		Fecha		08/Noviembre/2010	
	S. A. DE C. V.		Página		16	De 54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja						

PROCEDIMIENTO: Impresión, revisión, armado y envío de documentación

N° Oper.	Responsable	Descripción
10	Puesto de caja	Cuando la documentación va a ser enviada, pone la papeleta de mensajería arriba de la DA original, el electronic ticket y la FA original engrapados, coloca el itinerario en un portaboleto, engrapa la copia de la DA y FA y el soporte de solicitud juntos y entrega todo a control boleto para que lo envíe (estos últimos son enviados para que la empresa los firme de recibido y sirvan como soporte de que los documentos fueron enviados, por lo que una vez firmados se tienen que regresar de nuevo al puesto de caja).
11	Control boleto	Recibe la documentación armada, la envía con un mensajero y espera a que este regrese con los documentos firmados y los devuelve al puesto de caja.

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO		Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.		Página	17	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja						

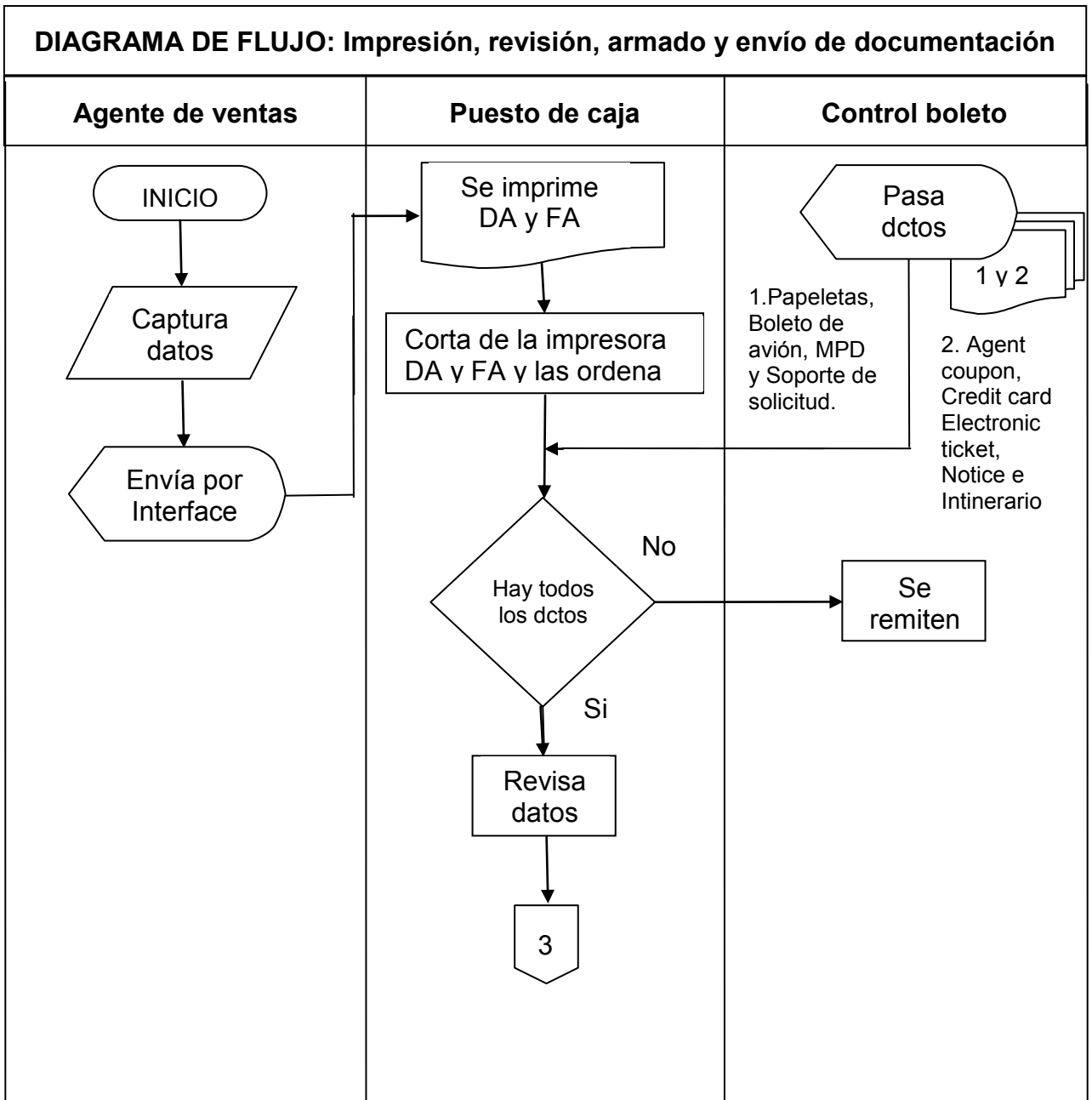
PROCEDIMIENTO: Impresión, revisión, armado y envío de documentación

N° Oper.	Responsable	Descripción
12	Puesto de caja	Recibe los documentos, revisa que estén debidamente firmados y los coloca debajo de su papeleta de facturación, agent coupon y credit card que quedaron pendientes. Si el boleto es pagado con cheque, efectivo, depósito o tarjeta se hace su recibo de caja en el programa ICAAV, se imprime, se anexa arriba de los documentos, se engrapa y se sitúa en el espacio designado para estos, pero si el boleto queda a crédito los documentos se ubican aparte.
13	Puesto de caja	Cuando la documentación no se envía solo se forma papeleta de facturación, DA original, electronic ticket, itinerario y FA original, copia de DA y FA, soporte de solicitud de la empresa y se coloca en otro espacio designado para estos.

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO		Fecha		08/Noviembre/2010	
	S. A. DE C. V.		Página		18	De 54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja						



Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


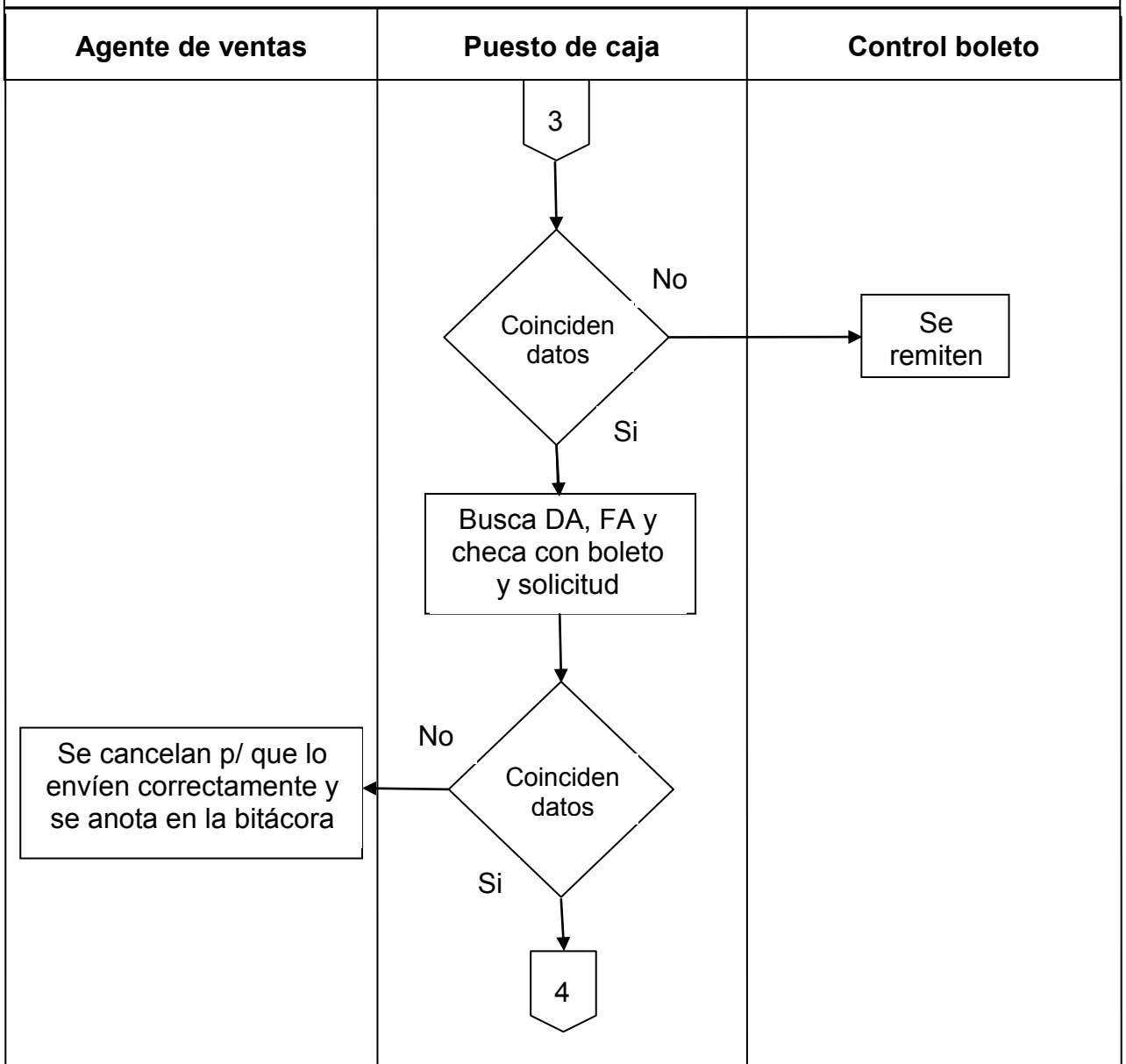
	TURISMO CREATIVO		Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.		Página	19	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja						

DIAGRAMA DE FLUJO: Impresión, revisión, armado y envío de documentación



Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


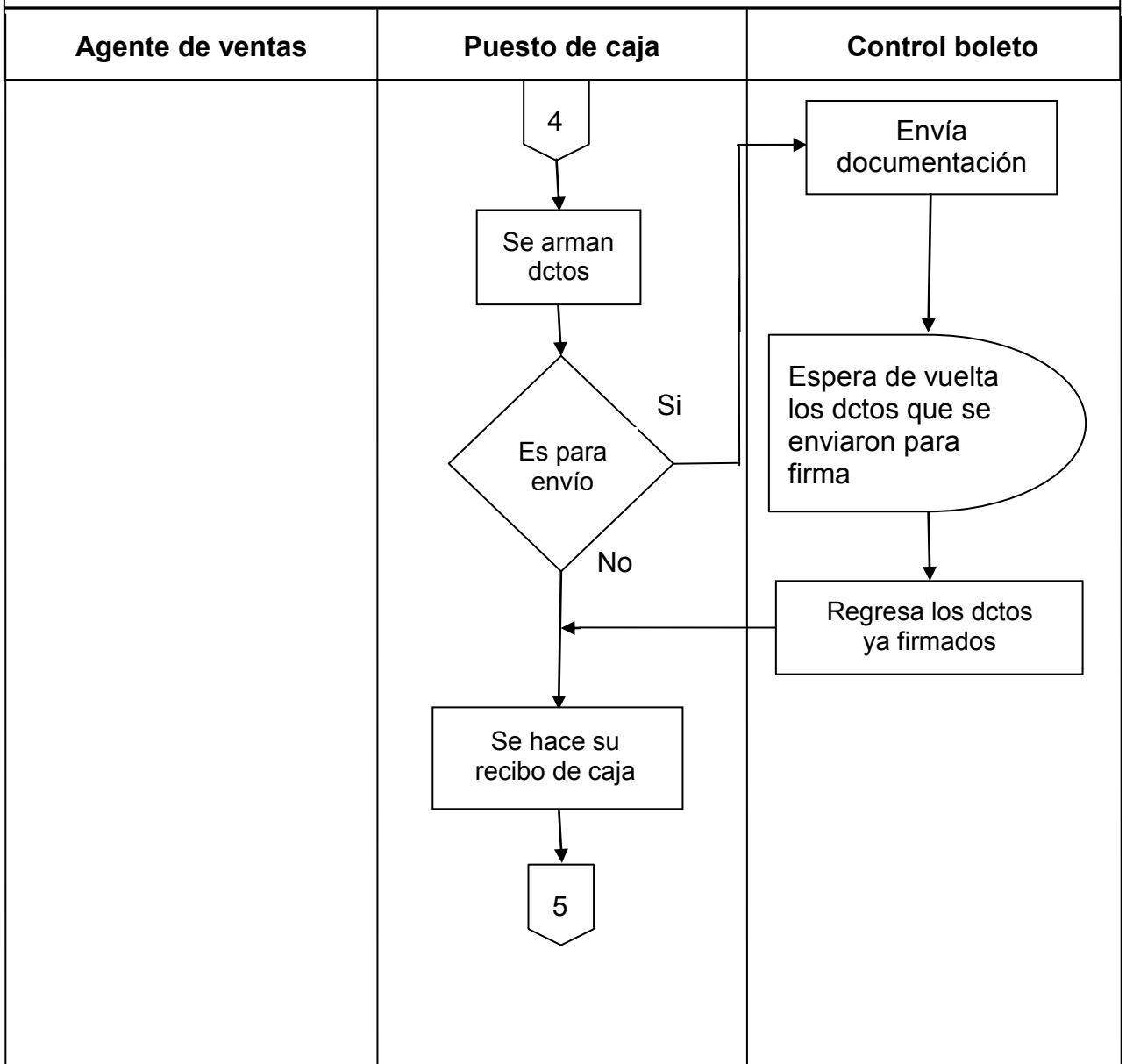
	TURISMO CREATIVO		Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.		Página	20	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja						

DIAGRAMA DE FLUJO: Impresión, revisión, armado y envío de documentación



Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz

Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet

Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle

Clave: TC-AC-01


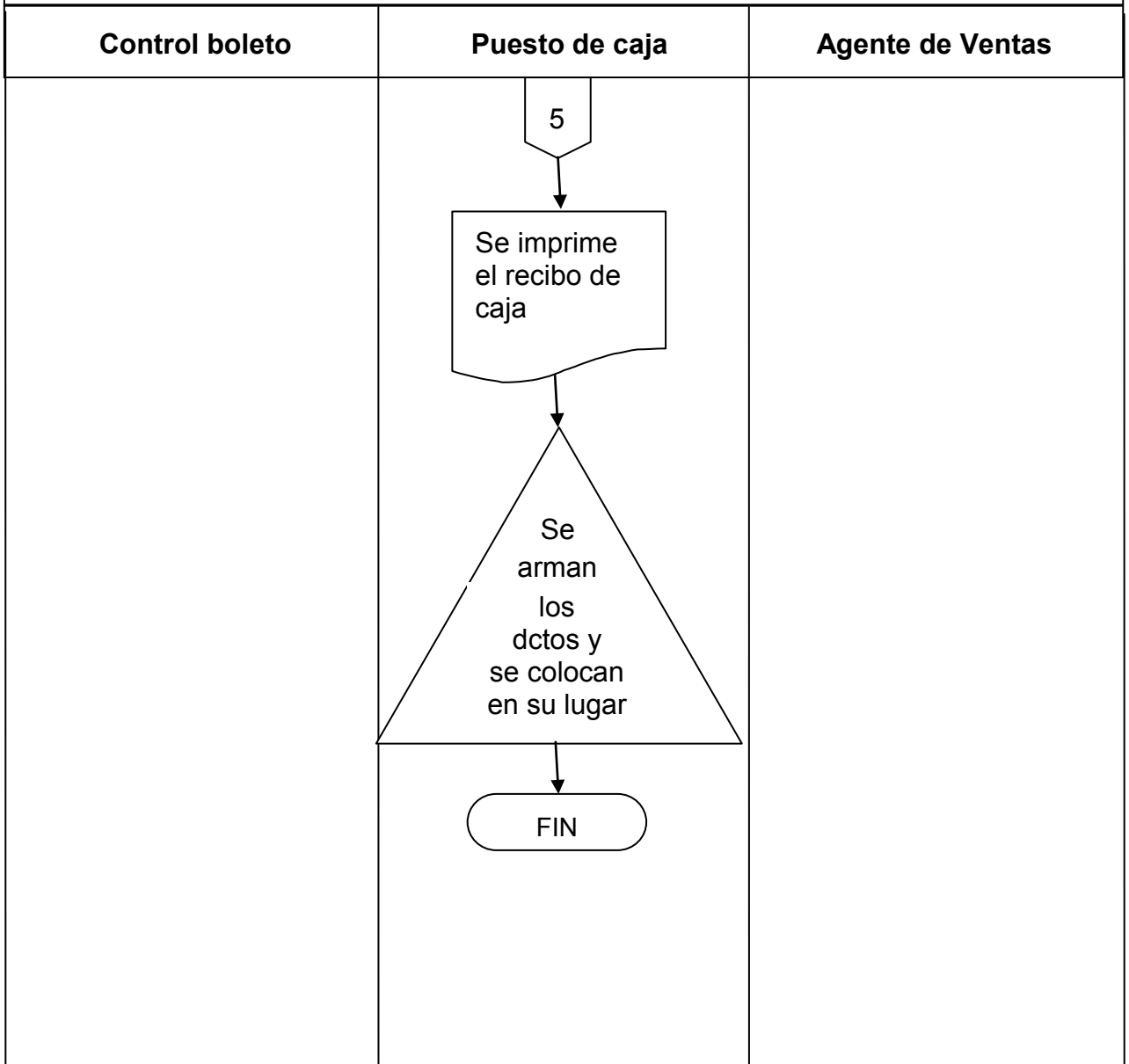

	TURISMO CREATIVO		Fecha		08/Noviembre/2010	
	S. A. DE C. V.		Página		21	De 54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja						

DIAGRAMA DE FLUJO: Impresión, revisión, armado y envío de documentación



Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO		Fecha		08/Noviembre/2010	
	S. A. DE C. V.		Página		22	De 54
	Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

PROCEDIMIENTO: Cobro de boleto(s) con tarjeta visa

N° Oper.	Descripción
	<p>Importante: Cuando los boletos de avión van a ser pagados con tarjetas de visa, se tienen que cobrar en el momento, para cerciorarse de que la tarjeta bancaria cuenta con el saldo suficiente para cubrir el costo total del boleto.</p>
1	<p>Recibe del puesto de control boleto: Papeleta de facturación, boleto de avión, MPD <i>(si existe cargo por cambio)</i> y soporte de la empresa donde hagan la solicitud <i>(en caso contrario se remiten a control boleto)</i>.</p>
2	<p>Revisa que el boleto este compuesto por: Agent coupon, credit card, electronic ticket, notice e itinerario <i>(en caso contrario se remiten a control boleto)</i>.</p>
3	<p>Revisa que los datos de la papeleta de facturación coincidan con el boleto <i>(en caso contrario se remite a control boleto)</i>.</p>

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO		Fecha		08/Noviembre/2010	
	S. A. DE C. V.		Página		23	De 54
	Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

PROCEDIMIENTO: Cobro de boleto(s) con tarjeta visa

N° Oper.	Descripción
4	Busca la DA y FA correspondiente y revisa que sus datos coincidan con el boleto <i>(en caso contrario avisa a la supervisora de caja para que cancele la DA y/o FA y al agente de ventas para que corrija el/los dato(s) y la(s) envíe de nuevo, por ultimo el cajero lo anota en la bitácora de control de los errores de los agentes, ver anexo 5, pág. 42).</i>
5	Revisa que los datos del soporte de la solicitud de la empresa coincidan con la DA y FA <i>(en caso contrario avisa a la supervisora de caja para que cancele la DA y/o FA y al agente de ventas para que corrija el/los dato(s) y la(s) envíe de nuevo, por ultimo el cajero lo anota en la bitácora de control de los errores de los agentes, ver anexo 5, pág. 42).</i>

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO S. A. DE C. V.	Fecha	08/Noviembre/2010		
		Página	24	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

PROCEDIMIENTO: Cobro de boleto(s) con tarjeta visa

N° Oper.	Descripción
6	<p>Revisa en la FA que el cargo por servicio haya sido cobrado de acuerdo a la clasificación de la empresa <i>(ver anexos 6-11, págs. 43-50) (en caso contrario avisa a la supervisora de caja para que cancele la FA y al agente de ventas para que corrija el cargo por servicio y la envíe de nuevo, por ultimo el cajero lo anota en la bitácora de control de los errores de los agentes, ver anexo 5, pág. 42).</i></p>
7	<p>Busca en la base de datos de la empresa Baker Hughes el nombre a quien es emitido el boleto, verifica que este sea el correcto y que el número de su tarjeta coincida con el de la DA Y FA correspondientes <i>(en caso contrario avisa a la supervisora de caja para que cancele la DA y/o FA y al agente de ventas para que corrija el/los dato(s) y la(s) envíe de nuevo, por ultimo el cajero lo anota en la bitácora de control de los errores de los agentes, ver anexo 5, pág. 42).</i></p>

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
--	---	---

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	25	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

PROCEDIMIENTO: Cobro de boleto(s) con tarjeta visa

N° Oper.	Descripción
8	Para el cobro del boleto: da doble click al icono “santander” que esta en el escritorio de la computadora, selecciona la opción “venta de boletos” y automáticamente el sistema presentará los siguientes campos de captura para su llenado (que a continuación se presentan debidamente requisitados):

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--


Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO S. A. DE C. V.	Fecha	08/Noviembre/2010		
		Página	26	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

PROCEDIMIENTO: Cobro de boleto(s) con tarjeta visa	
Reservación:	Ingresar el número o clave asignada a la reservación que se encuentra en el agent coupon.
Aerolínea:	Selecciona la aerolínea correspondiente al boleto de avión.
Boletos:	Ingresar el número de boletos deseados (con la opción de agregar más boletos o quitar alguno antes de enviarlo para su proceso).
Importe:	Ingresar el total del importe de la operación.
Tarjeta banco:	Selecciona el tipo de tarjeta bancaria.
Número de tarjeta:	Ingresar el número de la tarjeta bancaria (16 dígitos) conforme a la base de datos.
Fecha de expiración: (MM AA)	Ingresar el mes y el año de expiración de la tarjeta bancaria de acuerdo a la base de datos.
Código de seguridad:	Ingresar los tres últimos dígitos del código de seguridad incluidos de la tarjeta bancaria acorde a la base de datos.

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	27	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

PROCEDIMIENTO: Cobro de boleto(s) con tarjeta visa

Clave de supervisor: Ingresar la clave TMPHOY en mayúscula (si no está escrito de tal forma la transacción será rechazada y marcará error 110).

Al final se presentan las siguientes opciones:


Enviar: Al dar click en este botón la información capturada será enviada para su proceso.

Limpiar: Al dar click en este botón la información capturada antes del envío podrá ser removida de la pantalla.

Cerrar: Al dar click en este botón la información de la pantalla se cerrará, quedando solo el menú principal.

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	28	De	54
	Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja				

PROCEDIMIENTO: Cobro de boleto(s) con tarjeta visa

N° Oper.	Descripción
8	Envía la venta del boleto, imprime la hoja de los 3 bauchers que arroja el sistema y los recorta para su armado.
9	Cobra la FA en la terminal HSBC.
10	Hace su recibo de caja en el programa ICAAV y lo imprime.
11	Arma toda la documentación y la coloca en el lugar designado para estos.

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
--	---	---

Clave: TC-AC-01


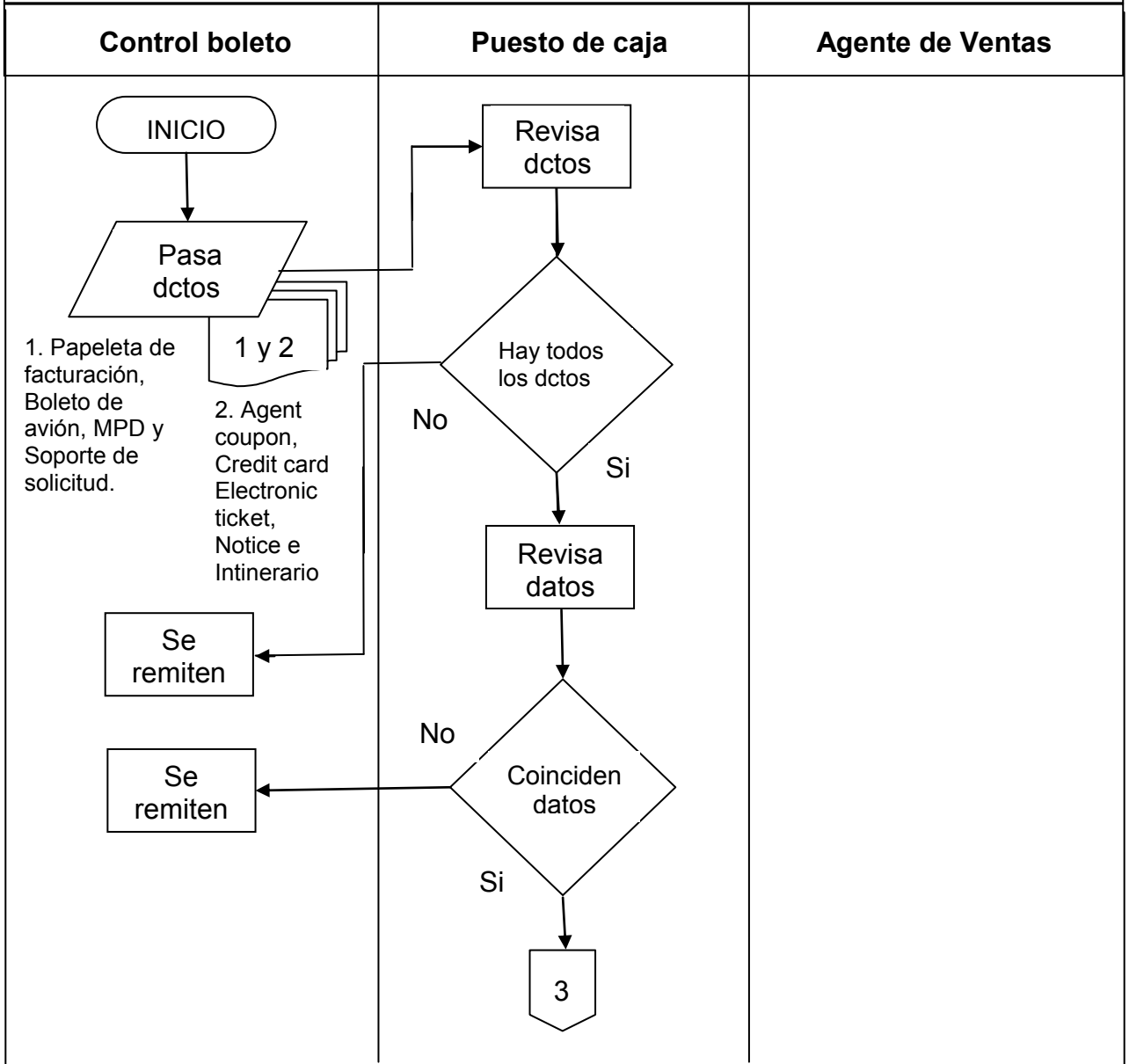
	TURISMO CREATIVO		Fecha		08/Noviembre/2010	
	S. A. DE C. V.		Página		29	De 54
Manual de Procedimientos Especifico del Puesto de Caja						

DIAGRAMA DE FLUJO: Cobro de boleto(s) con tarjeta visa



Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


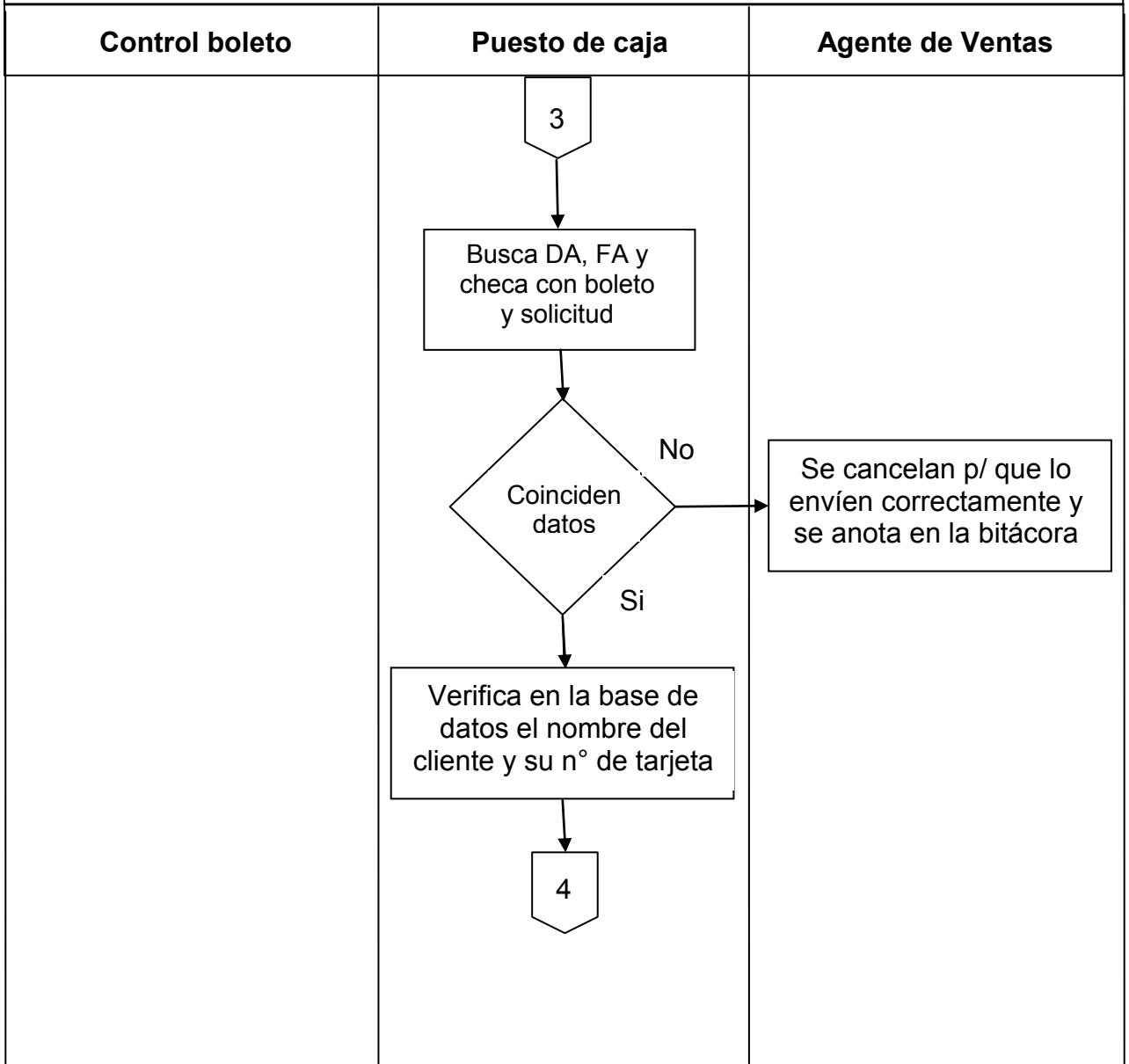
	TURISMO CREATIVO		Fecha		08/Noviembre/2010	
	S. A. DE C. V.		Página		30	De 54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja						

DIAGRAMA DE FLUJO: Cobro de boleto(s) con tarjeta visa



Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


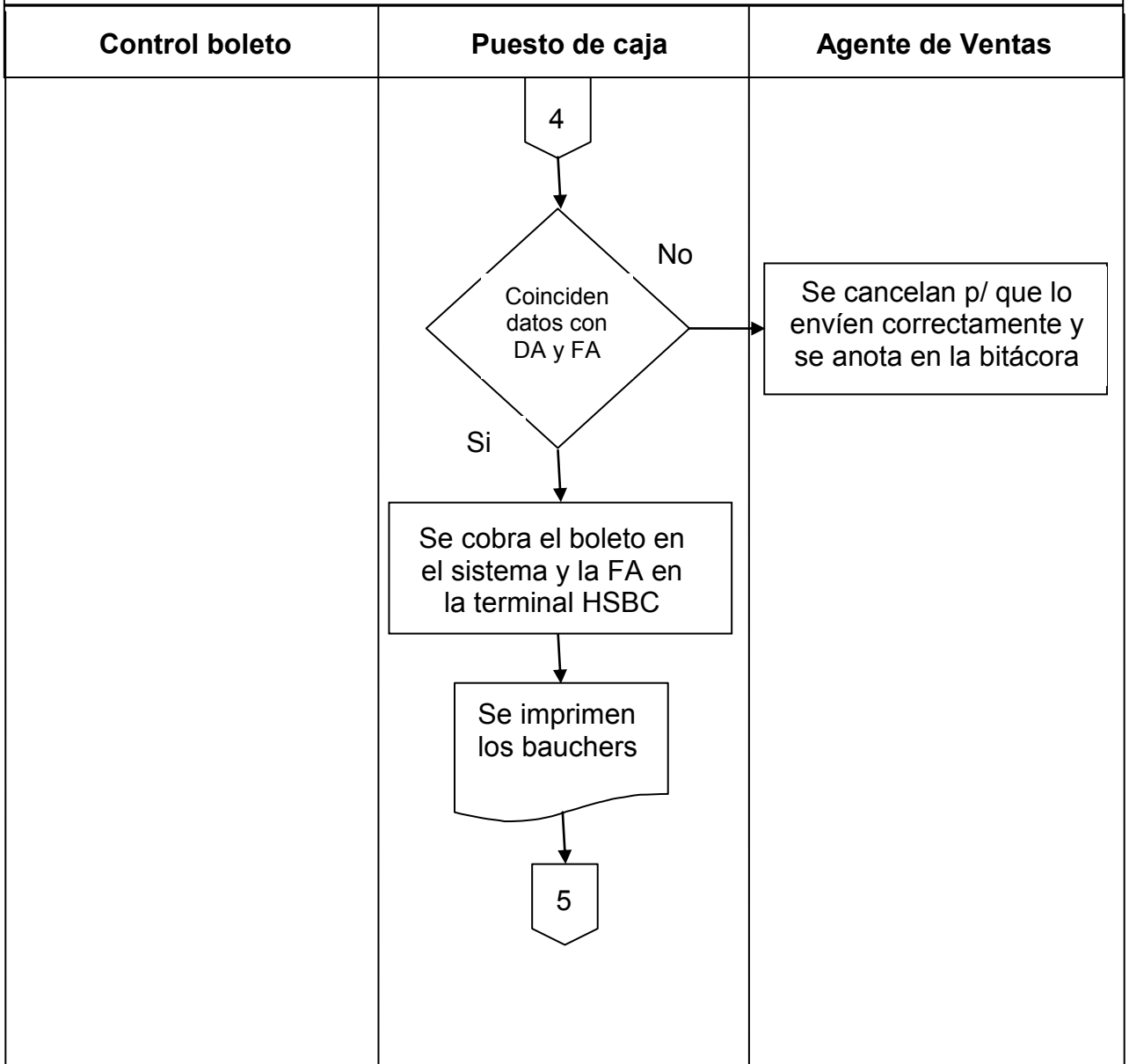
	TURISMO CREATIVO		Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.		Página	31	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja						

DIAGRAMA DE FLUJO: Cobro de boleto(s) con tarjeta visa



Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


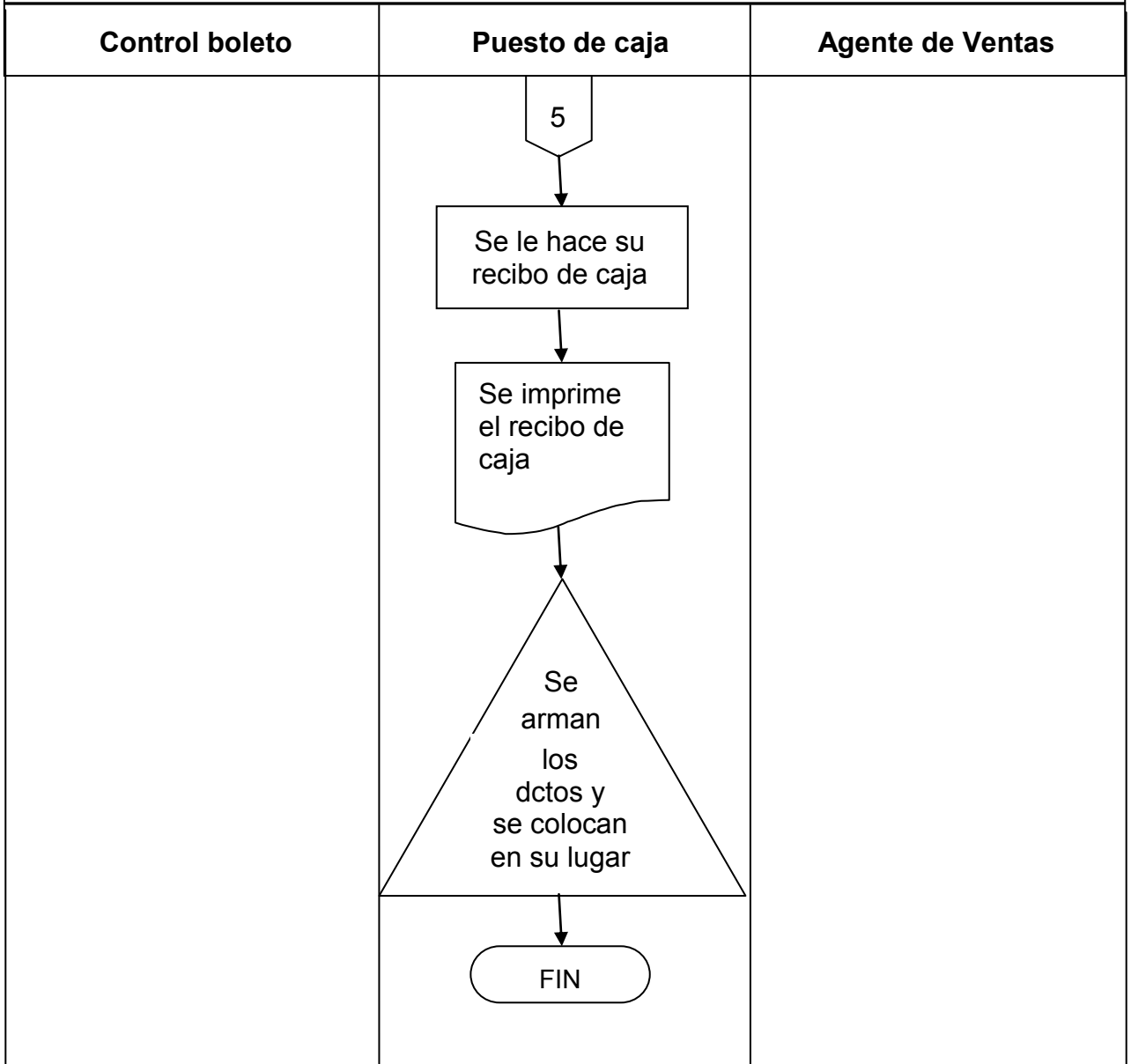

	TURISMO CREATIVO		Fecha		08/Noviembre/2010	
	S. A. DE C. V.		Página		32	De 54
Manual de Procedimientos Especifico del Puesto de Caja						

DIAGRAMA DE FLUJO: Cobro de boleto(s) con tarjeta visa



Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--


Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	33	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

FORMA: Corte de caja							
CORTE DE CAJA							
FECHA: _____				TURNO: _____			
CAJERO: _____							
REPORTE DE BILLETES							
N° de billetes						Denominación	Total
						1000	
						500	
						200	
						1	
						5	
						20	
						10	
						5	
						1	
						0.5	
TOTAL \$.....							
REPORTE DE DOCUMENTOS							
Banco	N° de cheque	Empresa				Importe	
TOTAL \$.....							
OBSERVACIONES: _____							

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO S. A. DE C. V.	Fecha	08/Noviembre/2010		
		Página	34	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Agente de ventas: Es la persona o vendedor que tiene contacto con el cliente ya sea por correo o vía telefónica para la elaboración del boleto.

Agent coupon (Cupón de agente): Parte del boleto de avión que contiene los datos del boleto en general.

Credit card (Tarjeta de crédito): Parte del boleto de avión que contiene datos generales de la tarjeta a la que se cargara el costo del boleto.

DA: Documento de servicio donde esta facturado el boleto, este documento es solo informativo para la agencia de viajes.

Diagrama de flujo: Representación grafica de un hecho, una situación, una relación o un fenómeno cualquiera, mediante la utilización de símbolos.


Electronic ticket (Ticket electrónico): Parte del boleto de avión que contiene la hora y el lugar de salida y llegada al aeropuerto.

Eventuales: Son empresas que Turismo Creativo S. A. de C. V. considera como clientes menos frecuentes, que requieren de sus servicios solo por temporadas.

FA: Factura fiscal donde se cobra el servicio por la expedición del boleto.

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO		Fecha		08/Noviembre/2010	
	S. A. DE C. V.		Página		35	De 54
	Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Forma: Pieza de papel impresa que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información que se usa en los procedimientos de oficina.

ICAAV: Es un programa sistemático de contabilidad que se utiliza en la empresa Turismo Creativo S. A. de C. V.

Itinerario (Factura): Parte del boleto de avión que contiene los datos de la empresa a la que se factura el boleto.

Interfase: Programa automático que se usa en la empresa.

Manual: Es un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa.


Manual de procedimientos: Su objetivo es expresar en forma analítica los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía con la que se explica al personal cómo hacer las cosas y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. El seguimiento de este manual aumenta la confianza en que el personal utilice los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

Elaboró: L. A. Miriam
Velázquez Cruz

Revisó: Ing. en Sistemas
Francisco Méndez Bazet

Autorizó: Gte. Admvo. Carmen
Priego Subervielle

Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	36	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Manual de procedimientos específico: Es aquel que contienen información sobre los procedimientos que se siguen para realizar las operaciones internas de un puesto o de una unidad particular con el propósito de cumplir de manera sistemáticamente con sus funciones y objetivos.

MPD: Documento que es emitido por la aerolínea para aplicar algún cargo por cambio que exista.


Notice (Aviso): Parte del boleto de avión que contiene los términos y condiciones de la línea aérea.

Procedimiento: Sucesión cronológica o secuencia de operaciones concatenadas, necesarias para realizar una actividad.

Top ten: Son empresas que Turismo Creativo S. A. de C. V. considera como clientes más frecuentes, con los cuales tiene convenios.

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	37	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

ANEXO 1: Abecedario náutico

A	Alfa
B	Bravo
C	Coca
D	Delta
E	Eco
F	Fox
G	Golfo
H	Hotel
I	India
J	Julieta
K	Kilo
L	Lima
M	Metro
N	Néctar
O	Oscar
P	Papa
Q	Quebec
R	Romeo
S	Sierra
T	Tango
U	Unión
V	Víctor
W	Whisky
X	Extra
Y	Yanqui
Z	Zulú

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
--	---	---

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO S. A. DE C. V.	Fecha	08/Noviembre/2010		
		Página	38	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

ANEXO 2: Pasos para hacer cierre de lote de la terminal HSBC y AMEX

Para hacer cierre de lote de la terminal HSBC
1.- *
2.- F1
3.- F2 (Totalización)
4.- F3 (Cierre)
5.- Botón verde (Enter)
Para hacer cierre de lote de la terminal AMEX
1.- *
2.- F2
3.- Botón verde (Funciones)
4.- Tecla "8"
5.- F2 (Totalización)
6.- F3 (Detalle)
7.- 2do botón morado "Candado terminal"
8.- Ingresar la clave 1234 y botón verde (Enter)
9.- Teclar la venta total y botón verde (Enter)
10.- Teclar las devoluciones y botón verde (Enter)

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	39	De	54
	Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja				

ANEXO 3: Comisión de aerolíneas

Línea Aérea	Instrucción para boletos origen México	Instrucción para boletos origen fuera de México
Aviacsa Domestico	10% en casilla de comisión todas las rutas nacionales y que NO SEAN TARIFAS WEB	N/A
Aviacsa Internacional	9% en casilla de comisión todas las rutas internacionales y que NO SEAN TARIFAS WEB	N/A
American Airlines	1% en casilla de comisión	0%
Air France	1% en casilla de comisión	1%
Aeroméxico	1% en casilla de comisión, también las tarifas WEB se comisionan	1%
Mexicana de Aviación	1% en casilla de comisión, las tarifas WEB NO SE COMISIONAN	1% en casilla de comisión, las tarifas WEB no se comisionan
Aerolíneas Argentinas	Todas las rutas al 5%	5%
Avianca	Todas las rutas se comisionan al 1%	1%
Copa	1% en casilla de comisión	0%
Air Canadá	6% en casilla de comisión	1%
Continental	1% en casilla de comisión	0%
Taca y Lacsá	Todas las rutas se comisionan al 6%	6%

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--


Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	40	De	54
	Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja				

ANEXO 3: Comisión de aerolíneas		
British Airways	1% en casilla de comisión, si es MPD se comisiona al 4%	1%
Delta	1% en casilla de comisión	0%
Transportes Aeromar	4% en casilla de boletos en todas las rutas	4%
LAN y Lan Perú	6%	6%
United Airlines	Tour Code 996BG / 1% en casilla de comisión	0%
	Tour Code 996BG / 1% en casilla de comisión	
Iberia	1% en casilla de comisión aplica para todas las rutas sin importar donde se origine.	1%
Deutsche Lufthansa	4% en casilla de comisión para turista. 5% en casilla de comisión para business y primera	4 y 5%
Northwest / KLM	1% en casilla de comisión	0%
Korean Airlines	6% en casilla de comisión	6%
US Airways	1% en casilla de comisión	0%
Alaska Airlines	1% en casilla de comisión	0%

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO S. A. DE C. V.	Fecha	08/Noviembre/2010		
		Página	41	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

ANEXO 4: Lista de aerolíneas


LÍNEA AÉREA	CLAVE
Aerolíneas Argentinas	044
Aeroméxico	139
Air Canadá	014
Air France	057
Alaska Airlines	027
American Airlines	001
Aviacsa Domestico	036
Aviacsa Internacional	055
Avianca	064
British Airways	125
Continental	005
Copa	080
Delta	006
Deutsche Lufthansa	220
Iberia	075
Korean Airlines	180
Lacsa	082
Lan Airlines	045
Lan Perú	083
Mexicana de Aviación	132
Northwest / KLM	086
Taca Airlines	202
Transportes Aeromar	942
United Airlines	016
US Airways	037

Elaboró: L. A. Miriam
Velázquez Cruz

Revisó: Ing. en Sistemas
Francisco Méndez Bazet

Autorizó: Gte. Admvo. Carmen
Priego Subervielle

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	42	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

ANEXO 5: Lista de agentes de venta

Nº	NOMBRE	AGENCIA
4	Lorenzo Pérez	TAB. 2000
5	Linda Díaz	WEA
8	Ivette Vidal	MINA
19	Elizabeth Domínguez	WEA
20	Moisés López	MINA
23	Liliana Pérez	TAB. 2000
27	Aurelia Ramírez	WEA
36	Jessica Jiménez	WEA
51	Jesús Martínez	MINA
59	Iris Castelán	WEA
74	Joel López	MINA
80	Elio Rivera	MINA
88	Guadalupe Salinas	MINA
92	Claudia Ramírez	TAB. 2000

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
--	---	---


Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	43	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

ANEXO 6: Clasificación de empresas (Top ten)										
<table border="1"> <tr><td>BAKER HUGHES</td></tr> <tr><td>CAMSA</td></tr> <tr><td>DIVAZ</td></tr> <tr><td>GRUPO LALA</td></tr> <tr><td>MARÍTIMA DE ECOLOGÍA</td></tr> <tr><td>MI DRILLING</td></tr> <tr><td>OFS SERVICES, S.A. DE C.V.</td></tr> <tr><td>OPERADORA PORTUARIA</td></tr> <tr><td>SAN ANTONIO INTER. MÉXICO EQUIPO DE PERFORACIÓN S. DE R.L. DE C.V.</td></tr> <tr><td>WEATHERFORD</td></tr> </table>	BAKER HUGHES	CAMSA	DIVAZ	GRUPO LALA	MARÍTIMA DE ECOLOGÍA	MI DRILLING	OFS SERVICES, S.A. DE C.V.	OPERADORA PORTUARIA	SAN ANTONIO INTER. MÉXICO EQUIPO DE PERFORACIÓN S. DE R.L. DE C.V.	WEATHERFORD
BAKER HUGHES										
CAMSA										
DIVAZ										
GRUPO LALA										
MARÍTIMA DE ECOLOGÍA										
MI DRILLING										
OFS SERVICES, S.A. DE C.V.										
OPERADORA PORTUARIA										
SAN ANTONIO INTER. MÉXICO EQUIPO DE PERFORACIÓN S. DE R.L. DE C.V.										
WEATHERFORD										

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO S. A. DE C. V.	Fecha	08/Noviembre/2010		
		Página	44	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

ANEXO 6: Clasificación de empresas (Grandes)

ABASTECEDORA DEL CARMEN, S.A. DE C.V.
BERGESEN WORLDWIDE
BW SERVICES DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.
FMC TECHNOLOGIES DE MÉXICO, S.A DE C.V.
GREY WOLF
PARKER DRILLING OVERSEAS, B.V.
SERVICIOS EDUCATIVOS PROFESIONALES DEL SURESTE, S.C.
SMITH INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO		Fecha		08/Noviembre/2010	
	S. A. DE C. V.		Página		45	De 54
	Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

ANEXO 6: Clasificación de empresas (Medianas)

ACUAGRANJAS DOS LAGOS, S.A. DE C.V.
APOYO LOGÍSTICO MARINO, S.A. DE C.V.
BANCOMER, S.A.
ESPECTÁCULOS DEPORTIVOS DE TABASCO, S.A. DE C.V.
GYRODATA DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
INDUSTRIAL DE SERVICES & OUTSOURCING, S.A. DE C.V.
INER SERVICIOS, S. DE R.L. DE C.V.
INSTITUTO TABASQUEÑO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
INTEGRATED POWER SYSTEMS, S.A. DE C.V.
INTERNATIONAL TUBULAR SERVICES DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.
MATERIALES Y EQUIPO PETROLERO, S.A DE C.V.
NATIONAL OILWELL VARCO SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
NAVIERA TURÍSTICA INTEGRAL, S.A. DE C.V.
NOTMUSA, S.A. DE C.V.
OFFSHORE TECHNICAL ASSISTANCE, S.C.
PRESTADORA DE SERVICIOS AUTOSUR, S.A. DE C.V.
RAGER DE TABASCO, S.A. DE C.V.
SILVIA MASIEL HERNANDEZ GÓMEZ
TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA
UNIÓN DE INICIATIVA S.A. DE C.V.
VÍCTOR HUGO COLIN RAMIREZ

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO S. A. DE C. V.	Fecha	08/Noviembre/2010		
		Página	46	De	54
	Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja				

ANEXO 6: Clasificación de empresas (Pequeñas)

5JM EDITORES, S.A. DE C.V.
ACC INGENIERIA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS, S.A. DE C.V.
AGRO TABASCO, S.A. DE C.V.
ALFONSO DEL RIO PINTADO
AUTO LINEAS INTEGRALES MEXICANAS, S.A. DE C.V.
AUTOTAB, S.A DE C.V.
BEBIDAS CRISTAL, S.A. DE C.V.
BENNU DEVELOPERS, S.A. DE C.V.
CAB ENERGISERVICIOS, S.A DE C.V
CENTRO DE EDUCACIÓN Y CULTURA DE TABASCO, S.C.
CGGVERITAS SERVICES DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
COLEGIO ARJI, A.C.
COLEGIO SCOUT DE VILLAHERMOSA, A.C.
COMERCIALIZADORA COMPUTEL DEL SURESTE, S.A. DE C.V.
COMISIÓN NACIONAL DE TRIBUNALES SUPERIORES DE JUSTICIA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, A.C.
CONSTRULAV DEL SURESTE, S.A. DE C.V.
CONSULTORES JURIDICOS Y FISCALES DE MÉXICO, S.C.
DATARED, S.A. DE C.V.
DEMAR INSTALADORA Y CONSTRUCTORA, S.A. DE C.V.
EMPLEASUR, S.A. DE C.V.
EMSUR, S.A. DE C.V.
EXTERRAN ENERGY DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
GESTIÓN DEL INTELLECTO HUMANO, S.A. DE C.V.
GOBIERNO DEL ESTADO DE TABASCO (SEDECO)
GOBIERNO DEL ESTADO DE TABASCO (SECRETARIA DE TURISMO)
GOBIERNO DEL ESTADO DE TABASCO
GOBIERNO DEL ESTADO DE TABASCO (SECRETARIA DE PLANEACIÓN)

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	47	De	54
	Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja				

ANEXO 6: Clasificación de empresas (Pequeñas)

GRUAS Y AUTOTRANSPORTES VELAZQUEZ, S.A DE C.V.
GRUPO CORPORATIVO FESSA, S.A. DE C.V.
GRUPO DE ESTRATEGIA EDUCATIVA, S.C.
GRUPO DIARQCO, S.A. DE C.V.
GRUPO GAMESA, S. DE R.L. DE C.V.
GRUPO IMPULSOR DEL SUR, S.A. DE C.V.
GRUPO INDUSTRIAL RUBIO, S.A. DE C.V.
GRUPO LICO
GRUPO SAFFC DE MÉXICO, S. DE R.L.
GUARDIAN INSPECTION, S.A DE C.V.
HEEREMA MARINE CONTRACTORS MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.
HV PERSONAL, S.A DE C.V.
ICACSA PROYECTOS, S.A. DE C.V.
IMPULSORA CORPORATIVA DEL PACIFICO, S.A. DE C.V.
INST. Y MANTENIMIENTO EN EQUIPO DE RADIO COMUNICACIÓN, S.A. DE C.V.
INST. DE CAPACITACIÓN PARA LA INDUSTRIA MARÍTIMA Y PORTUARIA, S.C.
INSTITUTO HG, S.A. DE C.V.
JOFESA, S.C.
LICO CONSTRUCCIONES, S.A. DE C.V.
MARIO GUSTAVO MARIN RINCON
MICRO SMART SYSTEM DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.
NATIONAL OILWELL DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
OPERADORA PASEO TABASCO, S.A. DE C.V.
PD SERVICIOS INTEGRALES, S. DE R.L. DE C.V.
PEMEX EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN
PF PETROLEUM CONSULTING MEX, S.A. DE C.V.
PINTURERIAS Y MUROS, S.A. DE C.V.
PROBADORES PETROLEROS, S.A. DE C.V.

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
--	---	---

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	48	De	54
	Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja				

ANEXO 6: Clasificación de empresas (Pequeñas)

PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA
PROMOTORA DG, S. DE R.L. DE C.V.
QMAX MÉXICO, S.A. DE C.V.
REED HYCALOG DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.
SAPAET
SEGUROS MONTERREY NEW YORK LIFE, S.A. DE C.V.
SERVICIOS HOLDING DEL GOLFO, S.A DE C.V.
SERVICIOS TURÍSTICOS BOCA DEL CERRO, S.A. DE C.V.
SETIN TRED, S.A. DE C.V.
SNTSS SECCIÓN XXVI TABASCO
STRATA ENERGY SERVICES DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
SYNERCON, S.C.
TAYLOR SERVICIOS TECNICOS, S.A. DE C.V.
TECNOLOGIA DEL AMBIENTE, S.A. DE C.V.
TRANSPORTES INTEGRADOS CAVAZOS, S.A. DE C.V.
TURISMO DE TABASCO, S.A. DE C.V.
TURISMO PERSAL, S.A. DE C.V.
UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL CENTRO
VIAJES ESTUPENDOS
X TECH TECNOLOGIA EXTREMA, S.A. DE C.V.

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	49	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

ANEXO 6: Clasificación de empresas (Eventuales)

ESPECTÁCULOS PENINSULARES, S. DE R.L. DE C.V.

INSTITUTO DE LA JUVENTUD Y EL DEPORTE DE TABASCO


NOTA: Las dependencias de gobierno pagaran cargos por servicio según la clasificación de empresas cuando paguen al contado, pero cuando queden a crédito pagaran cargos por servicio como menú gobierno (mismas que están resaltadas).

Elaboró: L. A. Miriam
Velázquez Cruz

Revisó: Ing. en Sistemas
Francisco Méndez Bazet

Autorizó: Gte. Admvo. Carmen
Priego Subervielle

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	50	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

ANEXO 7: Cargos por servicio

MENÚ BAKER (TOP TEN)	
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL	103.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL	103.00
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL WEB	103.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL WEB	103.00
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL COMISIÓN 0%	103.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL COMISIÓN 0%	103.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNET	103.00
REVISADOS CON DIFERENCIA DE TARIFA	103.00
EMISIÓN DE VTP O GRAN PLAN	103.00
TRAMITE DE REEMBOLSO	0.00
TRAMITE DE BOLETO BENEFICIO	103.00
BOLETO DE AUTOBUS (ADO)	100.00
RESERVACIÓN DE AUTO Y HOTEL	80.00
MENÚ CAMSA, OPERADORA PORTUARIA Y MARÍTIMA DE ECOLOGÍA (TOP TEN)	
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL	86.96
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL	86.96
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL WEB	130.43
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL WEB	130.43
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL COMISIÓN 0%	130.43
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL COMISIÓN 0%	130.43
BOLETO DE AVIÓN INTERNET	130.43
REVISADOS CON DIFERENCIA DE TARIFA	65.22
EMISIÓN DE VTP O GRAN PLAN	173.91
TRAMITE DE REEMBOLSO	173.91
TRAMITE DE BOLETO BENEFICIO	217.39
BOLETO DE AUTOBUS (ADO)	40.00
RESERVACIÓN DE AUTO Y HOTEL	80.00

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
--	---	---

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	51	De	54
	Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja				

ANEXO 7: Cargos por servicio

MENÚ DIAVAZ (TOP TEN)	
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL	100.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL	100.00
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL WEB	150.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL WEB	150.00
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL COMISIÓN 0%	150.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL COMISIÓN 0%	150.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNET	150.00
REVISADOS CON DIFERENCIA DE TARIFA	0.00
EMISIÓN DE VTP O GRAN PLAN	100.00
TRAMITE DE REEMBOLSO	100.00
TRAMITE DE BOLETO BENEFICIO	150.00
BOLETO DE AUTOBUS (ADO)	40.00
RESERVACIÓN DE AUTO Y HOTEL	80.00
MENÚ GRUPO LALA Y OFS SERVICES, S.A. DE C.V. (TOP TEN)	
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL	0.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL	0.00
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL WEB	0.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL WEB	0.00
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL COMISIÓN 0%	0.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL COMISIÓN 0%	0.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNET	0.00
REVISADOS CON DIFERENCIA DE TARIFA	0.00
EMISIÓN DE VTP O GRAN PLAN	0.00
TRAMITE DE REEMBOLSO	0.00
TRAMITE DE BOLETO BENEFICIO	0.00
BOLETO DE AUTOBUS (ADO)	0.00
RESERVACIÓN DE AUTO Y HOTEL	0.00

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
--	---	---

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	52	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

ANEXO 7: Cargos por servicio

MENÚ MI DRILLING Y WEATHERFORD (TOP TEN)	
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL	0.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL	0.00
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL WEB	130.43
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL WEB	130.43
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL COMISIÓN 0%	130.43
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL COMISIÓN 0%	130.43
BOLETO DE AVIÓN INTERNET	86.96
REVISADOS CON DIFERENCIA DE TARIFA	65.22
EMISIÓN DE VTP O GRAN PLAN	130.43
TRAMITE DE REEMBOLSO	0.00
TRAMITE DE BOLETO BENEFICIO	130.43
BOLETO DE AUTOBUS (ADO)	40.00
RESERVACIÓN DE AUTO Y HOTEL	80.00
MENÚ SAN ANTONIO (TOP TEN)	
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL	100.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL	100.00
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL WEB	150.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL WEB	150.00
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL COMISIÓN 0%	100.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL COMISIÓN 0%	150.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNET	150.00
REVISADOS CON DIFERENCIA DE TARIFA	0.00
EMISIÓN DE VTP O GRAN PLAN	150.00
TRAMITE DE REEMBOLSO	0.00
TRAMITE DE BOLETO BENEFICIO	150.00
BOLETO DE AUTOBUS (ADO)	40.00
RESERVACIÓN DE AUTO Y HOTEL	80.00

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01


	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	53	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

ANEXO 7: Cargos por servicio

MENÚ ESTANDARIZADO 2011 (GRANDES Y MEDIANAS)	
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL	100.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL	125.00
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL WEB	150.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL WEB	200.00
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL COMISIÓN 0%	200.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL COMISIÓN 0%	250.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNET	175.00
REVISADOS CON DIFERENCIA DE TARIFA	85.00
EMISIÓN DE VTP O GRAN PLAN	200.00
TRAMITE DE REEMBOLSO	200.00
TRAMITE DE BOLETO BENEFICIO	250.00
BOLETO DE AUTOBUS (ADO)	40.00
RESERVACIÓN DE AUTO Y HOTEL	80.00
MENÚ ESTANDARIZADO 2011 (PEQUEÑAS Y EVENTUALES)	
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL	120.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL	140.00
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL WEB	175.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL WEB	250.00
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL COMISIÓN 0%	225.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL COMISIÓN 0%	300.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNET	190.00
REVISADOS CON DIFERENCIA DE TARIFA	85.00
EMISIÓN DE VTP O GRAN PLAN	200.00
TRAMITE DE REEMBOLSO	200.00
TRAMITE DE BOLETO BENEFICIO	250.00
BOLETO DE AUTOBUS (ADO)	40.00
RESERVACIÓN DE AUTO Y HOTEL	80.00

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01

	TURISMO CREATIVO	Fecha	08/Noviembre/2010		
	S. A. DE C. V.	Página	54	De	54
Manual de Procedimientos Específico del Puesto de Caja					

ANEXO 7: Cargos por servicio

MENÚ ESTANDARIZADO 2011 (GOBIERNO)	
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL	500.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL	700.00
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL WEB	500.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL WEB	700.00
BOLETO DE AVIÓN NACIONAL COMISIÓN 0%	500.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNACIONAL COMISIÓN 0%	700.00
BOLETO DE AVIÓN INTERNET	500.00
REVISADOS CON DIFERENCIA DE TARIFA	300.00
EMISIÓN DE VTP O GRAN PLAN	500.00
TRAMITE DE REEMBOLSO	300.00
TRAMITE DE BOLETO BENEFICIO	400.00
BOLETO DE AUTOBUS (ADO)	100.00
RESERVACIÓN DE AUTO Y HOTEL	80.00

Elaboró: L. A. Miriam Velázquez Cruz	Revisó: Ing. en Sistemas Francisco Méndez Bazet	Autorizó: Gte. Admvo. Carmen Priego Subervielle
---	--	--

Clave: TC-AC-01

CONCLUSIÓN

El interés sobre el tema principal de esta investigación surge de la problemática que enfrenta el personal del área de caja de la empresa Turismo Creativo S. A. de C. V. en la realización de sus actividades.

La propuesta del manual de procedimientos para el departamento del puesto de caja facilitará el adiestramiento para el personal de nuevo ingreso y permitirá un mejor desempeño del personal que ya se encuentra laborando en el área, ya que este documento contiene todos los procedimientos a seguir en la ejecución del trabajo con ilustraciones, diagramas, cuadros y dibujos para aclarar datos, con el propósito de ofrecer un mejor servicio y aprovechar de manera mas eficiente los recursos con los que cuenta la empresa.

Con la elaboración de dicho documento se comprueba la hipótesis planteada que consiste en “El diseño e implementación del manual de procedimientos para el puesto de caja en la empresa Turismo Creativo S. A. de C. V., permitirá mejorar el desempeño del personal, disminuyendo consecuentemente la rotación del mismo”, además se cumple con los objetivos específicos que ya se conocen:

- Investigar las funciones del puesto de caja.
- Conocer el proceso que se utiliza para la cobranza.
- Hacer un análisis comparativo entre los cajeros para observar si se realiza el mismo procedimiento para la cobranza o si existen variaciones.
- Precisar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento.

El alcance de los objetivos fue posible a través de una serie de visitas realizada a la empresa, recopilando así toda la información necesaria directamente del personal que labora en el departamento de caja, evidenciando de este modo los hechos y situaciones reales existentes en dicha área y que mediante el uso de técnicas como la observación directa y la entrevista se pudo llegar a la comprensión y el entendimiento de cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo en el puesto de caja, lo que permitió determinar cuales son los pasos y operaciones realmente necesarios que deben seguirse para cumplir con las tareas establecidas y de esta manera evitar el desperdicio de tiempo y esfuerzo en las funciones del puesto.

Representan un medio para comunicar los cambios en las rutinas de trabajo que se generan con el progreso de las empresas ya que un manual bien elaborado ayuda a reducir costos, controlar actividades, mejorar la eficiencia de las operaciones, representa una guía de trabajo a ejecutar y mejora los procedimientos.

Independientemente de la magnitud y giro de las empresas es imprescindible valorar la importancia que tiene el uso de los manuales de procedimientos, pues son herramientas administrativas que ayudan a la eficacia del personal, a la eficiencia del uso de los recursos y por ende al éxito de cualquier empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Andrade, J. (2005). Tesis: El protocolo de investigación. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Anzola Rojas, S. (2001). Administración de pequeñas empresas. (2ª ed.). México: McGraw-Hill.

Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles. (1992). Manual del puesto de cajero de recepción. México: Limusa.

Ayala Sosa, E. (1994). Tesis: Diseño de manuales administrativos para los mercados de San Salvador. Enfoque clásico y neoclásico. México: Universidad Tecnológica.

Franklin Fincowsky, E. B. (1998). Organización de empresas. Análisis, diseño y estructura. México: McGraw-Hill.

García, R. y Pérez, A. (2005). Métodos y técnicas de investigación. (5ª ed.). México: UMMA.

Gómez Ceja, G. (1997). Sistemas administrativos. Análisis y diseño. México: McGraw-Hill.

Gómez Ceja, G. (2001). Planeación y organización de empresas. (8ª ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación. (4ª ed.). México: McGraw-Hill.

<http://confiecapacitacion.webnode.mx/products/referencia-2/>

<http://www.creaturbts.com/index-1.0.html>

<http://www.creaturbts.com/index-1.2.html>

<http://www.creaturbts.com/index-1.3.html>

<http://www.monografias.com/trabajos57/manual-normas-administrativo/manual-normas-administrativo2.shtml>

López Del Castillo, M. P. (1992). Tesis: La importancia de la unidad de organización y métodos en la empresa pública. México: Universidad Autónoma de Tlaxcala.

Méndez Álvarez, C. E. (1998). Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Colombia: McGraw-Hill.

Moreno Rodríguez, A. (2005). Tesis: El proceso de compra y/o abastecimiento de materiales en: petroquímica cangrejera área planta etileno. México: Universidad de Sotavento A. C.

Münch Galindo, L. y García Martínez, J. G. (1982). Fundamentos de administración. México: Trillas.

Raygoza Conde, M. E. (2002). Tesis: Estudio de factibilidad del e-commerce en el pequeño comercio, establecido en Xochimilco Cd. de México. México: Universidad del Valle de México.

Rodríguez Valencia, J. (1980). Introducción a la administración con enfoque de sistemas. México: Forycol.

Rodríguez Valencia, J. (2002). Cómo elaborar y usar los manuales administrativos. (3ª ed.). México: Cengage Learning.

Rojas Soriano, R. (1976). Guía para realizar investigaciones sociales. (34ª ed.). México: Plaza y Valdés.