

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE LAS
VENTAS DE CONTADO ENCOMIENDAS EN RELACIÓN CON LAS CAJAS
MENORES DE LAS AGENCIAS NO SISTEMATIZADAS EN LA EMPRESA
RÁPIDO OCHOA S.A. EN NOVIEMBRE DE 2014**

Presentado por

Yhoan Javier Molina García

Asesor

María Elena Valencia C.

Fundación Universitaria Luis Amigó
Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables
Contaduría Pública
Medellín
Noviembre de 2014

Tabla de contenido

1. TITULO DE LA PROPUESTA	3
2. NOMBRE DEL AUTOR	3
3. DENOMINACIÓN DE LA MODALIDAD DE PRÁCTICA	3
4. SELECCIÓN DE LA EMPRESA	3
4.1 TRANSPORTES RÁPIDO OCHOA S.A.....	3
VISIÓN	4
MISIÓN.....	5
OBJETIVOS	5
VALORES	5
POLÍTICA INTEGRAL.....	5
5. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE INTERÉS DEL ESTUDIO	6
6. OBJETIVO GENERAL.....	10
Objetivos específicos.....	10
7. JUSTIFICACIÓN	10
9. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	13
10. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	14
11. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	15
Instructivo 1.....	17
Anexo 2.....	21
12. CONCLUSIONES	22
13. BIBLIOGRAFIA.....	23

1. TITULO DE LA PROPUESTA

Diseño de un manual de procedimientos en el área de las ventas de contado encomiendas en relación con las cajas menores de las agencias no sistematizadas en la empresa Rápido Ochoa S.A. en noviembre de 2014

2. NOMBRE DEL AUTOR

Yhoan Javier Molina García

3. DENOMINACIÓN DE LA MODALIDAD DE PRÁCTICA

Práctica social: esta práctica se denomina así porque el estudiante presta un servicio social a las organizaciones empresariales de distinto tipo, no hay apoyo de sostenimiento, no hay contrato de aprendizaje. Los horarios son flexibles. Se protocoliza a través de un convenio de práctica entre la Funlam y la Agencia de Práctica.¹

4. SELECCIÓN DE LA EMPRESA

4.1 TRANSPORTES RÁPIDO OCHOA S.A.

Transportes Rápido Ochoa S.A., empresa dedicada al transporte terrestre de pasajeros y carga, inició sus operaciones el 25 de Junio de 1958 en la ciudad de Medellín, por escritura pública otorgada en la Notaría Cuarta de Medellín, con la cual se constituyó la sociedad comercial denominada Transportes Rápido Ochoa Limitada. Permaneció bajo esta figura desde su constitución hasta el año 1971, cuando fue transformada en sociedades anónimas, por escritura pública 9572 de noviembre 23 de 1971 en la Notaría Novena de Medellín.

¹ Tomado de http://www.funlam.edu.co/uploads/facultadciencias/16_reglamento_de_practicas.pdf el día 06 de septiembre de 2014 a las 4:50 pm

Es una empresa administradora de servicios de transporte que inició con un despacho de pasajeros a la ciudad de Barranquilla y con el paso del tiempo y la obsesión permanente por el servicio, incursionó en la Costa Atlántica en Colombia, y amplió su cobertura al suroeste antioqueño y al departamento del Chocó. Posteriormente, es autorizada por el Estado, para prestar el servicio Medellín Bogotá y Bogotá Costa Atlántica, como a otras zonas muy importantes del país.

Rápido Ochoa S.A., se ha caracterizado por permanecer a la vanguardia en lo que a tecnología y a equipo se refiere, en los años 60 reemplazó las tradicionales escaleras por los buses metálicos llamados Corrientes; en los años 70 adoptó la seguridad y comodidad que ofrecían los Pullman; en los años 80 impuso la cabina cerrada y el aire climatizado con el famoso Termo King y finalizando esta década posicionó en el ámbito nacional su servicio Rey Dorado. En 1992 se creó oficialmente el servicio de Encomiendas-Carga, y en 1999 llegó el SuperClass caracterizado por la comodidad de su mayor espacio interior.

En la actualidad, Transportes Rápido Ochoa S.A., tiene definido en su visión, misión y política integral, participar activa y eficazmente en el negocio logístico del transporte, con varias unidades estratégicas de negocio, que por su alta especialidad le han permitido ser reconocida como la empresa con mejores índices de calidad y seguridad en el transporte de pasajeros y carga en Colombia.

Son más de 1.000 personas que trabajan directamente con la empresa, quienes han sido y siguen siendo capacitadas permanentemente para garantizar altos estándares de seguridad, eficiencia y calidad en la prestación del servicio y funcionamiento armonioso de la organización.

VISIÓN

Ser la empresa de transporte preferida por la excelencia en la prestación de nuestros servicios.

MISIÓN

Prestamos servicios logísticos integrales de transporte con seguridad, oportunidad, innovación y calidad para el cliente.

OBJETIVOS

- Garantizar la calidad en la prestación del servicio.
- Cumplir los compromisos adquiridos con clientes, estado y la sociedad.
- Implementar y mejorar continuamente los procesos en forma eficiente y segura.
- Cuidar y proteger el medio ambiente
- Implementar programas de seguridad y salud ocupacional
- Operar dentro del marco legal

VALORES

- El respeto
- El cumplimiento
- La honestidad
- La solidaridad
- La eficiencia
- La oportunidad

POLÍTICA INTEGRAL

En Transportes Rápido Ochoa S.A prestamos servicios integrales de transporte terrestre; nuestro compromiso es mejorar continuamente a través de la realización de buenas prácticas que promuevan: la calidad de vida e integridad de nuestros colaboradores, la eficacia en los procesos, la satisfacción del cliente, la participación de nuestros grupos de interés y la prevención de daños a la propiedad que puedan generar impactos socio ambientales, aplicando siempre estándares de seguridad en nuestros procesos.

La Alta Dirección comprometida con el funcionamiento armonioso de la organización, respalda la asignación de los recursos adecuados para la ejecución de esta política integral.

5. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE INTERÉS DEL ESTUDIO

La empresa a pesar de cumplir con las exigencias que se presentan a lo largo del desarrollo de su objeto social posee dificultades en el procedimiento de las ventas de contado del área de encomiendas con relación al control y registro de las ventas de las cajas menores, ya que en algunas agencias que se manejan a nivel nacional no existe la sistematización de los registros que en el día a día se realizan, pues la empresa carece de capacitación del personal por falta de recursos para el desplazamiento a realizar la misma, así que esta información debe esperar por lo menos 5 días de acuerdo a un rastreo que se realizó, para que sea ingresada al sistema, por parte del auxiliar contable a cargo en la base central ubicada en Medellín, pues los reportes físicos que las agencias no sistematizadas realizan pasan por un proceso extenso, para que finalmente llegue a manos del auxiliar contable.

Por todo lo anterior se considera de manera relevante realizar un manual de procedimientos sobre las ventas de encomiendas de las agencias no sistematizadas, para que la información no esté por fuera del sistema por tan largo tiempo y pueda hacerse un control diario y fidedigno desde la base central, por medio del sistema que posee la empresa, del dinero que las agencias poseen en el momento en que realizan una venta de encomiendas de contado, dicho manual servirá de apoyo indispensable para la empresa y podrá reducir los costos del personal a cargo de cada una de las agencias, este manual está planteado de una manera simple y directa para que al momento de estudiarlo y tratar de aplicarlo no sea muy complicado y no cause confusión entre los agentes que en algunos casos carecen de formación superior.

De acuerdo a lo relacionado con el procedimiento que se da en las ventas de contado de las cajas no sistematizadas se plantea una matriz DOFA para

identificar todos los aspectos importantes que salen a relucir en el manejo de la información:

	DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • No hay conocimiento del manejo del sistema por parte de los agentes • No se posee el dinero suficiente para abrir claves del sistema en cada una de las sedes 	FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> • Buen sistema operativo de fácil manejo • Buen posicionamiento de la empresa a nivel nacional • Buen nivel educativo de los capacitadores
OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Participación activa en capacitaciones constantes al personal • Crecimiento en la economía de la empresa 	ESTRATEGIAS DO <ul style="list-style-type: none"> • Realizar capacitaciones constantes con los agentes que manejan las agencias no sistematizadas • Aprovechar el buen momento económico de la empresa para abrir claves a la mayoría de los usuarios del sistema 	ESTRATEGIAS FO <ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar el nivel educativo del personal para realizar las capacitaciones sin tener que contratar a un tercero • Conservar el buen desempeño de la empresa para aumentar su productividad
AMENAZAS <ul style="list-style-type: none"> • Probabilidad alta de que el dinero que se obtiene de las ventas de contado no sea reportado y sea desviado para otros fines • Poco control de la información por la 	ESTRATEGIAS DA <ul style="list-style-type: none"> • Realizar controles diarios con arqueos de caja con el personal de las agencias no sistematizadas • Realizar con el departamento de recepción documental, planes para que los informes 	ESTRATEGIAS FA <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar al personal de las agencias no sistematizadas con mayores comisiones y mejores condiciones laborales

demora que se da en el manejo de la información	físicos lleguen directamente al auxiliara cargo	
---	---	--

6. OBJETIVO GENERAL.

- Realizar un manual de procedimientos en el área de las Ventas de Contado Encomiendas en relación con las cajas menores de las agencias no sistematizadas.

Objetivos específicos

- Analizar el proceso de capacitación de los empleados directamente relacionados con las ventas de encomiendas
- Proporcionar una herramienta de fácil manejo para el ingreso de la información al sistema que emplea la empresa
- Controlar el dinero que poseen las agencias, cuando se hace una venta, a través de la sistematización de la información.

7. JUSTIFICACIÓN

La sistematización de la información contable oportuna, con lleva a que en las empresas se tenga confiabilidad de los procesos en los que a diario incurre la información, para transportes rápido Ochoa, el presente manual será de vital importancia ya que los costos en los que se incurre por la implementación de la sistematización es mínimo y podrá estar al día con la información que las agencias suministran, de igual modo se podrá realizar un control más detallado a través de arqueos de caja y conciliación de las mismas, para saber la veracidad de la información y a raíz de ello tomar decisiones para el buen desarrollo de la empresa, evitando que las personas que tienen directamente

manejo con la información cometan algún tipo de fraude, que genere inestabilidad económica en la compañía.

También será de gran ayuda para los agentes, ya que estos podrán aprender más sobre el manejo del sistema y tendrán la información al día en caso de que se requiera algún tipo de auditoría por parte del departamento de control interno.

La implementación de este manual de procedimientos será de suma importancia para el área contable ya que el jefe de contabilidad a la hora de pedir un informe sobre cómo va el movimiento de las agencias de encomiendas y si la información física no se encuentra en el departamento se podrá consultar en el sistema, para hacer un rastreo temporal y así evitar posibles faltantes en la información contable al cierre de mes.

8. MARCO CONCEPTUAL

- **Encomienda:** Envío que se hace por correo u otro servicio público o privado de transporte.²
- **Modulo:** parte del sistema de la compañía que sirve para ingresar o consultar información.
- **Agentes:** personas encargadas de todas las tareas de las agencias que posee una entidad o empresa.
- **Agencias no sistematizadas:** Son las agencias que bien sea por falta de recursos o por falta de capacitación del personal no tienen la manera de ingresar la información que se tiene al sistema de la empresa.
- **Manual de procedimientos:** Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa. En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido. ,
Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales, tecnológico y financiero, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.³
- **Reporte:** es un documento que sirve para dar razón de determinadas situaciones al interior de un ente, dirigido a agentes externos que no tienen conocimiento de las dinámicas de la organización y que lo utilizan para ejercer control o contextualizarse sobre las actividades que dicho ente desarrolla.

² Tomado de https://www.google.com.co/search?q=encomiendas&oq=encomiendas&ags=chrome..69i57j0l5.3121j0j7&sourceid=chrome&es_sm=122&ie=UTF-8#q=que+es+la+encomienda el día 25 de mayo a las 9:30 pm

³ Tomado de <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm> el 25 de octubre de 2014 a las 5:30 pm

- **Cajas menores:** La caja menor, es un fondo que se crea en las empresas para manejar pequeños desembolsos, y se asigna a una persona como responsable de su manejo.⁴

9. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

- Rastreo de las cajas menores de encomiendas de agencias no sistematizadas, dando un total de 33 cajas menores equivalentes al mismo número de agencias a nivel nacional.
- Entrevista con el jefe de procedimientos de la empresa Transportes Rápido Ochoa, Daniel Torres.
- Rastreo de la información física que llega a la empresa a través de los departamentos de gestión documental y asesores de ventas.

⁴ Tomado de <http://contables60665.blogspot.com/2010/10/caja-menor.html> el día 26 de mayo a las 7:00 pm

10. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo a la investigación que se realizó en el área, como se menciono anteriormente el proceso por el cual atraviesa la información de las ventas es demasiado extenso y pasa alrededor de 5 días por fuera del sistema la información, dicho proceso es el siguiente:

- 1- Redacción del soporte físico a cargo del encargado de la agencia, el cual realiza una remesa y la envía a la sede central de la empresa con toda la información que se requiere para ese día.
- 2- Llega a la empresa directamente al área de gestión documental donde la información es sacada de los sobres y revisada por la persona a cargo.
- 3- Del área de gestión documental pasa a un asesor de ventas, el cual revisa el reporte y ingresa una parte de la información y consolida todos los reportes físicos que llegan de las 33 agencias no sistematizadas que posee la empresa y los consolida en orden por las fechas.
- 4- Por último pasa al auxiliar a cargo de registrar las ventas de las agencias para que este pueda realizar un control de las mismas y realice las debidas conciliaciones de las cajas menores que deben de tener un saldo al final del mes de cero pesos.

11. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

MANUAL DE PROCEDIMIENTO VENTAS DE CONTADO AGENCIAS MANUALES			
Proceso	CONTABLE		Fecha: 08 noviembre 2104
Actividad	Legalización de las ventas		
Tarea			Pág. 1 de 1
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	Registro
Diligenciar reporte de ventas	Agente encargado	Ingresar la relación de ventas diarias de encomiendas carga en el formato " Reporte de ventas físico". Ingresar al sistema mercurio en el modulo "Informe de remesas" y registrar la venta. Posteriormente envían al auxiliar comercial los reportes físicos en la agencia principal Caribe (Med). Para las agencias que no cuenten con el servicio de internet, estas envían la documentación a la auxiliar comercial, para que registre la información en mercurio.	Reporte de ventas
Radicar reporte de ventas	Gestión documental	Recibir documentación enviada por las agencias, radicar su recibido y entregar al auxiliar comercial.	

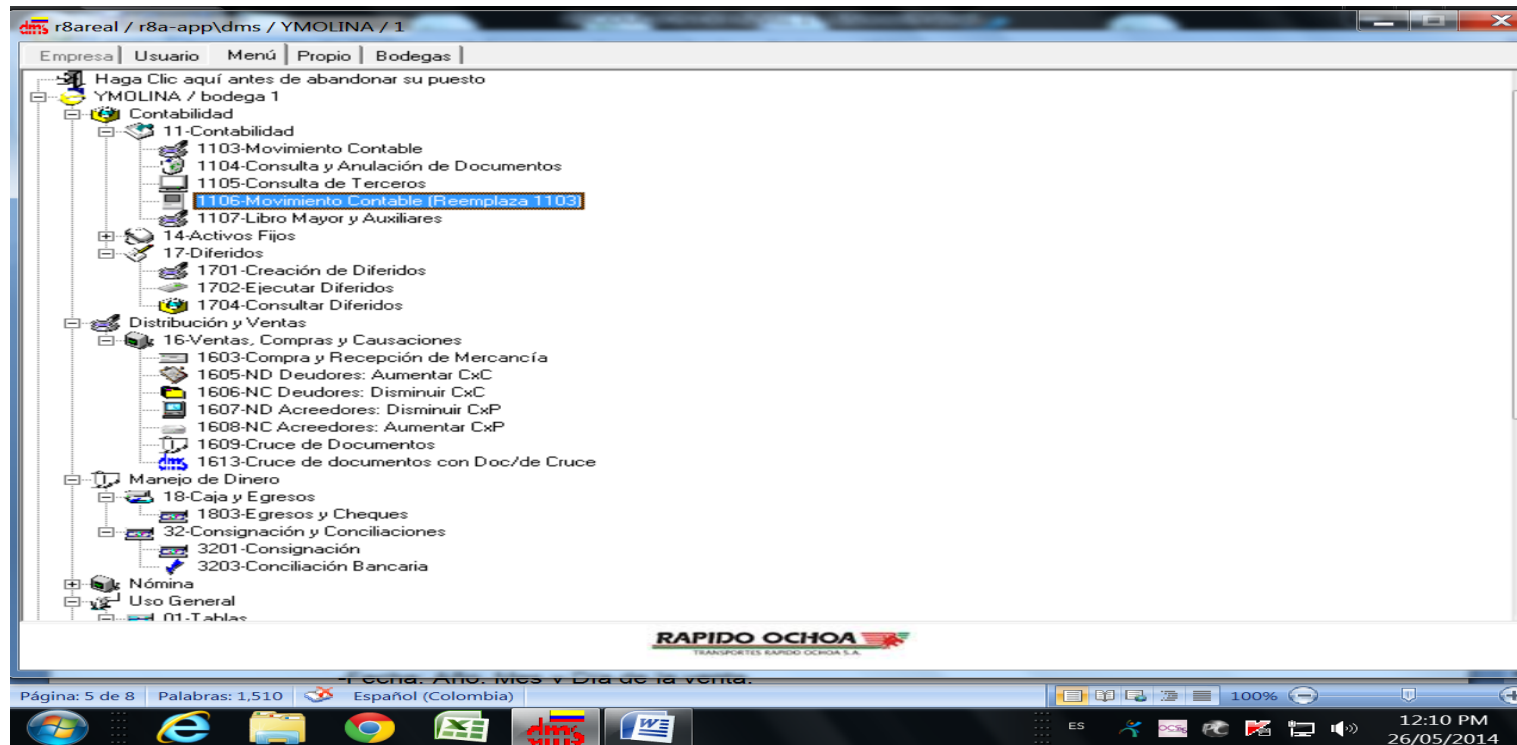
Ingresar interfaz de reporte de ventas	Auxiliar comercial	<p>Recibir reporte de ventas físico, e ingresar datos en el sistema DMS, mediante el modulo 0201 las remesas manuales.</p> <p>Generar informe del sistema mercurio sobre las ventas de agencia, en este se verifica si se presentaron ventas.</p> <p>Consolidar la información (por días), una vez todas las agencias envíen el reporte de ventas.</p> <p>Entregar a contabilidad para el registro en DMS.</p>	
Ingresar reporte de ventas	Auxiliar contable	<p>Recibir los reportes físicos de venta de cada agencia, verificar la venta, según el informe de ventas por agencia entregado por el auxiliar comercial.</p> <p>Verificar a través de DMS (Modulo 0604) si la interfaz de la venta es coherente con el informe. y registrarla en DMS a través del modulo 1106. (ver instructivo).</p> <p>Al cierre del periodo, el auxiliar contable archiva los reportes en cajas por agencia, las cuales son entregadas a gestión documental para su almacenamiento y conservación.</p>	Registro en libros

Instructivo 1

- 1- Se ingresa al sistema con el usuario y contraseña asignados



2- Se ingresa al módulo 1106 para el registro de la venta



3- El registro en el módulo 1106 es el siguiente:

1106 / r8areal / 26May14 12:10 / 80269 / r8a-app\dms / YMOLINA / 1

Archivo Editar Herramientas

Tipo: 8 Descripción: EGRESOS Y CONSIGN ENCOMIENDAS Número a Hacer: 2 Modificar Número

Año: 2014 Mes: May Día: 01

Notas: VENTAS DE CONTADO ENCOMIENDAS 01/05/2014

Bodega: 1 PASAJES, cen=1

NUEVO Actualizar F5

#	Cuenta	Nombre Cuenta	Centro	Nombre Centro	Nit	Noi	Débito	Crédito	ise	Docto	Explicación
1	11050501	CAJA GENERAL	20701	ENCOMIENDAS TERMINA			\$1.00			192121	VENTAS DE CONTADO ENCOM
2	11050501	CAJA GENERAL	20701	ENCOMIENDAS TERMINA				\$1.00		192121	VENTAS DE CONTADO ENCOM
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											

Débitos \$1.00 Créditos \$1.00 Diferencia \$0.00

ES 12:12 PM 26/05/2014

-Tipo: centro de costos de la empresa antecedido por el numero 8 es decir la agencia es Terminal de Norte su centro de costos es 1, iría el numero 81.

-Fecha: Año, Mes y Día de la venta.

-Notas: se coloca en mayúscula VENTAS DE CONTADO ENCOMIENDAS DE 00/00/0000.

-Cuentas: se maneja para registrar la venta, la cuenta de la caja 11050501 que se cierra contra esta misma; en algunas agencias las cuentas pueden variar debido a que se tienen gastos o consignaciones bancarias.

-Centro de costos: en algunas ocasiones las cuentas que se ingresan solicitan centro de costos, en el caso de las encomiendas el centro de costos de las agencias debe ir antecedido por el numero 207 y luego se coloca el centro de la agencia es decir si la agencia es terminal norte el centro de costos seria 20701

-Documento: en el documento va el numero del reporte físico para que después sea convalidado por el auxiliar en el caso de las cuentas bancarias solamente se colocaría el día de la consignación.

-Explicación: en la explicación se copia el comentario de las notas y se pega en dicha celda

-Guardar la información: en el lado derecho del modulo hay un botón que dice actualizar o para mayor agilidad se puede utilizar la tecla F5.
De igual forma se tratara de dar seguimiento para que las personas que tengan dudas con respecto al ingreso de la información al sistema, las aclaren para que lo que estén realizando con reportes físicos sea concordante con lo que se está ingresando al sistema.

Anexo 2 Reporte de ventas físico

RAPIDO OCHOA
TRANSPORTES RAPIDO OCHOA S.A.
NIT. 900.902.875-9

COMPROBANTE DE DIARIO FUENTE 96
ENCOMIENDAS - CARGA

FECHA DE ELABORACION
27 10 14
Nº 198880

PERIODO REPORTE DEL: 27 AL: 27 MES: 10 AÑO: 14 CÓDIGO AGENCIA: 34

CÓDIGO	CUENTA	VALOR	CÓDIGO	CUENTA	VALOR
	Caja			Caja	
				Ingreso por Encomienda	
				Ingreso por Domicilio	
	Cuentas por Cobrar			Ingreso por Reexpedición	
				Ingreso por Seguro	
	Vales a Cargo			Rembases Pendientes	
	Comprobante de Salida			Cuentas por Cobrar	
	Rembases Pendientes			Otros Ingresos	
	Gastos			Retefueros por Pagar	
	Retención Descontada			Compras:	
				Comisiones:	
				Servicios:	
				Honorarios:	
				Cuentas por Pagar:	
TOTALES \$			TOTALES \$		

OBSERVACIONES: **RAPIDO OCHOA**
TRANSPORTES RAPIDO OCHOA S.A.
NIT. 900.902.875-9
CHINU
Encomendas S.A.S.

FIRMA Y SELLO AGENTE: *[Firma]*

REVISADO CONTABILIDAD

TRANSVERSAL 78 No. 65-218 INTERIOR 201 - TELÉFONO: 441 10 00 - A. A. 10018 - MEDELLÍN - COLOMBIA

Fecha de venta

Registro de la venta

Fecha del reporte

Centro de costos de la agencia

Firma Agentes

12. CONCLUSIONES

- El manual de procedimientos propuesto en el presente trabajo va a ser muy útil para la empresa, y para las personas responsables del manejo de la información, ya que les da un gran empujón a la formación que estas necesitan en el proceso de inducción.
- Se puede llevar un mejor control del dinero que poseen las agencias a la hora de realizar un arqueo de cajas, como forma de auditoría.
- Se presenta una propuesta muy bien estructurada para que las personas que manejan la información, la puedan manipular de una manera fácil y sin muchos rodeos.
- Si bien el proceso quedo corregido en muchos aspectos y se mejoraron muchas de las tareas derivadas del proceso, aún quedan muchas labores por optimizar, especialmente las tareas derivadas con los procesos de conciliación, ya que se tendría que mejorar el contacto con las agencias no sistematizadas de la entidad.
- Se pudo establecer mediante el estudio de cada una de las agencias que las cajas menores necesitan de un mayor control, ya que aunque el dinero que se mueve en el día a día no es mucho, se debe estar muy atento por esos pequeños montos que en cantidad pueden llegar a ser muy significativos para la compañía.

13. BIBLIOGRAFIA

http://www.funlam.edu.co/uploads/facultadciencias/16_reglamento_de_practicas.pdf el día 06 de septiembre de 2014 a las 4:50 pm

https://www.google.com.co/search?q=encomiendas&oq=encomiendas&aqs=chrome..69i57j0l5.3121j0j7&sourceid=chrome&es_sm=122&ie=UTF-8#q=que+es+la+encomienda el día 25 de mayo a las 9:30 pm

<http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm> el 25 de octubre de 2014 a las 5:30 pm

<http://contables60665.blogspot.com/2010/10/caja-menor.html> el día 26 de mayo a las 7:00 pm

http://rapidoochoa.com/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=103 el día 30 de abril de 2104