



TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO

**“MEJORÁ DE PROCESO EN EL ÁREA DE
INGRESOS EN LA EMPRESA TABOAZAS S.A
DE C.V.”**

**INFORME TÉCNICO DE
RESIDENCIAS PROFESIONALES**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
CON ESPECIALIDAD EN LOGÍSTICA Y
CADENA DE SUMINISTROS**

PRESENTA:

**LESLIE MICHELLE FUENTES GÓMEZ
201920138**

ASESORA DE TRABAJO: ING. BRENDA STEPHANIE CARDENAS PRADO

COACALCO DE BERRIOZABAL, MÉX. NOVIEMBRE, 2024.

COPIA CARTA DE ACEPTACIÓN



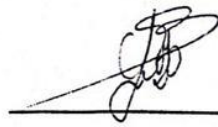
CDMX 26 DE ABRIL 2024

SUBDIRECTOR DE VINCULACIÓN
MTRO. CARLOS TREJO HERNANDEZ

PRESENTE. -

Por este medio me permito informar que la Sr.(ita) FUENTES GOMEZ LESLIE MICHELLE con numero de matrícula 201920138 de la carrera INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL del TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO ha sido aceptada en la empresa TABOAZAS S.A. DE C.V. para realizar sus prácticas o residencias profesionales en el periodo comprendido del 13 de marzo del 2024 al 15 de julio del 2024, cumpliendo un total de 500 horas.

TABOAZAS, S.A. DE C.V.
Atentamente **R.F.C. : TAB980709JY8**
CALLE JOSEFA ORTIZ DE DOMINGUEZ No. 07
COL. DEL CARMEN
DISTRITO FEDERAL C.P. 04100



YESSENIA LEON PONCE
GERENTE DE RRHH



www.deurope.com.mx

COPIA DE LIBERACIÓN DE EMPRESA



CIUDAD DE MEXICO, A 15 DE JULIO DEL 2024

MTRO. CARLOS TREJO HERNÁNDEZ
SUBDIRECTOR DE VINCULACIÓN
PRESENTE

Por medio de este conducto extendemos constancia de que la **portadora LESLIE MICHELLE FUENTES GÓMEZ** con número de **MATRÍCULA 201920138**, estudiante de la carrera Ingeniería en Gestión Empresarial en el Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco, ha concluido satisfactoriamente sus prácticas profesionales en la empresa **TABOAZAS S.A. DE C.V.** ubicada en Paseo de las Jacarandas 122, Santa María Insurgentes, Cuauhtémoc, 06340 Ciudad de México, en el periodo comprendido del 13 de marzo del 2024 al 15 de julio del 2024, en un horario de lunes a viernes de 8:30 am a 3:30 pm cumpliendo un total de 707 horas.

La presente se extiende para los fines que al interesado convenga, sin más por el momento quedamos a sus órdenes para cualquier información adicional que se requiera.

TABOAZAS, S.A. DE C.V.
ATENTAMENTE: R.F.C. : TAB980709JY8
CALLE JOSEFA ORTIZ DE DOMINGUEZ No. 07
COL. DEL CARMEN
DISTRITO FEDERAL C.P. 04100

YESSENIA LEÓN PONCE

GERENTE DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Email: yleon@deurope.com.mx

Tel. 5510555370 Ext. 134

www.deurope.com.mx



FORMATO DE EVALUACIÓN FIRMADO POR ASESOR INTERNO Y EXTERNO

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	Acta de Calificación de Residencia Profesional		 TESCO TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO
	FORMATO		
	FO-TESCO-74		
	Versión: 12	Pág.: 14 de 14	

ACTA DE CALIFICACIÓN

Nombre del (de la) residente: Fuentes Gómez Leslie Michelle	
Programa Educativo: Ingeniería en Gestión Empresarial	
Matrícula: 201920138	
Nombre de la Empresa, Organismo o Dependencia de realización de Residencia Profesional: Taboazas S.A. de C.V.	
Nombre del Proyecto: Mejora de procesos en el área de ingresos	
Fecha de Inicio: 13 de marzo 2024	Fecha de término: 15 de julio 2024
Nombre del Asesor Externo o Asesora Externa: Lic. Yessenia León Ponce	
Nombre del Asesor Interno o Asesora Interna: Mtra. Claudia Lara Ramírez	

CALIFICACIÓN	
No.	Letra
93	NOVENTA Y TRES


Mtra. Claudia Lara Ramírez
 ASESOR INTERNO O ASESORA INTERNA


Ing. José David Hernández Morales
 JEFATURA DE DIVISIÓN

Coacalco de Berriozábal, Estado de México a 29 de julio de 2024.

C.C.P. Mtra. Claudia Lara Ramírez.- Asesor Interno o Asesora Interna.
 C. Fuentes Gómez Leslie Michelle.- La o el Residente.
 Expediente/Minutario.



TODA COPIA EN PAPEL ES UN "DOCUMENTO NO CONTROLADO" A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
 SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y NORMAL
 DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
 TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO

AV. 16 DE SEPTIEMBRE No. 54
 COACALCO DE BERRIOZÁBAL, MÉXICO
 TELS. (55) 2159-4324, 2159-4325, 2159-4488
 www.tecnologicodecoacalco.edu.mx

FORMATO DE CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO EN REPOSITORIO DIGITAL Y ACERVO DOCUMENTAL

**Formato autorización de uso de informe técnico de residencias profesionales/ proyecto de investigación/
otros en formato digital**

Datos del autor/a

Nombre y apellidos: Leslie Michelle Fuentes Gómez

Programa de Estudios Ingeniería en Gestión empresarial

Correo electrónico personal: lesliemichellefuentes@outlook.com

Nombre completo del egresado: DECLARO que soy Autor/a del siguiente: "MEJORA DE PROCESOS EN EL AREA DE INGRESOS DE LA EMPRESA TABOAZAS S.A DE C.V." cuyos contenidos son originales y de mi entera propiedad intelectual, que he documentado las propuestas con la debida y equilibrada citación de otras obras en el formato APA edición 7 en español, por lo que no existe plagio ni afectación de intereses de terceras personas. Por consiguiente, AUTORIZO al Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco (TESCO): Reproducir y almacenar mi DOCUMENTACIÓN FÍSICA Y DIGITAL en los servidores que disponga para garantizar su seguridad y preservación. Integrar por tiempo indeterminado, pero no exclusivo, los contenidos de mi producto de investigación s en el catálogo, repositorio o plataforma que disponga el TESCO para difundir y permitir la consulta libre y gratuita de los contenidos, con las condiciones que abajo detallo*. Licenciar el uso de los contenidos de mi obra a favor de terceras personas, inclusive a empresas privadas, a efecto de preservar y difundir los materiales en formato electrónico, manteniendo en todo momento la libre utilización de la obra por parte de los usuarios finales, con las condiciones que abajo detallo*.

La libre utilización de los datos de investigación vertidos en mi obra intelectual con el objeto de ser reutilizados tanto por el TESCO como por los usuarios para fines académicos, siempre que se cite la fuente. Realizar las modificaciones técnicas que requiera el formato digital para su acceso y lectura. Como Autor/a RETENGO: Mis derechos morales y patrimoniales sobre la tesis, así como aquellos de Propiedad Industrial que pudieran derivarse de los registros respectivos.

Estoy DE ACUERDO en que: TESCO se abstenga de cargar contenidos o de difundir mi tesis digital en acceso abierto o en su caso de retirarla cuando exista alguna controversia o cause daño a terceros. TESCO se excluye de toda responsabilidad sobre actos que afecten mis intereses como autor/a como consecuencia del acceso y uso libre que realice cualquier persona de mi obra. Asumo la completa responsabilidad de los errores que pueda contener el trabajo, liberando a mis revisores de toda omisión o incumplimiento de que lo que declaro en este documento sea verdad.

Consciente de que el acceso público no debe contravenir derechos de terceros o intereses propios, autorizo lo siguiente:

Acepto el acceso público inmediato del documento elaborado para graduarme en el TESCO cuando el considera pertinente.

En caso de no permitirse el acceso público, el producto de investigación con la cual me he graduado queda en el acervo documental en forma física y para su consulta el tiempo que consideré pertinente el TESCO.

Se expide en _____ Coacalco de berriozabal _____, el día 02 de _____ octubre _____ del año 2024.

Firma



Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han sido fundamentales en el desarrollo y éxito de este proyecto.

En primer lugar, a mi madre, Fabiola Gómez Sánchez cuyo apoyo incondicional y amor constante han sido la base sobre la cual he construido mis logros. Gracias por tu paciencia, tus consejos y por creer siempre en mí, incluso en los momentos más desafiantes. Tu dedicación y sacrificio han sido una fuente de inspiración y motivación. A mi abuelo, Genaro Agustín Gómez Ruiz por su sabiduría y por ser un ejemplo de perseverancia y dedicación. Agradezco profundamente los valores y enseñanzas que me has transmitido a lo largo de los años. Tu apoyo y tu fe en mis capacidades han sido cruciales para mi desarrollo personal y académico.

A mi pareja, Abner Abraham Díaz García cuyo amor y apoyo constante han sido fundamentales durante este proyecto. Gracias por tu paciencia, comprensión y aliento incondicional. Tu presencia y apoyo han sido una fuente invaluable de fortaleza y motivación. A mis amigos, Irving y Jesús por su colaboración, el apoyo constante durante todo el proceso. La posibilidad de compartir ideas y trabajar en equipo, por su entusiasmo, compromiso y por ser una parte esencial de este viaje académico.

A mis profesores, Mtra. Claudia Lara Ramírez, Mtra. Brenda Stephanie Cárdenas Prado y el Ing. David Hernández cuyo conocimiento, orientación y dedicación han sido fundamentales para la realización de este proyecto. Agradezco profundamente el tiempo que han invertido en ofrecerme retroalimentación constructiva y en guiarme a lo largo de este proceso. Su compromiso con la educación y su apoyo han sido invaluable para alcanzar los objetivos propuestos.

Resumen

El presente estudio se centra en la auditoría interna del área de ingresos de la empresa Taboazas S.A. de C.V. con el objetivo de identificar y mejorar los procesos y controles internos relacionados con la gestión de ingresos.

La investigación surge ante la necesidad de garantizar la integridad y eficiencia de los procesos financieros de la empresa. Se ha detectado que una posible causa de ineficiencias es la ausencia o deficiencia de un sistema formal de auditoría interna en esta área.

Para abordar esta problemática, se empleará una metodología que combina la revisión teórica de conceptos y prácticas de auditoría interna con un análisis práctico de los procesos actuales de Taboazas S.A. de C.V. Se utilizarán técnicas como el análisis documental y la recopilación de datos para obtener una visión completa de la situación actual.

Los resultados de esta investigación permitirán a Taboazas S.A. de C.V. fortalecer su sistema de control interno, optimizar la gestión de ingresos y, en consecuencia, incrementar la confiabilidad de su información financiera. Asimismo, este estudio busca servir como referente para otras empresas que enfrentan desafíos similares en la optimización de sus procesos de gestión.

Índice

Resumen.....	7
Capítulo I Generalidades Del Proyecto.....	11
Introducción	11
Descripción de la empresa.....	13
Nombre, razón social	13
Ubicación.....	13
Sector productivo de la empresa.....	14
Tamaño de la empresa	14
Breve historia y reseña de la empresa	14
Misión.....	15
Visión.....	15
Filosofía y/o Valores	15
Organigrama	15
Problema a resolver.....	17
Objetivos	19
Justificación.....	20
Capítulo II Marco Teórico	22
Ingresos	22
Medición de ingresos en bienes.....	22
Venta de bienes.....	23
Ciclo de ingresos	23
Control financiero	24
Procedimientos de control	24
Control interno.....	25
Auditoria en la actualidad	26
Auditoria de ingresos	26
Funciones de una auditoria.....	27
<i>El auditor:</i>	27
Facultades del Área de Auditoría Interna.....	28

Titulares de las Áreas de Auditoría:	28
Evaluación de auditoria	30
Detección y Mitigación de Fraude y riesgo	31
Mitigación de Fraude	31
Detectar fraudes.....	31
Fraude.....	32
Riesgo.....	32
Capítulo III Desarrollo	34
Simbología según la norma ASME – ISO 9000	35
Proceso de gestión de entrega de documentos.	39
Comprobar el monto total de caja.....	39
Constatar el “acumulado de ingresos”	40
Váuchers bajo requerimiento	44
Pedidos firmados	45
Orden de documentos	47
Formato de revisión	48
Reporte de incidencias al regional.....	49
Acomodo de documentos	49
Etiquetar documentos	50
Comprobar el monto total de caja.....	50
Váuchers bajo requerimiento	51
Firma de pedidos	51
Reporte de incidencias	52
Capítulo IV Resultados	58
Capítulo V Conclusiones	61
Competencias desarrolladas.....	63
Fuentes de información.....	65

Índice de Figuras

Figura 1 Datos de DENUÉ	14
Figura 2 Organigrama	16
Figura 3 Simbología del proceso	35
Figura 4 Proceso	36
Figura 5 Pasos del proceso.....	39
Figura 6 Iniciación del proceso.....	40
Figura 7 Acumulado de ingresos diarios	42
Figura 8 Comprobación de efectivo.....	43
Figura 9 Vouchers bajo requerimiento.....	44
Figura 10 Pedido pagado por Transferencia	46
Figura 11 Orden de documentos	47
Figura 12 Revisión.....	48
Figura 13 Ejemplo del reporte de incidencias.....	49
Figura 14 Ejemplo de Etiquetar documentos.....	50
Figura 15 Seguimiento por sucursales	53
Figura 16 Código QR.....	56
Figura 17 Seguimiento de regiones.....	56
Figura 18 Disminución de errores por sucursal	59
Figura 19 Disminución de errores regional	59
Figura 20 Formato de antes y después de la revisión de documentos de las sucursales.....	60

Capítulo I Generalidades Del Proyecto

Introducción

El presente estudio se centra en la mejora de procesos en el área de ingresos en la empresa TABOAZAS S.A DE C.V. A través de una revisión de los procedimientos actuales, se identificarán las principales áreas de oportunidad y se desarrollarán recomendaciones específicas para optimizar el control interno y la eficiencia operativa.

Capítulo I: Marco Contextual. En este primer capítulo se presenta un panorama general de la empresa objeto de estudio. Se incluye una descripción de la empresa TABOAZAS S.A DE C.V incluyendo su razón social, ubicación, sector productivo, tamaño, historia, misión, visión, valores y estructura organizacional. Asimismo, se expone el problema central que motivó la investigación y se establecen los objetivos específicos a alcanzar.

Capítulo II: Marco Teórico en este capítulo se dedica a fundamentar teóricamente la investigación. Se revisan conceptos clave relacionados con la gestión de ingresos, el control financiero, la auditoría y la mitigación de riesgos. Se presta especial atención a las normas y estándares internacionales aplicables en la materia, como las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

Capítulo III: Análisis de los Procesos Actuales en este apartado se realiza un análisis detallado de los procesos de gestión de ingresos implementados en la empresa. Se utiliza la simbología de la norma ASME-ISO 9000 para representar gráficamente los flujos de trabajo. Se identifican las principales etapas del proceso, desde la recepción de documentos hasta su archivo final. A través de esta revisión, se detectan las debilidades y oportunidades de mejora en cada una de las fases.

Capítulo IV: Resultados y Recomendaciones se presentan los resultados obtenidos del análisis de los procesos actuales se presentan de manera clara y concisa. Se identifican las principales áreas de riesgo y se proponen recomendaciones específicas para mejorar el control interno y la eficiencia operativa. Se enfatiza la importancia de cumplir con las normas de auditoría y las consecuencias de incumplirlas.

Descripción de la empresa

Nombre, razón social

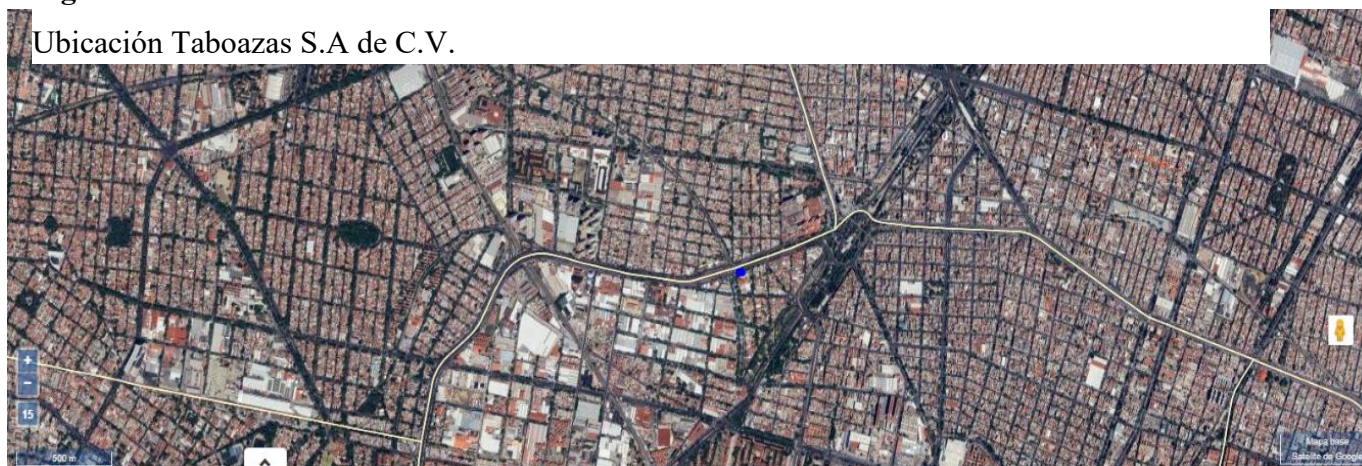
Taboazas S.A de C.V.

Ubicación

La empresa está ubicada en Circuito interior (Paseo de las Jacarandas), #122, Edificio Colonia del Valle C.P. 03100 en Ciudad de México, Cuauhtémoc. A continuación, en la Figura 1 se puede visualizar su ubicación vista satelital y en la Figura 2 se muestra su información institucional por DENU.

Figura 1

Ubicación Taboazas S.A de C.V.



Nota. figura recuperada de (Instituto Nacional de Estadística, 2012; INEGI}, s.f.)

Figura 1

Datos de DENUE

Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas	
CLEE	09015466111005325002003495M7
ID	6263074
Nombre de la unidad económica	DEUROPE
Razón social	TABOAZAS SA DE CV
Código de la clase de actividad	468111
Nombre de la clase de actividad	Comercio al por menor de muebles para el hogar
Personal ocupado (estrato)	11 a 30 personas
Tipo de vialidad	CIRCUITO
Nombre de la vialidad	INTERIOR (PASEO DE LAS JACARANDAS)
Número exterior o km	122
Edificio, piso o nivel	EDIFICIO SIN NOMBRE
Número o letra interior	
Tipo del asentamiento humano	COLONIA
Nombre del asentamiento humano	DEL VALLE
Tipo del Corredor industrial, centro comercial o mercado público	
Corredor industrial, centro comercial o mercado público	
Número de local	
Código postal	03100
Entidad federativa	CIUDAD DE MÉXICO
Municipio	Cuauhtémoc
Localidad geostatística	Cuauhtémoc
Área geostatística básica	0061
Manzana	007
Número de teléfono	
Correo electrónico	JOSELRODRIGUEZ3@OUTLOOK.COM
Síto en Internet	WWW.DEUROPE.COM.MX
Tipo de unidad económica	Fijo
Latitud	19.46332907
Longitud	-99.14778166
Fecha de incorporación al DENUE	2012-06

Sector productivo de la empresa

Comercio al por menor de muebles para el hogar

Tamaño de la empresa

La empresa Taboazas S.A de C.V. de acuerdo con el número de trabajadores de 11 a 30 personas se considera de un tamaño pequeño, así como lo estipula el Diario oficial de la Federación

Breve historia y reseña de la empresa

D'euope es una empresa mexicana con una trayectoria destacada en la industria del mobiliario. Fundada en 1983, se ha consolidado como un líder en el diseño y fabricación de

muebles de alta calidad, ofreciendo una amplia gama de productos que abarcan desde muebles residenciales hasta soluciones para oficinas y espacios comerciales.

Misión

Ser una organización sólida y eficiente que genere progreso y satisfacción en todo su ámbito

Visión

Cubrir las necesidades de nuestros clientes con productos de excelente calidad, con la mejor atención y servicio de venta y postventa del mercado, a través de un ambiente de trabajo asertivo que proporcione seguridad a todos los colaboradores de la organización

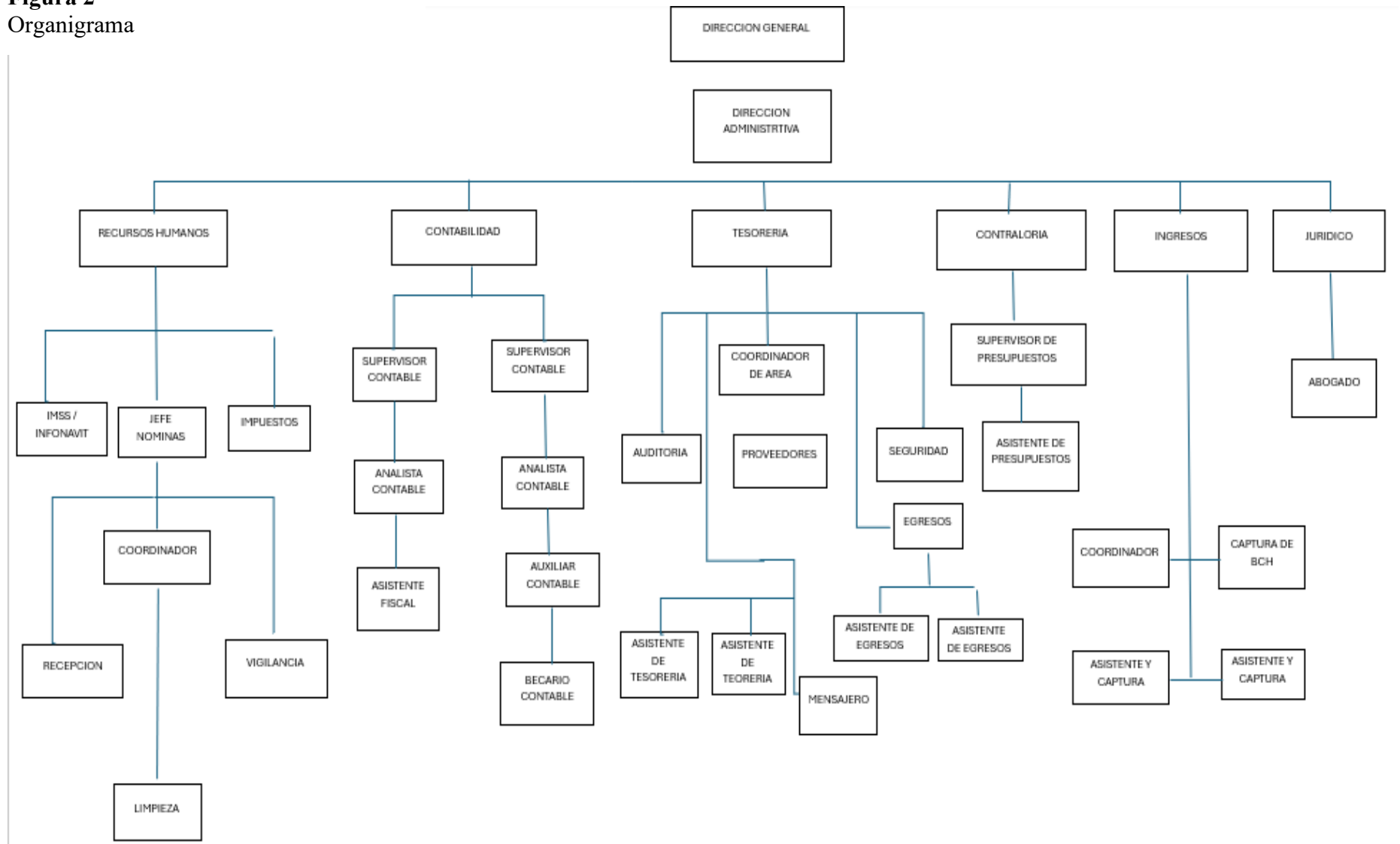
Filosofía y/o Valores

- Pasión: Nos gustan las personas que canalizan sus emociones y sentimientos de manera intensa y las utilizan para el progreso
- Respeto: Nos interesa trabajar con personas que sepan valorar los intereses y necesidades de los demás
- Eficiencia: Vemos la eficiencia como la base para generar progreso, es acción, fuerza y producción.
- Confianza; Creemos en las personas que colaboran con nosotros, creemos que son capaces de actuar de manera adecuada, apostamos por los buenos resultados. (Taboaza,2024)

Organigrama

En la Figura 3 se muestra el organigrama actual de la empresa.

Figura 2
Organigrama



Problema a resolver

Las pequeñas y medianas empresas mexicanas, especialmente aquellas con estructuras familiares, suelen carecer de sistemas de control interno robustos. Esta situación se agrava en áreas como la gestión de ingresos, donde la falta de procedimientos claros y la ausencia de auditorías internas pueden generar ineficiencias y riesgos significativos.

Velázquez (2012) señala que una de las principales causas de esta problemática es la falta de formalidad y organización en estas empresas, lo que se traduce en una deficiente separación de funciones y en la ausencia de manuales de procedimientos. A esto se suma la falta de conciencia sobre la importancia del control interno, tanto por parte de los propietarios como de los empleados.

La empresa Taboazas S.A. de C.V. es un ejemplo de esta situación. La ausencia de una auditoría interna estructurada y la lentitud en las revisiones de procesos exponen a la empresa a diversos riesgos, como fraudes, errores contables y pérdidas financieras. Estas deficiencias no solo afectan la eficiencia operativa, sino que también pueden generar una pérdida de confianza por parte de los clientes y proveedores.

La implementación de un sistema de control interno sólido en el área de ingresos de Taboazas S.A. de C.V. traería consigo múltiples ventajas. En primer lugar, ayudaría a prevenir fraudes y errores, ya que al establecer procedimientos claros y controles internos adecuados se reduciría significativamente la posibilidad de que ocurran irregularidades. Además, optimizaría los procesos internos. La automatización de ciertas tareas y la estandarización de procedimientos agilizarían las operaciones y reducirían los costos asociados.

Otro beneficio importante es la mejora en la toma de decisiones. Contar con información financiera confiable y actualizada permitiría a los directivos tomar decisiones más informadas y estratégicas.

Por otro lado, si Taboazas S.A. de C.V. no toma medidas para mejorar su control interno, podría enfrentar diversas consecuencias negativas. Una de las más evidentes serían las pérdidas financieras, ya que los fraudes y errores contables pueden generar pérdidas económicas significativas.

Además, la empresa podría enfrentar problemas legales debido al incumplimiento de las normas contables y fiscales. Los escándalos financieros pueden dañar la reputación de la empresa y afectar su relación con los clientes y proveedores.

Finalmente, un sistema de control interno sólido transmitiría confianza a todos los stakeholders de la empresa, como clientes, proveedores, inversionistas y otras partes interesadas.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar e implementar un sistema de auditoría interna en el área de ingresos de Taboazas S.A. de C.V., con el fin de mejorar el control interno optimizar los procesos de revisión y garantizar la transparencia y eficiencia en la gestión de ingresos en las ventas.

Objetivos específicos

- Analizar los procesos existentes en el área de auditoría interna de Taboazas S.A. de C.V
- Identificar las principales problemáticas y áreas de mejora en los procesos actuales de control interno en el área de ingresos.
- Desarrollar e implementar mejoras en los procesos de auditoría interna para optimizar el control de ingresos.
- Presentar los resultados obtenidos tras la implementación de las mejoras, destacando su impacto en la eficiencia operativa.

Justificación

La elección de este tema surge de la convicción de que las auditorías internas son una herramienta fundamental para garantizar la salud financiera y la eficiencia de cualquier empresa. Me interesa explorar cómo la implementación de una auditoría interna rigurosa en el área de ingresos de Taboazas S.A. de C.V. puede generar un impacto positivo en sus operaciones y resultados.

Además, considero que este proyecto tiene el potencial de servir como modelo para otras empresas del sector minorista de muebles. Si bien existen numerosos estudios sobre la importancia de las auditorías internas en general, son escasas las investigaciones que se centran específicamente en el área de ingresos de empresas del sector minorista de muebles. Esta brecha en la investigación me motivó a profundizar en este tema y aportar nuevos conocimientos a la comunidad académica y empresarial.

El objetivo principal de este proyecto es diseñar e implementar un sistema de auditoría interna eficiente en el área de ingresos de Taboazas S.A. de C.V. Esto permitirá identificar y corregir las deficiencias actuales, prevenir fraudes y errores, y mejorar la toma de decisiones. Además, los resultados de esta investigación servirán como una guía para otras empresas del sector que deseen fortalecer sus controles internos.

Para llevar a cabo este proyecto, se realizará un análisis exhaustivo de los procesos actuales en el área de ingresos de Taboazas S.A. de C.V. Se utilizarán herramientas como entrevistas, observación directa y revisión de documentos para identificar los puntos débiles y las áreas de mejora. Con base en esta información, se diseñará un sistema de auditoría interna a medida, que incluirá procedimientos, controles y métricas de desempeño. Se utilizarán las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) como marco de referencia para garantizar la calidad y la

objetividad del proceso. El desarrollo del proyecto se llevará a cabo en varias etapas. En primer lugar, se realizará una fase de diagnóstico para identificar las necesidades específicas de la empresa. Posteriormente, se diseñará el sistema de auditoría interna y se capacitará al personal involucrado. Finalmente, se implementará el sistema y se realizará un seguimiento para evaluar su eficacia. A lo largo de todo el proceso, se documentarán los hallazgos y las recomendaciones para garantizar la replicabilidad de los resultados.

La implementación de un sistema de auditoría interna eficaz en el área de ingresos de Taboazas S.A. de C.V. es fundamental para garantizar la transparencia, la eficiencia y la sostenibilidad de la empresa. Este proyecto busca llenar un vacío en la investigación al centrarse en las necesidades específicas de las empresas del sector minorista de muebles. Al diseñar e implementar un sistema de auditoría a medida, se contribuirá a mejorar los procesos internos, prevenir fraudes y errores, y fortalecer la posición competitiva de la empresa. Además, los resultados de esta investigación podrán servir como referencia para otras organizaciones que deseen adoptar mejores prácticas en materia de control interno.

Capítulo II Marco Teórico

Ingresos

Los ingresos son definidos, en el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Estados Financieros, como incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio neto y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la entidad. El concepto de ingreso comprende tanto los ingresos ordinarios en sí como las ganancias. Los ingresos ordinarios propiamente dichos surgen en el curso de las actividades ordinarias de la entidad y adoptan una gran variedad de nombres, tales como ventas, comisiones, intereses, dividendos y regalías. El objetivo de esta Norma es establecer el tratamiento contable.

Medición de ingresos en bienes

Cuando los bienes se vendan, o los servicios se presten, recibiendo en contrapartida bienes o servicios de naturaleza diferente, el intercambio se considera como una transacción que produce ingresos ordinarios. Tales ingresos ordinarios se miden por el valor razonable de los bienes o servicios recibidos, ajustado por cualquier eventual cantidad de efectivo u otros medios equivalentes transferidos en la operación. En el caso de no poder medir con fiabilidad el valor de los bienes o servicios recibidos, los ingresos ordinarios se medirán según el valor razonable de los bienes o servicios entregados, ajustado igualmente por cualquier eventual importe de efectivo u otros medios equivalentes al efectivo transferidos en la operación.

Venta de bienes

Los ingresos ordinarios procedentes de la venta de bienes deben ser reconocidos y registrados en los estados financieros cuando se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones:

(a) la entidad ha transferido al comprador los riesgos y ventajas, de tipo significativo, derivados de la propiedad de los bienes.

(b) la entidad no conserva para sí ninguna implicación en la gestión corriente de los bienes vendidos, en el grado usualmente asociado con la propiedad, ni retiene el control efectivo sobre los mismos.

(c) el importe de los ingresos ordinarios puede ser medido con fiabilidad;

(d) es probable que la entidad reciba los beneficios económicos asociados con la transacción.

(e) los costos incurridos, o por incurrir, en relación con la transacción pueden ser medidos con fiabilidad.

Ciclo de ingresos

Los ingresos son el eje principal para que una empresa pueda sostenerse, el ciclo de ingresos enmarca las funciones que provocan el intercambio de productos y/o servicios con los clientes por efectivo. Afecta a las cuentas por cobrar, cuentas dudosas de los clientes, gastos de ventas y los impuestos sobre las ventas, por ser este ciclo tan importante para una empresa y de tanta responsabilidad, la administración debe evaluar y actualizar los controles constantemente y

los empleados de responsabilidad que intervienen en las actividades deben conocer la importancia de tener un adecuado manejo de ello y de los procesos que intervienen dentro del ciclo.

Escobar, Quintanilla & Velásquez (2009, p. 7) explican que “El ciclo de ingresos de una empresa se constituye por todas aquellas actividades que se requieren realizar para cambiar por efectivo, con los clientes los productos y servicios”

Control financiero

El control financiero a nivel empresarial representa una herramienta que permite controlar, verificar y tomar decisiones adecuadas sobre el desarrollo de las operaciones financieras de la empresa de tal manera que se logren alcanzar los objetivos y metas previamente establecidos en la planificación estratégica y, por lo tanto, permite obtener mejores resultados económicos financieros a la empresa, así como optimizar el desempeño del talento humano de la empresa (Villarreal, 2017).

Procedimientos de control

Están constituidos por las prácticas y políticas adicionales al ambiente de control y al sistema contable que establece la administración, para proporcionar seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad. El hecho de que existan formalmente políticas y procedimientos de control no necesariamente significa que estos operen de manera eficiente (Téllez, 2004).

Control interno

El control interno es una herramienta utilizada en las organizaciones para poder lograr sus objetivos y metas, a través de él se implementan procedimientos o métodos para asegurar a los activos ante cualquier circunstancia que pudiera perjudicarlos y así mismo lograr que las operaciones o transacciones que realiza cumplan con los procesos que están estipulados o impuestos. Los siguientes autores lo definen como:

Mendivil (2016, p. 29) explica que “En términos generales, el control interno se establece para proteger los activos y las operaciones de la empresa, de tal suerte que los primeros estén debidamente protegidos de sustracciones y los segundos se realicen con eficiencia”.

Por otro lado, Whittington & Pany (2000, p. 171) lo definen como “...los pasos que da un negocio para evitar el fraude, tanto por malversación de activos como por presentación de informes financieros fraudulentos” cualquier empresa no está exenta de presentar situaciones de fraude o robos hormigas.

Finalmente, Santillana (2003) lo describe como:

El plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración. (p. 3)

Auditoria en la actualidad

La historia de la auditoría se ve altamente ligada a la contabilidad, fenómeno que genera confusión, al crear en el público general la idea de que la auditoría se limita al campo financiero-contable; por esto es prudente reiterar que la auditoría, en la actualidad, abarca una amplia gama de objetos de estudio o situaciones auditadas y que se ha convertido en una ciencia multidisciplinaria, razón por la que no se debe limitar a los asuntos financiero-contables ya que las técnicas de auditoría pueden y deben ser utilizadas en innumerables objetos de estudio que tengan necesidad de verificación para el cubrimiento total de las actuaciones que desarrollen los entes en busca de su objeto social.

Montilla Galvis, O. D., & Herrera Marchena, L. G. (2006). El deber ser de la auditoría. Estudios Gerenciales, (98), 83-110.

Auditoria de ingresos

William Thomas Porter y John C. Burton definen “la Auditoría como el examen de la información por una tercera persona distinta de quien la preparó y del usuario, con la intención de establecer su veracidad; y el dar a conocer los resultados de este examen, con la finalidad de aumentar la utilidad de tal información para el usuario.” (Porter, 1983).

Mientras que para el autor Arthur W. Holmes obtiene como conclusión en su concepto moderno que la auditoria es "el examen crítico y sistemático de la actuación y los documentos financieros y jurídicos en que se refleja, con la finalidad de averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de estos." (Holmes, 1984).

Funciones de una auditoria

Su finalidad es brindar credibilidad y asistir a la empresa frente a los cambios cuanto a la legislación vigente de tal modo que la organización se encuentre correctamente en regla. Analizar los procesos desde el inicio hasta el final evaluando los riesgos posibles.

- Identificar áreas de mejora.
- Ajustar políticas y procedimientos legales al marco de la empresa.
- Priorizar acciones que optimicen la organización.
- Generar confianza en acreedores o socios.
- Estar en regla con las normativas financieras y legales.
- Mejorar el uso eficiente de recursos.

El auditor:

Recaba la evidencia concerniente a estas afirmaciones realizadas por la gerencia y que están contenidas en los estados financieros. Para considerar los distintos tipos de posibles errores que puedan ocurrir, el profesional debe obtener una comprensión de las actividades de control que son relevantes para la auditoría, debe identificar y evaluar los riesgos de error material en función de dichas aseveraciones.

Lo anterior hace notar la necesidad de contar con un adecuado sistema de control interno, que no es otra cosa que, una expresión que se utiliza con el objetivo de detallar las acciones tomadas por los directores, gerentes o administradores de una entidad, para evaluar y monitorear sus actividades. En aras de mejorar los sistemas de control interno de acuerdo a Ablan y Méndez (2010a), algunos organismos internacionales han propuesto:

modelos que han sido ampliamente aceptados tanto en el sector privado como en el público, entre ellos se encuentra el informe emitido por el Committee of Sponsoring Organizations (COSO) cuyo marco conceptual establece criterios prácticos para la organización y evaluación del sistema de control interno. (p.6).

Facultades del Área de Auditoría Interna

Procuraduría Federal del Consumidor | 21 de abril de 2016

ARTÍCULO 80.- Los titulares de las áreas de responsabilidades, auditoría y quejas de los órganos internos de control tendrán, en el ámbito de la dependencia, de sus órganos desconcentrados o entidad en la que sean designados o de la Procuraduría, sin perjuicio de las que corresponden a los titulares de dichos órganos, las siguientes facultades:

II. Titulares de las Áreas de Auditoría:

a) De Auditoría Interna:

Ordenar y realizar, por sí o en coordinación con las unidades administrativas de la Secretaría u otras instancias externas de fiscalización, las auditorías y visitas de inspección que les instruya el titular del órgano interno de control, así como suscribir el informe correspondiente y comunicar el resultado de dichas auditorías y visitas de inspección al titular del órgano interno de control, a la Secretaría y a los responsables de las áreas auditadas.

Ordenar y realizar por sí o en coordinación con las unidades administrativas de la Secretaría o con aquellas instancias externas de fiscalización que se determine, las auditorías, revisiones y visitas de inspección que se requieran para determinar si las dependencias, las entidades y la

Procuraduría, cumplen con la normatividad, programas y metas establecidos e informar los resultados a los titulares de las mismas, y evaluar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus objetivos, además de proponer las medidas preventivas y correctivas que apoyen el logro de sus fines, aprovechar mejor los recursos que tiene asignados, y que el otorgamiento de sus servicios sea oportuno, confiable y completo.

Vigilar la aplicación oportuna de las medidas correctivas y recomendaciones derivadas de las auditorías o revisiones practicadas, por sí o por las diferentes instancias externas de fiscalización.

Requerir a las unidades administrativas de las dependencias, las entidades y la Procuraduría la información, documentación y su colaboración para el cumplimiento de sus funciones y atribuciones.

Proponer al titular del órgano interno de control las intervenciones que en la materia se deban incorporar al programa anual de trabajo de dicho órgano.

Llevar los registros de los asuntos de su competencia y expedir las copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos.

Las demás que las disposiciones legales y administrativas le confieran y las que le encomienden el secretario y el titular del órgano interno de control correspondiente.

(Procuraduría Federal del Consumidor , 2024)

Evaluación de auditoria

Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad. (p.362)

Entonces la evaluación, se practica con el objetivo de comprobar que la entidad o una de sus dependencias procedió de acuerdo con los preceptos legales que la rigen, a las normas que los órganos administrativos competentes le han fijado, a los principios de contabilidad generalmente aceptados en lo pertinente a su información financiera y a las reglas que internamente se hayan impuesto para ordenar sus actividades. El incumplimiento de leyes y regulaciones a las que se encuentran sujetas las organizaciones puede poner en riesgo su continuidad o generar grandes pérdidas financieras por penalidades y recargos que pueden afectar la imagen, credibilidad y hasta cerrar su negocio u organización.

(la NIC, De estados financieros y se aplicará en los ejercicios anuales que comiencen a partir del, De enero, & anticipada.)

Detección y Mitigación de Fraude y riesgo

Mitigación de Fraude

La mitigación del fraude no solo se enfoca en la detección, sino también en la creación de un ambiente que prevenga las oportunidades de fraude.

Estrategias comunes de mitigación:

- Asegura que ninguna persona tenga control total sobre todas las etapas de un proceso.
- Establecer políticas y procedimientos estrictos para gestionar y supervisar las operaciones.
- Capacitar a los empleados para reconocer y evitar comportamientos fraudulentos.
- Uso de tecnologías de autenticación de múltiples factores para reducir el riesgo de fraude en línea.
- Fomentar una cultura organizacional ética donde el fraude no sea tolerado.

(Albrech, 2019)

Detectar fraudes.

Recopilar información y datos que pueden resultar útil para el planteo de objetivos o la toma de decisiones

Auditoría: funciones, fases, tipos y características. (s/f). Recuperado el 29 de mayo de 2024, de <https://humanidades.com/auditoria/>

Fraude

Como cualquier empresa, las empresas comerciales también corren el riesgo de ser víctimas del fraude, existen personas dentro de la empresa que no se comprometen con ella de manera que su objetivo sea contribuir al cumplimiento de sus metas, sino que mediante anomalías se benefician ellas mismas. Por lo regular estas personas operan en conjunto dentro de la misma empresa.

García (2017) Describe el fraude como:

Un acto intencionado que es realizado por una o más personas de la dirección, los responsables del gobierno de la entidad, los empleados o terceros, que conlleve la utilización del engaño con el fin de conseguir una ventaja injusta o ilegal (p. 23).

Riesgo

En realidad, existen diferentes clases de riesgos en una empresa, estos son la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre y afecte su estabilidad. Sin embargo, los riesgos pueden reducirse o manejarse. Si la empresa es cuidadosa en el ambiente, y si es consciente de las debilidades y vulnerabilidades frente a las amenazas que existan, puedan tomar medidas para asegurarnos de que las amenazas no se conviertan en desastres.

Muñiz (2011, p. 40) define el riesgo como:

- Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufran perjuicio o daño.
- Contingencia o proximidad de un daño.
- Una medida de la magnitud de los daños frente a una posible situación peligrosa.

- Se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro.
- Amenaza, sinónimo de peligro, accidente.

Valoración de riesgos: en este componente subyacen procesos de identificación, análisis y mitigación de los riesgos de la organización, como factores que promueven la consecución de los objetivos institucionales.

El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno. La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos que implica metodología, estrategias, técnicas y procedimientos a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán y tratarán los potenciales eventos que pudieran perjudicar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos (Contraloría General del Estado, 2009).

Capítulo III Desarrollo

La investigación sobre la implementación de un sistema de auditoría interna en el área de ingresos de Taboazas S.A. de C.V. requirió de una metodología rigurosa para comprender y analizar los procesos involucrados. Con el objetivo de visualizar de manera clara y concisa las etapas del proceso de auditoría, se optó por la elaboración de un diagrama de flujo.

Desarrollo de la Metodología

1. Revisión Bibliográfica:

"En una primera etapa, se realizó una exhaustiva revisión de la literatura especializada en auditoría interna, con el fin de identificar las mejores prácticas y los elementos clave que debían incluirse en el diagrama de flujo. Esta revisión permitió establecer un marco teórico sólido para la investigación."

2. Análisis de los Procesos Actuales:

Posteriormente, se llevó a cabo un análisis detallado de los procesos de gestión de ingresos de Taboazas S.A. de C.V. A través de entrevistas con el personal involucrado y la revisión de documentos, se identificaron las principales actividades y los puntos de control existentes.

3. Diseño del Diagrama de Flujo:

Con base en la información recopilada en las etapas anteriores, se diseñó un diagrama de flujo que representara de manera gráfica el proceso de auditoría interna en el área de ingresos. Se utilizaron símbolos estándar para representar las diferentes actividades y se establecieron las relaciones entre ellas. El diagrama se construyó de manera secuencial, iniciando con la

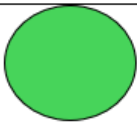
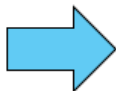
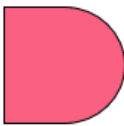
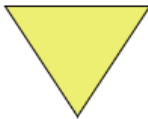
planificación de la auditoría y finalizando con la emisión del informe como se muestra en la Figura

4.

Simbología según la norma ASME – ISO 9000

Figura 3

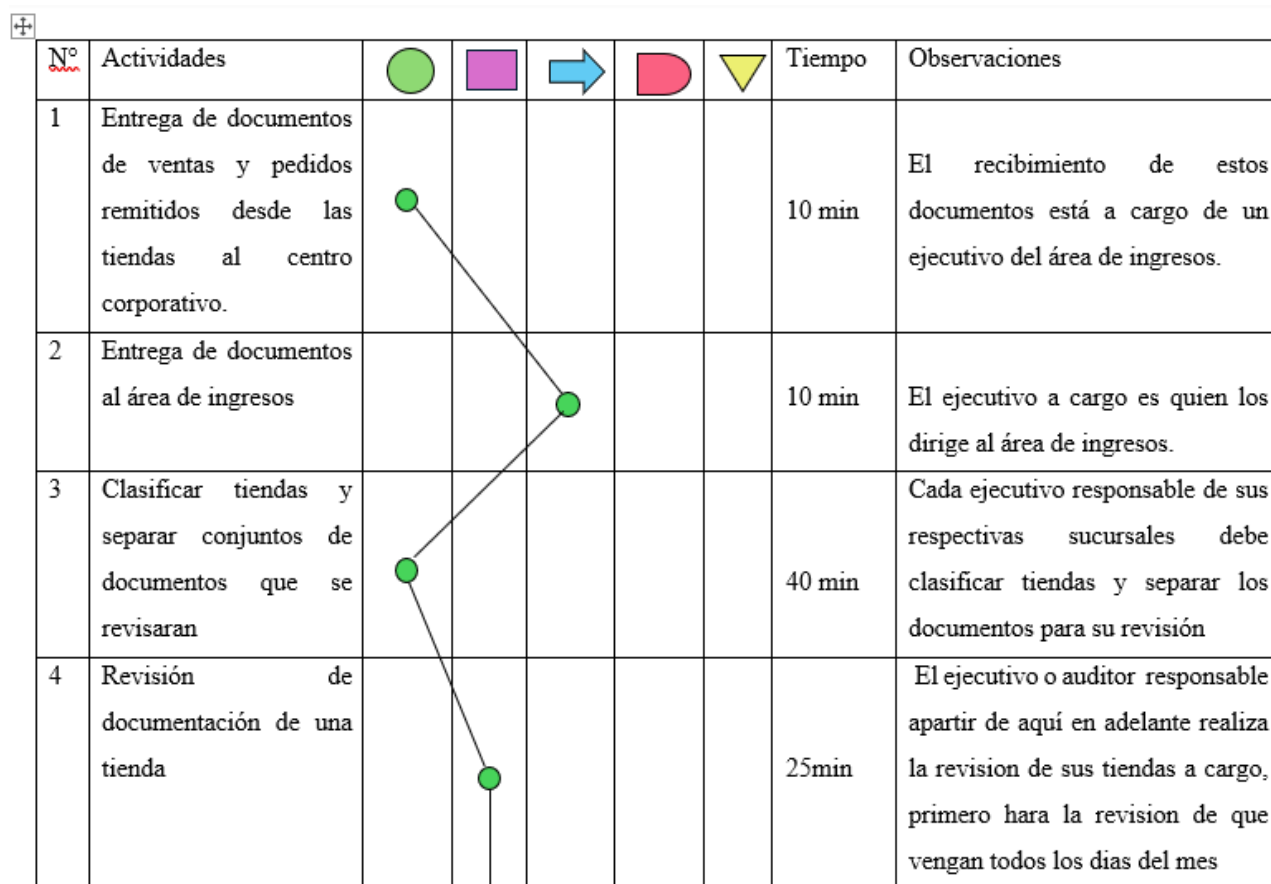
Simbología del proceso

ACTIVIDAD	SIMBOLO	DESCRIPCION
Operación		Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento
Inspección		Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo
Transporte		Indica desplazamiento o movimiento de documentos de un lugar a otro
Espera		Indica demora en el desarrollo de los hechos
Almacenamiento		Indica depósito de documentos al almacén

Pagina	1 de 1	Proceso	Auditoria de ingresos	
Resumen	Operación	inspección	Incidencias	Almacenamiento
Cantidad total	175 min	148	0	1 caja
Tiempo total	1 semana 2 horas y 55 minutos	2 horas y 28 minutos		1 día
			TIENDA	TOREO

Contando que en total son 10 tiendas de muebles por revisión |

Figura 4
Proceso



5	Comprobar el monto total de caja						55min	Revisar los cortes de efectivo deben coincidir con el que se encuentra declarado.
6	Constatar el "ACUMULADO DE INGRESOS						30min	Identificar que el acumulado coincida con lo declarado en el corte de caja
7	Vouchers bajo requerimiento						28min	Revisar si se siguieron las indicaciones del banco, Además, si no hay anotaciones o rayones en los vouchers.

8	Pedidos firmados						De inmediato	Todos los pedidos deben estar firmados por los clientes incliaquellos pagados con monedero electrónico, a excepción de los pagados mediante transferencia
9	Ordenar						18min	Se debe engrapar el corte de caja principal (ya sea 1 o 2), seguido de los comprobantes de pago y/o anticipos como la entrega de cortes.
10	Formato de revisión						8min	Anotar fecha del día que se reviso, tienda Mes que se reviso Numero de corte, observaciones la situación del corte, el responsable
11	Reportar incidencia						15 min	Enviar correo de la incidencia a su regional

12	Acomodo de documentos	●					39min	Adjuntar formato de evaluación en el primer corte de caja, doblarlos todos al mismo tamaño
13	Etiquetar documentos						4 min	Colocar nombre de la tienda, fecha del inicio, final del mes que se reviso y colocarle ligas
14	Etiquetar la caja por mes	●					5min	El ejetivo a cargo etiqueta la caja
15	Colocar todos los documentos por mes que corresponde en las cajas	●					3 semanas	El ejecutivo responsable de cada tienda coloca todos los documentos de cada tienda revisados en la caja designada.
16	Tener en posesión los documentos revisados de todas las tiendas.					●	1 mes	El jefe del area revisa que todos los ejecutivos ya tengan correctos los docuementos de cada una de sus tiendas
17	Empaquetar	●					20 min	El ejecutivo a cargo quien recibe desde un principio los documentos en el cooperativo realiza el embalaje
18	Enviar al CEDIS			●			1 hora	El jefe del area da la autorizacion para que el ejecutivo a cargo pueda enviarlo al CEDIS.

4. Validación del Diagrama:

Una vez elaborado el diagrama de flujo, se procedió a su validación con expertos en la materia y con el personal de Taboazas S.A. de C.V. Esto permitió identificar y corregir posibles errores o omisiones, asegurando así la precisión y la utilidad del diagrama.

Durante el desarrollo de esta investigación, se encontraron algunas limitaciones. Por ejemplo, la complejidad de algunos procesos internos dificultó su representación gráfica de manera detallada. Para superar esta limitación, se optó por simplificar el diagrama, manteniendo los

elementos más relevantes. Además, la resistencia al cambio por parte de algunos miembros del personal implicó la necesidad de adaptar el diagrama a las prácticas existentes, buscando un equilibrio entre la mejora de los procesos y la viabilidad de su implementación.

Proceso de gestión de entrega de documentos.

Al realizar una venta y/o pedido siempre se pide al vendedor que realice el corte de caja, la comprobación de efectivo y el total de pedidos del día. Al terminar el mes debe ser enviado al corporativo Taboazas S.A de C.V. Por tal razón la revisión y la entrega debe ser de la siguiente manera

Al terminar el día de manera semanal, mensual o diariamente se deben de realizar la revisión o procesos de la siguiente manera de cada una de tus ventas o pedidos.

Comprobar el monto total de caja

En la parte superior de ingresos, se observa el monto “A COMPROBAR” como lo señala la siguiente flecha.

Figura 5 pasos del proceso

CORTE DE CAJA: TULANCINGO
CAJA: 2

=====

Numero de Corte: 221894
Apertura: 03/04/2024 Hora: 10:24 a. m.
Corte: 03/04/2024 Hora: 08:00 p. m.
Usuario Apertura: MANUEL ODON LIRA BENITES
Usuario Corte: MANUEL ODON LIRA BENITES
Autorizó Corte: MANUEL ODON LIRA BENITES
A Comprobar: \$32,394.55

=====

INGRESOS.

=====

FORMA DE PAGO	MONTO	CORTE E. T
Apertura	\$0.00	
EFFECTIVO	\$7,922.50	
IXE-BANORTE CD	\$24,472.05	

El monto “A comprobar” es la suma total del apartado con el nombre “acumulado de ingresos”

Por ejemplo:

Apertura \$ 0.00 + Efectivo \$ 7,922.50 + IXE – BANORTE CD 24,472.05 = **32,394.55**

Los montos de la suma se ven señalados en la siguiente imagen

Figura 6 paso 6

CORTE DE CAJA: TULANCINGO
CAJA: 2

=====

Numero de Corte: 221894
Apertura: 03/04/2024 Hora: 10:24 a. m.
Corte: 03/04/2024 Hora: 08:00 p. m.
Usuario Apertura: MANUEL ODON LIRA BENITES
Usuario Corte: MANUEL ODON LIRA BENITES
Autorizó Corte: MANUEL ODON LIRA BENITES
A Comprobar: \$32,394.55

=====

INGRESOS.

=====

ACUMULADO DE INGRESOS

FORMA DE PAGO	MONTO	CORTE E.	T
Apertura	\$0.00		
EFFECTIVO	\$7,922.50		
IXE-BANORTE CD	\$24,472.05		

=====

DETALLE DE PAGOS EN PEDIDOS

PEDIDO	F. PAGO	MONTO	HORA
HT-11341	a)IXEB_CD	\$970.00	18:58:35
HT-11342	a)IXEB_CD	\$23,502.05	19:05:34
HT-11343	a)EFFECTIVO	\$108.50	19:11:36

=====

a)MANUEL ODON LIRA - \$24,580.55

Constatar el “acumulado de ingresos”

Para poder saber que el acumulado de ingresos es correcto se debe identificar en la segunda sección del ticket “detalle de pagos en pedidos”, el apartado “F. PAGO”, (Forma de pago)

reconocer como fue cobrado el pedido o anticipo; si se realizó con efectivo, transacción, tarjeta y (el banco utilizado).

Nota: los pedidos que fueron pagados con monedero no se verán reflejados en el monto a comprobar.

Figura 8
Acumulado de ingresos

Numero de Corte: 221894			
Apertura: 03/04/2024 Hora: 10:24 a. m.			
Corte: 03/04/2024 Hora: 08:00 p. m.			
Usuario Apertura: MANUEL ODON LIRA BENITES			
Usuario Corte: MANUEL ODON LIRA BENITES			
Autorizó Corte: MANUEL ODON LIRA BENITES			
A Comprobar: \$32,394.55			
=====			
INGRESOS.			
=====			
ACUMULADO DE INGRESOS			
FORMA DE PAGO	MONTO	CORTE E.	T
Apertura	\$0.00		
EFFECTIVO	\$7,922.50		
IXE-BANORTE CD	\$24,472.05		
=====			
DETALLE DE PAGOS EN PEDIDOS			
PEDIDO	F. PAGO	MONTO	HORA
HT-11341	a) IXEB_CD	\$970.00	18:58:35
HT-11342	a) IXEB_CD	\$23,502.05	19:05:34
HT-11343	a) EFFECTIVO	\$108.50	19:11:36
=====			

Ya que se constató cual fue la manera de pago para su comprobación se realiza la suma del monto que le pertenece al mismo banco, si es en efectivo todos los pedidos que fueron realizados con este método de pago se deben sumar de igual manera.

Ejemplo:

En el presente ticket existen dos tipos en total con el método de pago que eligieron los clientes en este caso fue el banco Banorte, el cual su registro en el ticket se encuentra como IXE_CD y en efectivo.

Por lo tanto, primero se debe realizar la suma de los pedidos con ese banco, en este contexto, se tendrán que sumar los siguientes montos IXEB_CD \$970.00 + IXE_CD 23,502.05 con un total de 24,472.05

Eso indica que el “acumulado de ingresos diarios” en el banco Banorte ese correcto ya que coincide.

Figura 7
Acumulado de ingresos diarios

Numero de Corte: 221894			
Apertura: 03/04/2024 Hora: 10:24 a. m.			
Corte: 03/04/2024 Hora: 08:00 p. m.			
Usuario Apertura: MANUEL ODON LIRA BENITES			
Usuario Corte: MANUEL ODON LIRA BENITES			
Autorizó Corte: MANUEL ODON LIRA BENITES			
A Comprobar: \$32,394.55			
=====			
INGRESOS.			
=====			
ACUMULADO DE INGRESOS			
FORMA DE PAGO	MONTO	CORTE E.	T
Apertura	\$0.00		
EFFECTIVO	\$7,922.50		
IXE-BANORTE CD	\$24,472.05		
=====			
DETALLE DE PAGOS EN PEDIDOS			
PEDIDO	F. PAGO	MONTO	HORA
HT-11341	a) IXEB_CD	\$970.00	18:58:35
HT-11342	a) IXEB_CD	\$23,502.05	19:05:34
HT-11343	a) EFFECTIVO	\$108.50	19:11:36
=====			

El siguiente monto por comprobar es el efectivo, se vuelve a verificar primero si hay pedidos en efectivo y sumarlos como anteriormente se hizo; aquí se observa que solo existe un pedido con la cantidad de Efectivo \$108.50 y lo que se debe de comprobar es un total de \$ 7,922.50 eso quiere decir que un cliente realizo un anticipo o algún otro pedido, pero a veces corresponde a un ticket de menor tamaño, como el siguiente.

Figura 8
Comprobación de efectivo

TABOAZAS S.A. DE C.V.
TAB980709JVB
JOSEFA ORTIZ DE DOMINGUEZ NO.7 COL DEL CARMEN
MÉXICO D.F.

--REIMPRESION--

Gracias por visitarnos en:
Sucursal: TULANCINGO
Dirección: CARRETERA MX-TUXPAN KM 138 No.S/N
- TULANCINGO HIDALGO, HIDALGO
Tel.: 9740221
Horario: De Lunes a Domingo
de 11:00:00 a 20:00:00
Le atendió: MANUEL ODON LIRA BENITES
Fecha Impresión: 03/04/2024 02:40:00 p. m.

Caja # 2 - Folio anticipo # 988049
Fecha Anticipo: 03/04/2024 02:38 p. m.

Recibimos de:
la Cantidad de: \$7,814.00
Cantidad con Letra: siete mil ochocientos cat
orze Pesos 00/100.MN
Forma de Pago: EFECTIVO
Aplicado al pedido con Folio: HT-11313
Cliente de Pedido: MARTHA MALDONADO ROSALES
Su saldo es de: \$16,000.00

HISTORIAL DE PAGOS	FORMA DE PAGO	FECHA
\$10,000.00	EFECTIVO	27/03/2024
\$7,814.00	EFECTIVO	03/04/2024

COPIA NEGOCIO

TABOAZAS S.A. DE C.V.
TAB980709JVB
JOSEFA ORTIZ DE DOMINGUEZ NO.7 COL DEL CARMEN
MÉXICO D.F.

Gracias por visitarnos en:
Sucursal: TULANCINGO
Dirección: CARRETERA MX-TUXPAN KM 138 No.S/N
- TULANCINGO HIDALGO, HIDALGO
Tel.: 9740221
Horario: De Lunes a Domingo
de 11:00:00 a 20:00:00
Le atendió: MANUEL ODON LIRA BENITES
Fecha Impresión: 07/04/2024 07:23:23 p. m.

Caja # 2
Folio Pedido: 672762
Folio en sucursal: HT-11358
Fecha Pedido: 07/04/2024 07:23 p. m.
Estado: LIQUIDADO
Tentativa de Entrega: El cliente convino en r
etirar la mercancía de la sucursal
Precio de Venta: CONTADO
El cliente convino en retirar la mercancía de
la sucursal
Le atenderá: EJECUTIVO SAC 9
Al Teléfono: 2973-5930
Impresión de pedido copia negocio.
Impresión de pedido copia negocio.

CNT	DESCRIPCION	PRECIO	TOTAL
1	103.004A - SPLENDID MATRIMONIAL - 0 CA MA MATRIMONIAL DE 2 0416173 MTS COLOR B LANCO DE MADERA CON CONVERTIBLE A ESCR ITORIO 1 PZ - *De Piso*	32082.00	4800.30
	DESCUENTO EXTRA	85%	
	TOTAL		\$4,800.30
	ANTICIPO		\$4,800.30
	SALDO		\$0.00

HISTORIAL DE PAGOS	FORMA DE PAGO	FECHA
\$4,800.30	MONEDERO	07/04/2024

Cliente: 572728
Nombre: MARTO ALBERTO SANCHEZ - No.Cte. 572728
Dirección: ENCINOS
NoExt: 120
Entre: DENTRO DE FRACCIONAMIENTO EL PEDREGAL
Colonia: ARBOLEDAS
Ciudad: TULANCINGO
delMun: TULANCINGO DE BRAVO
Estado: HIDALGO
CP: 43689
Teléfonos: 77512097778-7751195913
Email: marlosanchez2@hotmail.com

* El Cliente convino retirar la mercancía de la sucursal.
* El Cliente acepta las condiciones en las qu
e se encuentra el producto.
* El Cliente convino que una vez que su pedid
o haya sido elaborado, dispondrá de 30 días n
aturales para completar el pago. Tras recibir
el pago completo, contará con un plazo adici
onal de 5 días naturales para recoger su merc
adería en nuestra sucursal.

MARTO ALBERTO SANCHEZ - No.Cte. 572728

La primera imagen corresponde a la comprobación que se estaba realizando, entonces la operación es el monto de anticipo \$7,8143.00 más \$ 108.50 del único pedido en efectivo dando un resultado de \$7,922.50. esto quiere decir que todos los montos han sido cobrados y comprobados acertadamente. Si se encuentra en una situación en donde no coincidan los montos, ya sea que sobre o falte ingresos por comprobar deberá notificarlo a gerencia de ingresos, nombrando la tienda, la situación y transacción.

Vouchers bajo requerimiento

Cada pedido o anticipo le corresponde un voucher si es que la forma de pago fue realizada con tarjeta, por lo cual, cada voucher debe ser engrapado al frente de cada pedido.

Figura 9

Vouchers bajo requerimiento

Pedido

COPIA NEGOCIO

TABOAZAS S.A. DE C.V.
TAB9807092V8

JOSEFA ORTIZ DE DOMINGUEZ NO.7 COL.DEL CARMEN
MEXICO D.F.

Gracias por visitarnos en:
Sucursal: TULANCINGO
Dirección: CARRETERA MX-TUXPAN KM 138 No.5/h
- TULANCINGO HIDALGO, HIDALGO
Tel.: 9740221
Horario: De Lunes a Domingo
de 11:00:00 a 20:00:00
Le atendió: MANUEL ODOON LIRA BENITES
Fecha Impresión: 03/04/2024 06:58:41 p. m.

Caja # 2
Folio Pedido: 671466
Folio en Sucursal: HT-11341
Fecha Pedido: 03/04/2024 06:58 p. m.
Estado: ENTREGADO
Precio de Venta: CONTADO
Le atendió: EJECUTIVO SAC 10
Al Teléfono: 2973-5930
Impresión de pedido copia negocio.
Impresión de pedido copia negocio.

CNT	DESCRIPCION	PRECIO	TOTAL
1	070.101D - MEMBRES IA BLACK DEUROPE (Se informó al cliente que la adquisición de la membresía es opcional)	970.00	970.00
TOTAL		970.00	
ANTICIPO		970.00	
SALDO		\$0.00	

HISTORIAL DE PAGOS

MONTO	FORMA DE PAGO	FECHA
\$970.00	IXE-BANORTE CD	03/04/2024

Cliente: 545908
Nombre: JOSE LUIS CORTEZ HERNANDEZ - No.Cte.
545908
Dirección: PASEO DE LOS ALPEZ
NoExt: 100
Entre: PRIVADA EN ENTRANDO POR FORIVA
Colonia: LOS PINOS
Ciudad: TULANCINGO
DelMan: TULANCINGO DE BRAVO
Estado: HIDALGO
CPI: 43612
Telefonos: 7711754751***
Email: joseluis_85@outlook.com

Voucher

Getnet
VENTA

DEUROPE MUEBLES
(0059) TABOAZAS TULANCINGO
CARR MEXICO TUXPAN KM138
COL. SAN FRANCISCO HUATENCO, HGO
8813447 MUEB DEUROPE
VEYALINAR
No.Tarjeta: xxxxxxxxxx1805
DEBITO/INBURSA/Visa

-C-O-M-E-R-C-I-O-
-C-O-P-I-A-

APROBADA
IMPORTE \$ 970.00 MXN

Oper.: 239180134
Ref.: HT0020XGGK4E
ARQC: *****79CB
AID: A0000000031010
Aut.: 567225

Fecha: 03/04/2024 18:56:47

VALIDADO CON FIRMA ELECTRONICA
ME OBLIGO EN LOS TERMINOS DADOS
AL REVERSO DE ESTE DOCUMENTO

239180134

Getnet
VENTA

DEUROPE MUEBLES
(0059) TABOAZAS TULANCINGO
CARR MEXICO TUXPAN KM138
COL. SAN FRANCISCO HUATENCO, HGO
8813447 MUEB DEUROPE
VEYALINAR
No.Tarjeta: xxxxxxxxxx1805
DEBITO/INBURSA/Visa

-C-O-M-E-R-C-I-O-
-C-O-P-I-A-

APROBADA
IMPORTE \$ 970.00 MXN

Oper.: 239180134
Ref.: HT0020XGGK4E
ARQC: *****79CB
AID: A0000000031010
Aut.: 567225

Fecha: 03/04/2024 18:56:47

VALIDADO CON FIRMA ELECTRONICA
ME OBLIGO EN LOS TERMINOS DADOS
AL REVERSO DE ESTE DOCUMENTO

239180134
es opcional)

TOTAL	ANTICIPO	SALDO
\$970.00	\$970.00	\$0.00

HISTORIAL DE PAGOS

MONTO	FORMA DE PAGO	FECHA
\$970.00	IXE-BANORTE CD	03/04/2024

Cliente: 545908
Nombre: JOSE LUIS CORTEZ HERNANDEZ - No.Cte.
545908
Dirección: PASEO DE LOS ALPEZ
NoExt: 100
Entre: PRIVADA EN ENTRANDO POR FORIVA
Colonia: LOS PINOS
Ciudad: TULANCINGO
DelMan: TULANCINGO DE BRAVO
Estado: HIDALGO
CPI: 43612
Telefonos: 7711754751***
Email: joseluis_85@outlook.com

También es fundamental asegurarse de que cada vez que un cliente realiza un pago con tarjeta, el vóucher esté correctamente firmado. Esto es crucial, ya que, en ocasiones, para resolver cualquier aclaración con el banco, es necesario que el vóucher cumpla con todas las características establecidas.

Las directrices son las siguientes:

- La firma debe cumplir con los requisitos del banco, ya sea autógrafa o electrónica.
- Si el cliente firma electrónicamente, no debe añadirse ninguna firma autógrafa en el mismo vóucher en ninguna circunstancia.
- Está prohibido realizar anotaciones o rayones en los vóuchers después de la firma.

Pedidos firmados

Todos los pedidos deben estar firmados por los clientes, incluidos aquellos pagados con monedero electrónico, a excepción de los pagados mediante transferencia o cuando el ticket corresponda a un menor tamaño. Es importante no modificar el ticket añadiendo "transferencia" en lugar de la firma correspondiente.

Es de suma importancia que cada pedido este firmado ya que es revisado por el departamento de ingresos al realizar un auditoria, como también el departamento de PROFECO hace la revisión.

Figura 10
Pedido pagado por Transferencia

Getnet
VENTA

D'EUROPE MUEBLES
(0955) TABOAZAS TULANCINGO
CARR MEXICO TUXPAN KM138
COL. SAN FRANCISCO HUATONGO, NGO
8813447 MUEB DEUROPE
YEVALLM40
No Tarjeta: xxxxxxxxxx1895
DEBITO/INBURSA/Visa

-C-O-M-E-R-C-I-O-
-C-O-P-I-A-

APROBADA
IMPORTE \$ 970.00 MXN
Oper.: 239180134
Ref.: HT0020G04E
ARQC: *****79CB
AID: A0000000031010
Aut.: 567225
Fecha: 03/04/2024 18:56:47

VALIDADO CON FIRMA ELECTRONICA
ME OBLIGO EN LOS TERMINOS DADOS
AL REVERSO DE ESTE DOCUMENTO

239180134
es opcional)

CNT	DESCRIPCION	PRECIO	TOTAL
1	994A - CUALTIZAL MESA RECTANGULAR DE 24 X 15 MTS COL OR TABACO DE MADERA 1 PZ	17318.00	17318.00
1	0701010 - MEMBRES IA BLACK DEUROPE Se informo al cli te que la adquisici on de la membresia es opcional)	970.00	970.00
TOTAL		\$18,288.00	
ANTICIPO		\$18,288.00	
SALDO		\$0.00	

HISTORIAL DE PAGOS
PUNTO FORMA DE PAGO FECHA
\$18,288.00 *TRANSFERENCIA 05/04/2024

PAGOS CON * ESTAN PENDIENTES POR ACREDITAR

Cliente: 583152
Nombre: VICTORIA DE LA CRUZ ESCALANTE - No.Ct
n. 583152
Direccion: CLIENTE SOLICITA ENTREGA EN SUCURS
AL TULANCINGO
Entre: CLIENTE SOLICITA ENTREGA EN SUCURSAL T
ULANCINGO
Colonia: SAN FRANCISCO HUATONGO
Ciudad: TULANCINGO DE BRAVO
DelMun: TULANCINGO DE BRAVO
Estado: HIDALGO
CP: 43704
Telefonos: 7831124767
Email: capillasheavengate@hotmail.com

VICTORIA DE LA CRUZ ESCALANTE - No.Cte. 583152
Al firmar este ticket, declaro que he leído y
acepto los términos de servicio y las políti
cas de entrega establecidas en el anverso del
ticket y en el sitio web al que se accede me
diante el código QR del reverso del mismo

D'EUROPE MUEBLES. (PARA VIVIR MEJOR)
GRACIAS POR SU VISITA
www.deurope.com.mx
TIEMPO DE APARTADO 90 DIAS

D'EUROPE MUEBLES. (PARA VIVIR MEJOR)

JOSE LUIS CORTEZ HERNANDEZ - No.Cte. 545908
Al firmar este ticket, declaro que he leído y
acepto los términos de servicio y las políti
cas de entrega establecidas en el anverso del
ticket y en el sitio web al que se accede me
diante el código QR del reverso del mismo

D'EUROPE MUEBLES. (PARA VIVIR MEJOR)
GRACIAS POR SU VISITA
www.deurope.com.mx
TIEMPO DE APARTADO 90 DIAS

Orden de documentos

El procedimiento adecuado consiste en colocar primero el corte de caja (ya sea 1 o 2) como ticket principal, seguido de los comprobantes de pago y/o anticipos. Luego, los pedidos con sus respectivos váuchers deben ser organizados según el orden indicado en el apartado "Detalle de pagos en pedidos" de cada corte de caja correspondiente al día. Por ejemplo: En caso de que se presenten días en los que no hubo algún pedido o anticipo y el corte de caja se muestre de la

Figura 11
Orden de documentos

En este corte el orden de pedidos debe ser como aquí lo señala

En primer lugar, el pedido con el monto de \$970.00

En segundo lugar, el pedido con el monto de \$17,189.30

Y así sucesivamente \$244.00

CORTE DE CAJA: TULANCINGO
CAJA: 2

Numero de Corte: 222123
Apertura: 06/04/2024 Hora: 10:29 a. m.
Corte: 06/04/2024 Hora: 08:02 p. m.
Usuario Apertura: MANUEL ODON LIRA BENITES
Usuario Corte: MANUEL ODON LIRA BENITES
Autorizó Corte: MANUEL ODON LIRA BENITES
A Comprobar: \$40,226.30

INGRESOS.

ACUMULADO DE INGRESOS	FORMA DE PAGO	MONTO	CORTE E.	T
Apertura		\$0.00		
BANCOMER CD		\$21,625.00		
EFFECTIVO		\$442.00		
IXE-BANORTE CD		\$18,159.30		

DETALLE DE PAGOS EN PEDIDOS

PEDIDO	F. PAGO	MONTO	HORA
HT-11352	b) IXEB_CD	\$970.00	14:59:38
HT-11353	b) IXEB_CD	\$17,189.30	15:19:23
HT-11354	a) EFFECTIVO	\$244.00	15:38:34
HT-11355	a) BBVA_CD	\$16,470.00	17:16:29
HT-11356	a) BBVA_CD	\$5,155.00	17:29:51
HT-11357	a) EFFECTIVO	\$198.00	17:39:28

a) MANUEL ODON LIRA - \$22,067.00
b) GUADALUPE JIMENEZ - \$18,159.30

TOTAL \$970.00
ANTICIPO \$970.00
SALDO \$0.00

HISTORIAL DE PAGOS

MONTO	FORMA DE PAGO	FECHA
\$970.00	IXE-BANORTE CD	06/04/2024

siguiente manera:

CORTE DE CAJA: TULANCINGO
CAJA: 2

Numero de Corte: 221609
Apertura: 01/04/2024 Hora: 10:28 a. m.
Corte: 01/04/2024 Hora: 09:50 p. m.
Usuario Apertura: MANUEL ODON LIRA BENITES
Usuario Corte: MANUEL ODON LIRA BENITES
Autorizó Corte: MANUEL ODON LIRA BENITES
A Comprobar: \$0.00

INGRESOS.

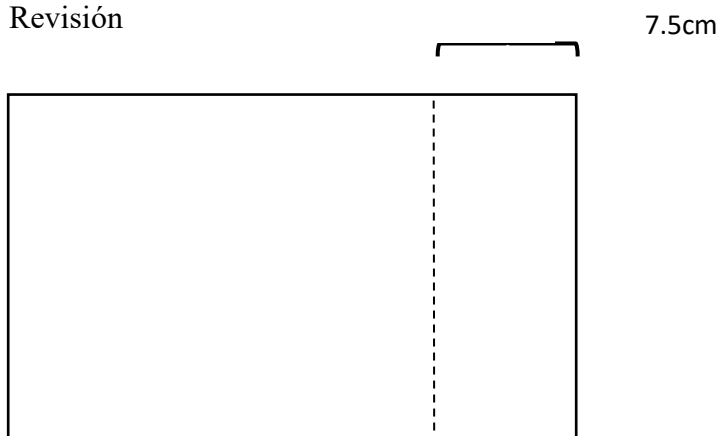
ACUMULADO DE INGRESOS	FORMA DE PAGO	MONTO	CORTE E.	T
Apertura		\$0.00		

DETALLE DE PAGOS EN PEDIDOS

PEDIDO	F. PAGO	MONTO	HORA
--------	---------	-------	------

En el caso de que solo se haya realizado un anticipo o si los cortes son de tamaño menor, como se muestra en la imagen anterior, se deben adjuntar siguiendo estas instrucciones: utilizar una hoja tamaño carta (sin inconveniente de que sea reciclada), colocarla horizontalmente y recortar un rectángulo con un ancho de 7.5cm que abarque toda la longitud de la hoja. Luego, se deben engrapar estos tipos de cortes para evitar su extravío. tienen que quedar con el tamaño de ancho de un ticket normal.

Figura 12
Revisión



Formato de revisión

Llenar el formato de la siguiente manera

- Fecha del día que se reviso
- La tienda a tu cargo
- Mes que se está enviando
- Numero de corte, solo si tiene algún inconveniente en la revisión como alguna perdida de anticipo etc.
- Y colocar en el apartado de observaciones la situación del corte
- En responsable (solo será llenado si lo autoriza el ejecutivo de ingresos que es responsable de esa tienda)

Reporte de incidencias al regional

Enviar correo de la incidencia a su regional

Especificando

1. Numero de corte
2. Descripción de la incidencia
3. Fecha

Figura 13

Ejemplo del reporte de incidencias

Reporte de Incidencias en Tickets Enviados

Estimado Regional de la tienda Cuernavaca

Espero que se encuentre bien.

Quisiera reportar algunas incidencias que hemos experimentado con los tickets enviados recientemente. A continuación, detallo los problemas encontrados:

1. número de corte 223132

- sin firma del cliente
- fecha: 01/04/2024

2. número de corte 221609

- sin voucher
- Fecha de corte: 01/04/2024

Agradezco de antemano su atención y pronta respuesta a este asunto. Si necesita más información o tiene alguna pregunta, no dude en ponerse en contacto conmigo.

Atentamente, Ejecutivo de tienda: Norma Melo

Acomodo de documentos

Adjuntar formato de evaluación en el primer corte de caja, una vez finalizado, se iniciará con un corte a una hoja reciclada o en blanco como las instrucciones anteriores ya mencionadas se colocará de manera que este horizontal, seguidamente se recortará un rectángulo con un ancho de 7.5cm y longitud de la hoja esto para poder posteriormente doblar todos los pedidos de ese tamaño. Es la medida de la hoja blanca en posición horizontal, es necesario cortar la hoja ya que se utilizará más adelante

Los cortes deben de estar doblados de esta manera uno sobre otro en orden de día del mes

Etiquetar documentos

Con la hoja que se recortó colocar en letras grandes el nombre de la tienda, la fecha del inicio, término del mes y colocar dos ligas en cada lado, por ejemplo:

Figura 14
Ejemplo de Etiquetar documentos



En el proceso anterior se identificaron algunos errores para los cuales se comparten la siguiente propuesta.

Comprobar el monto total de caja

El primer error detectado aparece en el paso número cinco de la revisión de información donde al comprobar los montos de caja no coinciden con lo declarado, como también suelen perder los comprobantes de efectivo o pagos declarados.

Cabe mencionar que este error lo comenten las sucursales muy frecuentemente por lo que la información no puede conciliarse de la forma adecuada.

La solución es establecer controles internos efectivos, como la segregación de funciones, para reducir el riesgo de errores, desviaciones y fraudes. Por ejemplo, sin previo aviso y diferentes personas en cada evento deben ser responsables de la preparación del corte de caja y de su revisión.

Como recomendación reconciliación a mitad y final del mes:

Realizar cortes de caja diarios para asegurarse de que los registros contables coincidan con los estados de cuenta bancarios. Esto ayuda a identificar discrepancias y problemas potenciales de manera temprana, y poder hacer una comprobación reportado contra lo real y en caso de no ser así darle seguimiento y pronta solución, de manera que sea enviada correctamente y en físico al CEDIS.

Vouchers bajo requerimiento

El problema radica en que se realizan anotaciones para cálculos o recordatorios en los vouchers, y estos a menudo son alterados o rayados por el personal, lo cual provoca que el banco los rechace temporalmente hasta que se proporcione una declaración que confirme su autenticidad según lo establecido en sus lineamientos.

La solución del problema es básicamente la reimpresión de voucher dañados o alterados los vendedores deben conocer el lineamiento de no alteración de voucher y en caso de haber sido dañado el documento reemplazarlo de inmediato. Esto fomentará una mayor atención al manejo de los vouchers.

Auditorías Aleatorias: Realizar auditorías aleatorias periódicamente para verificar el estado de los vouchers, Esto puede compartirse a la par o en la misma periodicidad en los cortes de caja, incentivar a los vendedores a manejar los vouchers con más cuidado si saben que pueden ser revisados en cualquier momento.

Firma de pedidos

En la revisión realizada, en este proceso se ha identificado que los tickets de compra no cumplen con lo establecido en cuanto a firmas y características generales compete, la mayoría pedidos no están firmados o los extravía el área de ventas, en específico de firmas en los tickets de

compra es alguno de los que mayormente no cumplen con lo establecido. La mayoría de los pedidos no están firmados o inclusive los llegan a perder, lo cual contraviene las políticas y procedimientos internos afectando directamente al departamento de PROFECO (COORPORATIVO).

La solución a este procedimiento surge desde la tienda origen del pedido todos los vendedores deben saber que los tickets de pedido cumplirán la siguiente información:

- Nombre del cliente
- Correo
- Número de contacto (local y/o celular)
- Punto de venta
- Firma del cliente
- Punto de venta y
- Vendedor que le atendió

Lo anterior para cubrir dicha información en el seguimiento y entrega de la mercancía. En caso de que el CEDIS encuentre algún pedido la notificación se llevará a cabo mediante un correo electrónico a la tienda en el cual se informa la omisión de datos y/o requisitos manifestados en el párrafo anterior, mismo que deberá escanear el ticket enviarlo como evidencia de la omisión correspondiente recordándole al personal que absolutamente todos los pedidos deben venir firmados.

Reporte de incidencias

En este proceso, actualmente se registran las incidencias antes mencionadas, sin embargo, no se le da un adecuado seguimiento a cada una de ellas aún y cuando a cada tienda tiene errores en el registro y entrega no se lleva un concentrado de identificación de errores y seguimiento de corrección.

No se realiza un seguimiento sistemático de cada una así mismo, no se identifica qué tienda requiere mayor apoyo para mejorar sus procesos y reducir errores donde se registren todas las incidencias reportadas y darles apoyo y seguimiento con la finalidad de mejorar los procesos y reducir errores, para lo cual se presenta la siguiente herramienta de control.

Figura 15
Seguimiento por sucursales

FECHA	SUCURSAL	YA REALIZO ENTREGA	Comprobacion de monto	costar acumulado de ingresos	vauchers bajo requerimiento	Pedidos firmados	orden de documentos	Acomodo de documentos	errores administrativos	CALIFICACION	TIENDAS A REFORZAR	ENVIAR PROCESO
15/06/2024	ARAGON	SI	COMPLETA	10	15	19 SI	SI	SI	0	!	44 ARAGON	▼ 44
15/06/2024	BUENAVISTA	SI	COMPLETA	9	20	26 NO	SI	SI	1	✗	58 BUENAVISTA	▲ 58
15/06/2024	TOREO	SI	COMPLETA	6	30	24 NO	NO	NO	2	✗	66 TOREO	▲ 66
15/06/2024	COACALCO	SI	COMPLETA	2	9	10 SI	SI	SI	0	✓	21	
15/06/2024	TIZADA	SI	COMPLETA	4	3	6 SI	SI	SI	0	✓	13	
									0	✓	0	

La anterior herramienta será realizada en su primera etapa por el representante regional el cual tiene la función como primer filtro en la recepción e integración de los documentos probatorios de los ingresos. Una vez que el regional haya realizado este comparativo hará mención a la sucursal que tenga mayores incidencias del proceso correcto y retroalimentación de la información recibida, con la finalidad de resolver o disminuir lo antes posible las incidencias detectadas.

Para poder solucionar esta problemática es necesario contar con una herramienta

El llenado de esta herramienta el regional puede realizarlo en dos etapas a mediados de y a final de mes de manera que pueda resolverse lo antes posible cada incidencia. Una vez validada esta información con el representante regional se enviará la información completa incluida este reporte actualizado y modificado (en su caso) al CEDIS para el registro y control final.

Llenado de la herramienta de control:

1. Fecha: aquí se llena el día que se reviso
2. Colocar el nombre de la sucursal que se reviso
3. Ya se realizó entrega: aquí se coloca la palabra “SI” cuando los documentos llegaron de forma completa, de no ser así se coloca la palabra “NO” él no quiere decir que llegaran o que el personal lo extravió y por lo tanto hay que darle seguimiento.
4. “En Comprobación de moto” se coloca la palabra completa después de realizar la revisión de los documentos como se menciona en el proceso ya antes mencionado en donde se debe revisar los cortes de efectivo deben coincidir con el que se encuentra declarado.
5. Constar acumulado de ingresos se coloca el número de errores del 1 al 31 dependiendo el día de terminación del mes, ya sea 30, 31 o 29 y colocar los días en total que se equivocaron
6. Váuchers bajo requerimiento de igual manera que el paso anterior, su llenando es por el conteo de días que se equivocaron si se siguieron las indicaciones del banco, Además, si no hay anotaciones o rayones en los váuchers.

7. Pedidos firmados se llena con el número de días que se equivocaron, Todos los pedidos deben estar firmados por los clientes incluso aquellos pagados con monedero electrónico, a excepción de los pagados mediante transferencia
8. Orden de documentos colocar la palabra SI cuando se cumple con él envió organizado de la siguiente manera como se menciona en el proceso, Se debe engrapar el corte de caja principal (ya sea 1 o 2), seguido de los comprobantes de pago y/o anticipos como la entrega de cortes.
9. Errores administrativos: aquí son los totales de palabras Si (las equivocaciones).
10. La calificación es la suma total de todos los errores, considerando que el número menor es una calificación aprobatoria y la calificación mayor la menos favorable
11. Tienda a reforzar, son todas aquellas sucursales que necesitan retroalimentación por su número de errores
12. Enviar proceso a continuación se muestran 3 iconos el triángulo rojo, que significa que no necesita que el proceso sea enviado, el color verde que debe ser enviado a la sucursal y por último el color amarillo el cual quiere decir que esa sucursal está en alerta de posibles errores, se tiene que dar seguimiento a la sucursal con mayor calificación

Como recomendación enviar un reporte el cual debe establecer procedimientos claros para que los trabajadores reporten incidencias de manera oportuna y precisa, Así como es importante colocar un Qr detallando del proceso que deben realizar los vendedores y tenerlo como acceso en cada una de las tiendas para así evitar problemas de comunicación, así como colocar los correos y teléfono de quien dirigirse en caso de alguna salvedad.

Figura 16
Código QR



PROCESO DE GESTION DE ENTREGA DE DOCUMENTOS

Al realizar una venta y/o pedido siempre se pide al vendedor que realice el conteo de caja, la comprobación de efectivo y el total de pedidos del día. Al terminar el mes debe ser enviado al cooperativo Tabo azua S.A de C.V. Por tal razón la revisión y la entrega debe ser de la siguiente manera:

Al terminar el día de manera semanal, mensual o diariamente se deben de realizar la revisión o procesos de la siguiente manera de cada uno de sus ventas o pedidos:

PASO 1. Comprobar el monto total de caja

En la parte superior de ingresos, se observa el monto "A COMPROBAR" como lo señala la siguiente ficha.



El monto "A comprobar" es la suma total del apartado con el nombre "ACUMULADO DE INGRESOS"

Por ejemplo:

Al recibir el CEDIS dicha información elabora la misma tabla modificando la columna de sucursal por área o región de manera que el comparativo pueda realizarse de manera global esta revisión se hace 1 sola vez considerando realizarlo los primeros 10 días de cada mes, enviado retroalimentación a cada una de las regiones y dentro de esa retroalimentación compartir el código Qr del proceso adecuado de la integración e información.

Figura 17
Seguimiento de regiones

FECHA	REGIONAL	YA REALIZO ENTREGA	Comprobacion de monto	costar acumulado de ingresos	vauchers bajo requerimiento	Pedidos firmados	orden de documentos	Acomodo de documentos	errores administrativos	CALIFICACION	TIENDAS A REFORZAR	ENVIAR PROCESO
15/06/2024	PACHUCA	SI	COMPLETA	18	9	19	SI	SI	0	🟢	46 PACHUCA	🔴
15/06/2024	HIDALGO	SI	COMPLETA	5	16	26	NO	SI	1	🟢	50 HIDALGO	🔴
15/06/2024	CUERNAVACA	SI	COMPLETA	13	20	24	NO	NO	2	🔴	63 CUERNAVACA	🟢

El llenado de formato

1. Fecha: aquí se llena el día que se reviso
2. Colocar el nombre del regional que se reviso
3. Ya se realizó entrega: aquí se coloca la palabra “SI” cuando los documentos llegaron de forma completa, de no ser así se coloca la palabra “NO” el no quiere decir que llegaron o que el personal lo extravió y por lo tanto hay que darle seguimiento.

4. “En Comprobación de moto” se coloca la palabra completa después de realizar la revisión de los documentos como se menciona en el proceso ya antes mencionado en donde se debe revisar los cortes de efectivo deben coincidir con el que se encuentra declarado.
5. Constar acumulado de ingresos se coloca el número de errores del 1 al 31 dependiendo el día de terminación del mes, ya sea 30, 31 o 29 y colocar los días en total que se equivocaron
6. Vouchers bajo requerimiento de igual manera que el paso anterior, su llenando es por el conteo de días que se equivocaron si se siguieron las indicaciones del banco, Además, si no hay anotaciones o rayones en los vouchers.
7. Pedidos firmados se llena con el número de días que se equivocaron, Todos los pedidos deben estar firmados por los clientes incluso aquellos pagados con monedero electrónico, a excepción de los pagados mediante transferencia
8. Orden de documentos colocar la palabra SI cuando se cumple con el envío organizado de la siguiente manera como se menciona en el proceso, Se debe engrapar el corte de caja principal (ya sea 1 o 2), seguido de los comprobantes de pago y/o anticipos como la entrega de cortes.
9. Errores administrativos: aquí son los totales de palabras Si (las equivocaciones).
10. La calificación es la suma total de todos los errores, considerando que el número menor es una calificación aprobatoria y la calificación mayor la menos favorable
11. Tienda que reforzar, son todas aquellas regiones que necesitan retroalimentación por su número de errores
12. Enviar proceso a continuación se muestran 3 iconos el triángulo rojo, que significa que no necesita que el proceso sea enviado, el color verde que debe ser enviado a la sucursal.

Capítulo IV Resultados

Los resultados obtenidos evidencian el impacto positivo de las mejoras implementadas durante las diferentes etapas del desarrollo metodológico.

En primer lugar, se identificaron las implicaciones legales derivadas del incumplimiento de la norma NIA 230, que establece la responsabilidad del auditor en mantener documentación adecuada. Según lo documentado por Auditorsensors.com (2013), las principales repercusiones incluyen multas significativas, posibles litigios y efectos adversos en los estados financieros debido a la pérdida de documentos. Asimismo, el incumplimiento de la NIA 240, relacionada con las responsabilidades del auditor respecto al fraude, podría derivar en investigaciones de fraude innecesarias en lugar de apoyar una gestión antifraude eficiente.

Desde el punto de vista administrativo, una gestión deficiente de documentos, como pedidos no firmados o vouchers rechazados, puede ocasionar problemas financieros graves, incluso llevando a la quiebra, como ocurrió con la empresa mexicana Viana (Blockbuster, Viana y otras 5 firmas en nuestra ofrenda a las empresas que ya no están con nosotros, 2018).

Al inicio de la investigación, la organización ya contaba con un proceso para la comprobación y respaldo de ingresos. Sin embargo, las modificaciones realizadas en dichos procesos han generado mejoras significativas, especialmente en sucursales prioritarias como Toreo, Aragón y Buenavista, que inicialmente reportaban mayor incidencia de errores.

Si bien dentro de la organización, al inicio de la investigación, ya contaba con un proceso para llevar a cabo la comprobación y respaldo de los ingresos, al realizar las modificaciones en algunos de estos procesos

Grafica de barras

Figura 18
Disminución de errores por sucursal

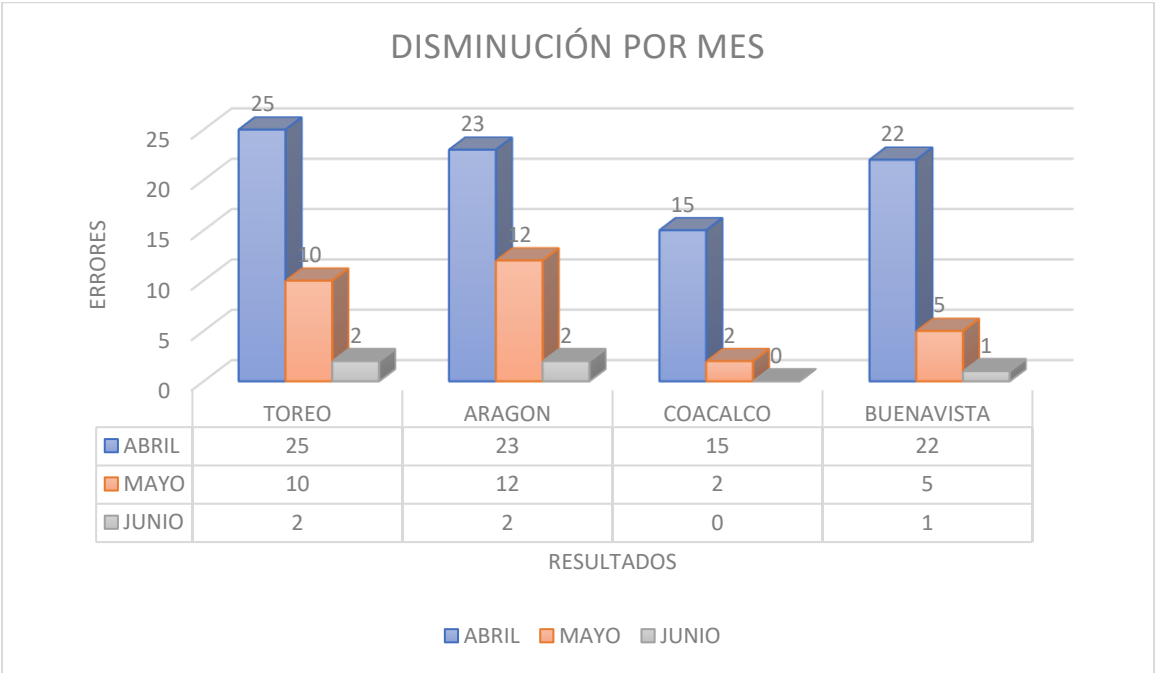


Figura 19
Disminución de errores regional

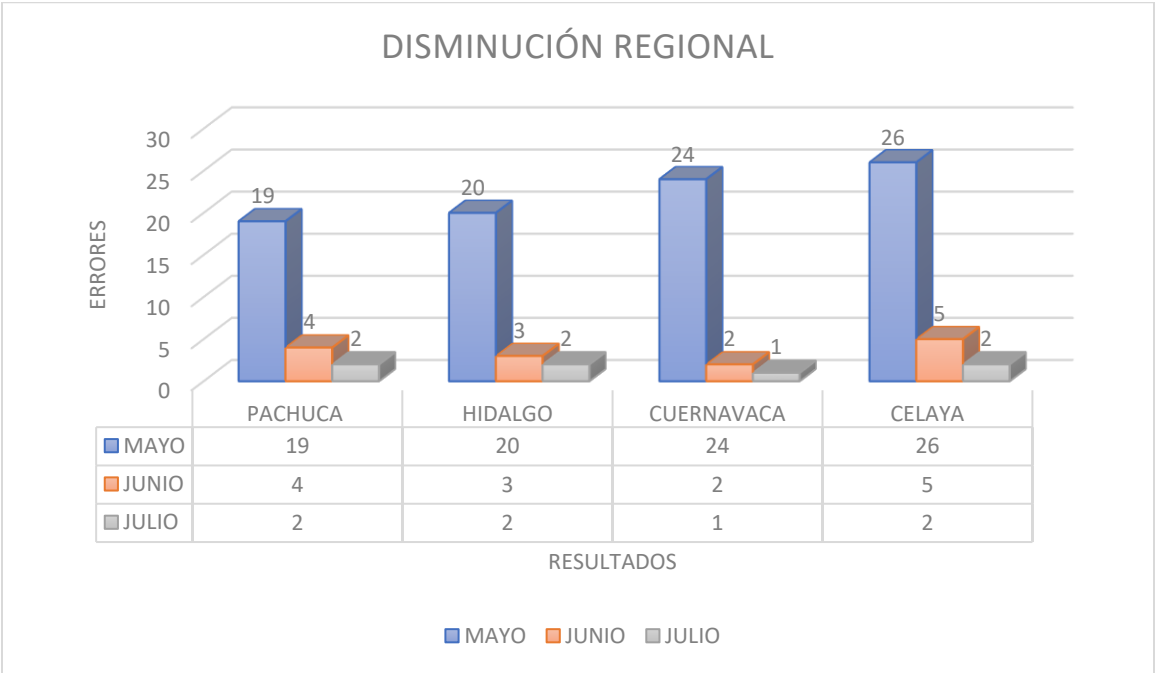


Figura 20

Formato de antes y después de la revisión de documentos de las sucursales

FECHA	TIENDA	MES	NUMERO DE CORTE	NUMERO DE PEDIDO	OBSERVACIONES	NOTIFICACION AL EJECUTIVO	FIRMA DE ENTERADO
10-04-24	Toreo	Abril	209559	TR- 2443	Sin firma del Cliente	Alejandra	
17-04-24	Avagón	Abril	20988	AR- 2498	Sin voucher	Alejandra	
17-04-24	Coacalco	Abril	2105221	CO- 2530	Perdido	Alejandra	
19-04-24	Buenavista	Abril	215560	BN- 1739	Voucher rasado	Alejandra	
12-04-24	Hidalgo	Abril	215666	HL- 2788		Ricardo	
18-04-24	Cemaco	Abril	215000	CU- 2790	Sin firma	Ricardo	
23-04-24	Celata	Abril	20965	CT- 18-24	Pedido sin firma	Alejandra	
9-04-24	Pachuca	Abril	20441	PH- 2790	Voucher perdido	Alejandra	
23-04-24	Pachuca	Abril	21024	PH- 2798	Pedido sin voucher		
24-04-24	Toreo	Abril	20543	TR- 2795	Sin firma	Alejandra	
30-04-24	Toreo	Abril	20542	TR- 2797	Voucher rasado	Alejandra	

La introducción del envío de códigos QR por correo electrónico ha sido uno de los cambios más efectivos, optimizando la precisión operativa y fortaleciendo la eficiencia del sistema. Este mecanismo permite que los procesos cumplan consistentemente con los estándares establecidos, tanto a nivel sucursal como regional.

Los resultados reflejan un compromiso con la excelencia operativa, destacando la importancia de mantener estándares elevados en la documentación y en la interacción con los clientes. Estas mejoras han reducido errores, optimizado recursos y fortalecido el desempeño general de las operaciones.

Capítulo V Conclusiones

El análisis de los procesos existentes en el área de auditoría interna de Taboazas S.A. de C.V. permitió identificar deficiencias significativas, como la falta de estandarización, la pérdida de documentos clave y los fallos en el control de ingresos. Estas problemáticas fueron abordadas mediante la implementación de procesos mejorados, como el envío de códigos QR para la validación de ingresos. Gracias a estas medidas, se logró una disminución del 80% en errores por sucursal, cumpliendo con los objetivos de optimización planteados desde el inicio del proyecto.

La aplicación de las mejoras diseñadas impactó positivamente la eficiencia operativa y administrativa, destacando una reducción notable de errores en todas las regiones evaluadas. Sin embargo, se identificaron limitaciones, como la resistencia al cambio por parte del personal y la falta de tecnología avanzada en ciertas sucursales, lo que restringió la implementación uniforme de las mejoras en zonas rurales.

Además, el proyecto permitió reconocer oportunidades adicionales, como la necesidad de estandarizar procesos en áreas complementarias, como la gestión de inventarios y pedidos, para fortalecer la integración de funciones. Aunque no se realizó un análisis estadístico comparativo entre periodos anteriores y posteriores al diseño del sistema de auditoría, los resultados alcanzados evidencian el éxito del proyecto y su potencial de replicabilidad en otras empresas, más allá del sector de mueblerías.

Ejemplo de correo enviado de la sucursal al cliente:

Correo electrónico

Estimado equipo de Sucursal Tereo,

Espero que se encuentren bien. Me dirijo a ustedes para informarles sobre un error que ocurrió recientemente en el proceso de firma del cliente durante una transacción en su sucursal.

El 15 de julio con transacción 007, llevé a cabo el pedido de una sala color azul modelo Blanca. Lamentablemente, durante este proceso, hubo un error en el procedimiento de firma del cliente.

Les agradecería mucho revisar este incidente y corregir cualquier registro o documentación necesaria. Si es posible, por favor confirmen cuál fue el problema exacto y llevar a cabo las soluciones acordadas.

Quedo a la espera de su pronta respuesta para resolver este asunto de manera satisfactoria.

Es importante consultar el proceso para evitar este tipo de inconvenientes a continuación se comparte el código QR.

Si necesitan más detalles o información adicional, no duden en contactarme por este medio.

Gracias por su atención y colaboración.

Saludos cordiales



Se sugiere establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar periódicamente la efectividad de los nuevos procesos implementados. Este monitoreo permitirá realizar ajustes oportunos frente a cambios en las necesidades operativas o del mercado, asegurando la sostenibilidad de las mejoras a largo plazo.

Es esencial llevar a cabo capacitaciones regulares para el personal involucrado en los procesos de auditoría interna. Una correcta formación garantizará que los procedimientos mejorados sean aplicados con precisión, fomentando una cultura organizacional orientada a la mejora continua y a la eficiencia operativa.

La documentación detallada de todos los procesos implementados debe consolidarse en una guía de referencia, que sirva como material de consulta para el personal y facilite futuras actualizaciones. Esta documentación también podría ser utilizada como modelo para otras empresas interesadas en optimizar su control interno.

Por último, se recomienda invertir en herramientas tecnológicas avanzadas que permitan un control interno más eficiente y reduzcan la dependencia de métodos manuales. Además, se debe

considerar la extensión de este sistema a otras áreas clave de la organización, como la gestión de inventarios, para garantizar una integración completa de los procesos y maximizar el desempeño global de la empresa. Estas recomendaciones apuntan no solo a consolidar las mejoras alcanzadas, sino también a sentar las bases para un crecimiento sostenible.

Competencias desarrolladas

Asignatura	Competencia de la asignatura	Actividad desarrollada	Perfil de egreso
Contabilidad orientada a los negocios	Comprende la importancia del proceso contable en los negocios para formular estados financieros básicos utilizando normas	Conocer los ingresos, la importancia de la operación financiera para analizar las mejoras en el área d ingresos	Interpreta la información financiera para detectar oportunidades de mejora e inversión en un mundo global, que propicien la rentabilidad del negocio.
Legislación laboral	Aplica la legislación laboral en las relaciones obrero-patronal para mantener la armonía entre el capital y el trabajo	Aplicación de las normas y leyes que conllevan a tener una auditoria de ingresos adecuada	Aplica las normas legales para la creación y desarrollo de las organizaciones.
Taller de investigación 1 y 2	Aplicar los elementos de la investigación documental para elaborar escritos académicos de su entorno profesional	Análisis de procesos, investigación de soluciones, métodos, procesos y mejora para la resolución de problemas	Aplica métodos de investigación para desarrollar e innovar modelos, sistemas, procesos y productos en las diferentes dimensiones de la organización
Gestión estrategia	Desarrolla estrategias empresariales considerado criterios de sustentabilidad, para		Gestiona sistemas integrales de calidad para la mejora de los procesos, ejerciendo un liderazgo estratégico y un compromiso ético.

obtener ventajas competitivas.	Realizar la estrategia de mejorando los procesos para el área de ingresos
--------------------------------	---

Habilidades
directivas 1

Desarrollar habilidades directivas con el fin de resolver situaciones en el ámbito social y laboral

Solución de procesos y
Dirigir los nuevos

Aplica habilidades directivas y de ingeniería en el diseño, gestión, fortalecimiento e innovación de las organizaciones para la toma de decisiones en forma efectiva, con una orientación sistémica y sustentable.

Fuentes de información

Auditorsensors.com. (15 de octubre de 2013). Obtenido de

https://www.auditorsensors.com/uploads/20160405/NIA_ES_250.pdf

Blockbuster, Viana y otras 5 firmas en nuestra ofrenda a las empresas que ya no están con nosotros. (11 de 01 de 2018). Obtenido de El Financiero:

<https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/blockbuster-viana-y-otras-5-firmas-en-nuestra-ofrenda-a-las-empresas-que-ya-no-estan-con-nosotros/>

INEGI}, { . N. (s.f.). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)*. Obtenido de Org.mx: <https://www.inegi.org.mx/>

Instituto Nacional de Estadística, G. e. (06 de 2012). *INEGI*. Obtenido de DENUÉ:

<https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>

La importancia del control interno en el área de ingresos de una empresa comercial. (s.f.).

Obtenido de Edu.co: <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/download/4692/4511?inline=1>

la NIC, E. N., De estados financieros y se aplicará en los ejercicios anuales que comiencen a partir del, P., De enero, D., & anticipada., S. A. (s.f.). *Norma Internacional de Contabilidad n° (NIC) Presentación de estados financieros*. Obtenido de Normasinternacionalesdecontabilidad.es:

<http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC01.pdf>

Prats, G. M. (s.f.). *La importancia del control interno en el área de ingresos de una empresa comercial*. Obtenido de Edu.co: <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/download/4692/4511?inline=1>

Velazquez, M. R. (03 de 2012). *LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN MÉXICO*. Obtenido de Itson.mx: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf