



REPORTE FINAL DE RESIDENCIA PROFESIONAL

APLICACIÓN DE CONTROLES ADMINISTRATIVOS INTERNOS DE SERVICIOS FUNERALES VILLA JUAREZ.

CARLOS ALFONSO GONZÁLEZ REYES
N.C. A141050279

Asesor externo

Citlaly del Pilar Salazar Bernal.

Asesor interno

Laura Lorena Alba Nevárez

Pabellón de Arteaga, Ags., Diciembre de 2018.

AGRADECIMIENTO.

A DIOS

Por darme la oportunidad de vivir, de concluir algo que deje truncado, ¡me dio sabiduría para centrarme en mis estudios y en mi vida para tener Éxito!

A MIS HIJOS

Les agradezco infinitamente por su paciencia y apoyo, ustedes son el motor de mi existencia, quiero ser un ejemplo para ustedes y demostrarles que no hay obstáculos para lograr nuestras metas, jamás es tarde para concluir sus sueños, con dedicación y esfuerzo la vida nos recompensa.....hijos, son mi mayor motivación.

A MI ESPOSA

Fuiste la parte más importante para lograr mis estudios, me motivaste a seguir estudiando, me apoyaste en el trabajo, en la casa y en la escuela, juntos decidimos tomar este camino del saber, aunque no muy convencido al principio comencé esta travesía, hoy solo tengo infinito agradecimiento por tu paciencia, tu amor, tu apoyo y tu sabiduría.

A MIS PADRES

Alfonso y Josefina por darme su apoyo incondicional en tiempo y forma de estudio, ahora valoro lo que en su tiempo hicieron por mí y no supe aprovechar, hoy sé que la vida era más fácil cuando ustedes me guiaban y no aproveche ese momento gracias a ustedes muchos de mis logros se los debo incluyendo este, me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A MI HERMANA

Representan la unidad familiar, quiero ser un ejemplo de superación para ti, motivarte a que salgas de tu zona de confort y veas que hay más vida después de

la que vives, quiero que tengas claro que todo se puede lograr con decisión y constancia.

A ESME

Por formar parte de este ciclo por el apoyo recibido desde el día que la conocí, por ser más que una amiga, ser como una hermana y motivarme a seguir adelante tras mis berrinches de tirar la toalla.

A MIS COMPAÑEROS

Por haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencias que jamás olvidaré.

A MIS MAESTROS

Por la oportunidad de desarrollarme, les agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mis profesores: Armida, Alejandra Cervantes, Benito, Pozo, Nájera, Quevedo y principalmente a la maestra Laura, por haber compartido conmigo sus conocimientos, pero sobre todo su amistad por luchar conmigo para hacer valer mis derechos de alumno

RESUMEN

Cuando se tiene una pequeña empresa, algunas veces la manera de trabajar es muy diferente a lo que se debería hacer, por ejemplo, en la empresa Funeraria Villa Juárez a sus 33 años ha sido administrada solo por el gerente general y con la ayuda de algunos colaboradores administrativos. En años anteriores esa manera de trabajar era la única que se conocía y de alguna manera les fue útil en esos tiempos, pero nos encontramos en la actualidad con mucha competencia donde los clientes buscan calidad en los servicios funerarios.

Haciendo un análisis interno con la finalidad de conocer qué tipo de necesidades se cuentan y con la ayuda de proyectos como este encontrar las mejores soluciones y convertiste en una empresa competente y ofrecer calidad tanto a los clientes como al mismo personal.

Es aquí donde Servicios Funerales Villa Juárez se ve en la necesidad de implementar un control interno generando procedimientos de las operaciones de control de gastos, ingresos e inventarios, además de un catálogo de servicios funerarios y formatos de: almacén, embalsamado, cafetería, certificado de defunción, datos de facturación, etc.; así como los contratos individuales de trabajo, reglamento interno.

El control interno es importante para la toma de decisiones en cualquier aspecto de la vida, pero sobre todo para la empresa, puede ser uno de los determinantes principales de éxito o fracaso. Tener un control de las entradas y salidas de dinero, así como de todo lo que conforma el patrimonio de la empresa es importante para calcular la salud de la empresa, por ello, es importante realizar de forma periódica un balance de ingresos y gastos.

Índice

AGRADECIMIENTO.....	2
RESUMEN.....	4
INTRODUCCIÓN.....	6
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN.....	7
PROBLEMAS A RESOLVER.....	10
OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO.....	13
JUSTIFICACIÓN.....	14
MARCO TEÓRICO.....	16
PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	19
RESULTADOS.....	23
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES.....	25
COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS.....	28
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	30
GLOSARIO.....	31

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la mayoría de las empresas optan por la implementación de indicadores de medición ya que mediante de esto se puede evaluar los cambios de diferentes situaciones a través del tiempo y nos permite monitorear los procesos realizados de la misma

El control interno y financiero es importante en cualquier aspecto de la vida, pero sobre todo para la empresa, puede ser uno de los determinantes principales de éxito o fracaso. Tener un control de las entradas y salidas de dinero, así como de todo lo que conforma el patrimonio de la empresa es importante para calcular la salud de la empresa, por ello, es importante realizar de forma periódica un balance de ingresos y gastos.

El presente trabajo se realizará con la finalidad de crear e implementar un sistema de control interno como parte primordial para el desarrollo de las actividades contables y financieras de la empresa Servicios Funerales Villa Juárez, la cual no cuenta en la actualidad con una estructura orgánica financiera y contable adecuada.

Primeramente se encuentra la descripción de la empresa y la historia de la creación de esta pequeña empresa familiar, desde sus inicios.

Después de ello se describen los principales problemas a resolver y se plantean los objetivos tanto general como específicos y se plantea la justificación correspondiente. De la misma forma se presenta el marco teórico que fundamenta el desarrollo de los controles.

En el apartado de resultados se describe de forma general la forma en que se evidencia el logro de cada uno de los objetivos y se vinculan mediante un hipervínculo a archivos independientes que se anexan al archivo electrónico de este reporte.

Finalmente, se presenta todo lo relativo a las conclusiones, las recomendaciones y las competencias profesionales desarrolladas.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN.

Esta empresa nace de la inquietud del matrimonio de los Sres. Josefina Reyes y Alfonso González por realizar un servicio a la comunidad pues la Sra. Josefina en ese tiempo era encargada del registro civil de la comunidad de Villa Juárez y veía la necesidad de las familias que perdían un ser querido, por atender de una manera más rápida y oportuna tal servicio. En aquella época no había una funeraria cerca y se trasladaban hasta la ciudad de Aguascalientes.

Con el paso del tiempo fueron creciendo las necesidades, ya no fue suficiente la venta del ataúd y esto originó nuevas mejoras para la empresa, ampliando el catálogo de ataúdes, así como la integración de carroza para cortejo y embalsamados para la conservación del cuerpo, esto era de gran importancia pues en la comunidad muchas personas tienen familiares en EUA.

Y así poco a poco fueron surgiendo distintas necesidades que la empresa ha estado en busca de satisfacerlas.

En el año de 2005 la Sra. Josefina cede el manejo de la funeraria a su hijo Carlos Alfonso González Reyes y en esta etapa surgen muchas nuevas mejoras como los traslados nacionales e internacionales, catálogo de carrozas de lujo, asesoría en trámites, equipo de cafetería, arreglos florales, recuerdos de esquelas, ventas de previsión y cooperativas funerarias.

Dando una oportunidad de trabajo a 5 personas directas en la empresa y 25 personas con un empleo eventual ya que es una micro empresa constituida legalmente bajo el régimen fiscal de persona física con rfc de GORC840809GW5.

Actividades de servicios Funerales Villa Juárez.

Se encarga de organizar servicios funerarios como:

Trámites legales locales e internacionales.

Traslados

Venta de ataúd

Embalsamado

Cremaciones

Cooperativas funerarias

Los tipos de servicios que presta se pueden clasificar de la siguiente manera:

1.-Servicio de pre necesidad: el cliente cuenta con un contrato, el cual fue adquirido antes de un deceso.

- El precio es más bajo.
- Puede ser pagado en cuotas

2.-Servicios de necesidad: es el que solicita el familiar del fallecido en el momento.

- El precio es mayor
- Debe ser pagado al contado o en un plazo establecido.

MISIÓN:

Ofrecer a las familias, servicios y productos de excelencia, con los mejores planes de previsión e inmediatos y precios accesibles, dando siempre un trato cálido digno y respetuoso.

VISIÓN:

Ser reconocida como una empresa líder en el ramo funerario a nivel nacional e internacional.

ORGANIGRAMA SERVICIOS FUNERARIOS VILLA JUAREZ



PROBLEMAS A RESOLVER

La empresa Servicios Funerarios Villa Juárez no cuenta en la actualidad con una estructura orgánica financiera y contable adecuada, esto se debe a que no se aplican métodos, procedimientos y políticas relacionadas con el control interno, no se poseen planes de cuentas, registros y prácticas contables vigentes que garanticen la preparación de los Estados Financieros y certifiquen la adecuada administración y custodia de los recursos o activos de la entidad; esto ha generado que la dirección de la organización no haya logrado cumplir con los objetivos propuestos; y además asumió riesgos muy altos como registros errados en las diversas transacciones y el control deficiente de los activos, pasivos, ingresos y egresos.

El problema observado que analizaremos en este proyecto es “la ausencia de procesos de control interno identificando las causas que lo han originado y sus consecuencias o efectos producidos durante el proceso financiero”.

Actualmente la empresa no cuenta con una adecuada información financiera, que permita conocer con razonabilidad los saldos de las cuentas de los estados financieros presentados a una fecha determinada, debido a inadecuadas prácticas contables, financieras y un control interno deficiente.

Los factores causales más importantes que generaron el problema son las siguientes:

- Existen cuentas de cobro sin la respectiva firma del responsable, no se genera la factura o documento equivalente con todos los requisitos para algunas transacciones verificadas.
- No se hacen conciliaciones bancarias.
- No existen registros de los gastos que se han realizado ni documentos de respaldo de ingresos y gastos, que justifiquen gran cantidad de operaciones realizadas, se observan gran cantidad de facturas anuladas, factura copia a lapicero, las cuales no

han sido diligenciadas con copia al carbón, facturas que la copia está totalmente ilegible, se observan facturas que en el consecutivo esta archivada el original y la copia, ninguna de ellas presenta sello anulado, y distinción diferente.

- No se lleva un formato computarizado del archivo de los movimientos.
- No hay documentos de respaldos de recaudaciones, transacciones diarias, depósitos, consignaciones, etc.
- No existe modelos de procedimientos contables.

El desarrollo de un buen sistema de control interno debe partir de la evaluación de la situación actual del control, por lo que valdría la pena preguntarse cuáles son las características financieras reales actuales de la empresa, cuáles son sus mayores activos, como los protege, qué objetivos se ha trazado y porque algunos no se han cumplido. El presente proyecto está dirigido entonces no solo a dar respuesta a estos interrogantes, sino también al fortalecimiento de los procesos financieros y contables a través del establecimiento de un control interno específico y eficaz en esta entidad.

Al no contar con información acerca de registros de los ingresos y egresos del negocio, difícilmente se podrá hacer planes a futuro y tomar decisiones inteligentes.

No se tiene información acerca de cuánto gana, cuál es la utilidad o en su defecto la pérdida que tienen sus actividades, cuáles son las deudas que tiene y cuáles son sus acreedores, en qué gasta y/o se invierte el dinero.

No se tiene un control de inventarios tanto de la cafetería, como de los ataúdes, cirios para velación, etc., lo que genera un problema interno ya que, al no contar con los ataúdes establecidos en los contratos de las cooperativas, se toma la medida de utilizar ataúdes diferentes a los establecidos bajando el costo de estos. En la cafetería se presenta el robo de los insumos cuando estos se dejan en el domicilio o en algunas ocasiones dentro del mismo almacén.

No se cuenta un control del consumo de combustible para las camionetas de la empresa, y esto se presta para fugas de dinero que puede ser pérdida de las mismas ganancias.

Es así que, al manejar el balance general, nos permitirá tener el control de cada fuga que la empresa pudiera presentar en cualquiera de los problemas antes expuestos.

OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO.

OBJETIVO GENERAL

Definir y aplicar controles administrativos internos de Servicios Funerales Villa Juárez con la finalidad de generar la información financiera necesaria para dar estructura y formalidad al negocio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Definir e implementar los procedimientos internos de las operaciones de control de gastos, ingresos e inventarios.
- Definir e implementar los instructivos de trabajo necesarios para el control administrativo interno.
- Generar y discutir reportes mensuales de la operación financiera de la empresa para la toma de decisiones.
- Elaborar proyecto de presupuesto de operación para 2019.

JUSTIFICACIÓN

Servicios funerales Villa Juárez es una empresa con una trayectoria de 33 años, anteriormente solo se vendía el ataúd y el cliente mismo se lo llevaba a su domicilio, actualmente y hace ya un tiempo la mecánica de venta se ha cambiado, dando un giro en la prestación de servicios funerarios, (traslados, embalsamado, cremaciones etc.)

Con el tiempo van surgiendo nuevas necesidades en los servicios funerarios que nos van exigiendo cambios y sobre todo control dentro de todos y cada uno de los procedimientos de la empresa.

Es por esto que se pretende desarrollar un control interno que favorezca tanto a directivos como empleados al buen desarrollo de cada una de sus actividades administrativas y financieras, puesto que actualmente carece de una buena administración interna. En una empresa es lo primordial, ya que en eso se basa su correcto funcionamiento, es importante administrar el recurso financiero de una manera clara, concisa y específica.

Para ser frente a las grandes empresas del giro funerario debemos manejar de forma adecuada el recurso financiero sabiendo de donde llega y donde se aplica dicho recurso.

Para mejorar el crecimiento de la empresa es necesario llevar a cabo estos cambios internos, para la toma de decisiones analizadas en base a una administración adecuada y de esta manera lograr el crecimiento esperado de dicha empresa, queriendo expandir su mercado y servicios.

En la actualidad los dineros recaudados, los aportes realizados y los egresos e ingresos causados y realizados no son llevados con un adecuado control, lo cual hace necesario e indispensable la implementación de normas de control interno. Si se definen los procedimientos para el control de los gastos, costos, egresos, e inventarios se logra el mejoramiento de la calidad de información financiera, optimizando la utilización de los recursos económicos.

Sabemos que para desarrollar un buen sistema de control interno debemos partir de la evaluación de la situación actual del control: ¿Qué procedimientos se siguen?, ¿Quiénes lo ejecutan?, ¿Qué controles se aplican?, ¿Cómo se procesan y registran los diferentes tipos de transacciones? ¿Y qué registros contables y documentos de apoyo existen?

Se deben diseñar los elementos del Sistema de Control Interno Contable y el mejoramiento de la calidad de la información, tomando en cuenta los resultados obtenidos durante el proceso, para que la empresa provea una separación apropiada de responsabilidades funcionales y prácticas sanas a seguir en la ejecución de los deberes y funciones de cada departamento y un sistema de autorización y procedimientos orientado a proveer un control contable razonable sobre los Activos, Pasivos, Patrimonio, Ingresos y Gastos.

El Sistema de Control Interno implementado y desarrollado en toda organización debe ofrecer seguridad razonable de que se han adoptado normas, políticas y se han establecido procedimientos de control adecuados, aún más teniendo en cuenta que empresas como esta deberán someterse periódicamente a una revisión interna.

MARCO TEÓRICO

Control Administrativo

En la medida que las organizaciones públicas y privadas han incrementado su volumen de sus operaciones se hace cada vez más presente la necesidad de la implementación de controles que le permitan alcanzar los objetivos para las que fueron creadas; en un organismo público normalmente se traduce su objetivo en: el número de servicios prestados, cumplimiento de niveles de recaudación, número de casos concluidos, etc., y en un organismo privado, se materializa en el maximizar sus resultados financieros, entendiéndose para efectos de éste artículo, como el incrementar sus utilidades o reducir las pérdidas financieras. El estudio del control se ha abordado en sus orígenes principalmente desde el punto de vista administrativo, existiendo una gran variedad de autores que han aportado diversos conceptos relativos al control desde este punto de vista, dos de los que destacan son los siguientes:

- Según Fayol (1961), señala que el controlar consiste en vigilar para que todo suceda conforme a las reglas establecidas y las órdenes dadas.
- Para Koontz y Weihrich (1997), el control implica medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes.

Con base a lo anterior, el control se puede conceptualizar como el conjunto de actos y actividades necesarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales a través del uso eficiente y eficaz de sus recursos conforme a las reglas establecidas u órdenes dadas. El concepto de objetivos y metas, utilizados como sinónimos, según Koontz y Weihrich (1997), se definen como los fines hacia los cuales se dirige una actividad, lo anterior se materializa normalmente en las organizaciones privadas, como la consecución de la mayor cantidad de utilidades posibles, es decir, la maximización de sus utilidades; en el sector público se pueden traducir, dependiendo del organismo público, como la cantidad o calidad de los servicios

prestados, cumplimiento de normatividad jurídica, reducción de niveles de accidentes automovilísticos, etc.

Cabe señalar que, incluso el control, pudiese estar presente en el establecimiento de esos objetivos organizacionales, por ejemplo, una de las metas que se establecen en una empresa u organismo privado, es el cumplimiento de determinados niveles de rentabilidad los cuales, como una medida de control, deben ser fijados, tomando en cuenta todo el contexto que rodea a dicho objetivo; por ejemplo podemos citar los niveles de rentabilidad del sector, los diferenciadores con que se cuentan respecto al resto de los competidores, las tasas de rendimiento que el mercado ofrece al invertir en acciones u otro tipo de instrumentos financieros de renta fija, las expectativas económicas de crecimiento, planes de penetración de nuevos mercados, la estabilidad laboral, la responsabilidad social, los aspectos fiscales, la preparación del personal, etc.).

Lo anterior es relevante pues fijar metas u objetivos por debajo de lo posible, puede poner en riesgo su permanencia en el mercado pues seguramente los competidores si establecerán metas más realistas, a contrario sensu, el establecimiento de metas inalcanzables puede generar la desmotivación al cumplimiento de las mismas por parte de las personas involucradas en dicho proceso al verse enfrentados a restricciones que no dependen de ellos.

Tipos de control

Existe una diversidad de clasificación de los controles, tantos como premisas existan, de tal forma que podemos señalar según Granada (2009), las siguientes clasificaciones y/o conceptos:

- a) En virtud a quien los realice: Se clasifican en Controles Internos (CI) y controles externos.
- b) De acuerdo a su naturaleza: Los controles pueden ser de tipo financiero, de legalidad, de conveniencia, de gestión, de resultados y ambientales.

c) Atendiendo al momento en que se realizan, los controles pueden ser: previos (conocidos en México como preventivos), perceptivo o concomitante, posterior (en México se les conoce como correctivos), permanentes, esporádicos o eventuales.

d) Conforme a su magnitud: Pueden ser controles totales o selectivos.

PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Elaboración de instructivo de trabajo para la elaboración de procedimientos: Lo primero que se consideró necesario hacer para la definición de los distintos procedimientos es la definición de un instructivo de trabajo que nos sirviera de guía para estos y cualquier otro procedimiento que en el futuro se documente dentro de la empresa.

Instructivo de trabajo

Las instrucciones nos permiten conectar el lenguaje con la acción, sirven para explicar cómo hacer algo de una manera determinada y pautada. Pero relacionar el lenguaje y la actividad cuando se dan o reciben instrucciones no es fácil. Es necesario ponerse en el lugar del que no conoce el procedimiento, no saltarse ningún paso ni alterar la secuencia, explicitar hasta lo que parece obvio y usar un vocabulario preciso, es por eso que en este proyecto se da a conocer como elaborar un instructivo de trabajo, para que con ello al trabajador le sea más fácil la realización de sus labores.

Comenzando con la recopilación de datos necesarios, para después comenzar con la elaboración de un instructivo de trabajo, para ello se realizó un formato que se fue estructurando a base de información investigada para dicho instructivo, la cual fue de suma importancia ya que con ella se establecieron los puntos más importantes que fueron dando forma a este mismo.

El recuadro de identificación se puede decir que se consideró como el principal elemento ya que en él encontramos todos los datos considerados como son, El Nombre del documento, nombre de la empresa, Logotipo, Código, Revisión y Página.

Otro de los elementos es el recuadro de control de emisión, este recuadro se situó únicamente al pie de la primera hoja del procedimiento. Se compuso de los siguientes apartados como son quien lo elaboró, revisó y autorizó.

El propósito se redactó en forma breve y concisa; se especificaron los resultados o condiciones logradas, la redacción del propósito se estructuró a partir de las siguientes cuestiones: que se hizo, en que función o campo de especialidad se hizo, para que se hizo y para quien se hizo.

Alcance. En este apartado se describió brevemente el área o campo de aplicación del procedimiento; es decir, a quiénes afectó o qué límites o influencias tuvo.

Políticas de operación, aquí se registró el compendio de políticas aplicables al procedimiento, conforme a la secuencia lógica de las etapas del mismo. Es decir, aquellas disposiciones internas que:

Tuvo como propósito regular la interacción entre los individuos en una organización y las actividades de una unidad responsable, marcaron responsabilidades y límites generales y específicos, dentro de los cuales se realizaron legítimamente las actividades en distintas áreas de acción.

Diagrama del procedimiento, fue la representación gráfica de la secuencia de las etapas y de los órganos o puestos que intervienen en el procedimiento.

El diagrama se elaboró con base a la descripción del procedimiento.

En cada una de las columnas se registró el orden del órgano de la estructura autorizada o unidad responsable que intervino, y en su caso el nombre de los puestos de autorización por norma y los cargos del C. Oficial Mayor y del C. Secretario.

En la primera columna de la izquierda, se dio inicio al procedimiento. El trazo inicio de arriba hacia abajo y de izquierda hacia la derecha; posteriormente el flujo puede retroceder dependiendo del procedimiento.

El diagrama de flujo que se utilizó es el llamado “de bloque”, pues permitió tener la visión global de los participantes en el procedimiento y se compuso de tantas columnas, como órganos o puestos que intervinieron en el procedimiento.

Descripción detallada de Ingresos y egresos

Los ingresos son aquellas ganancias obtenidas tras haber brindado algún trabajo, producto o servicio., en el caso de la empresa Funerales Villa Juárez, es la ganancia obtenida al haber brindar un servicio funerario.

El proceso de la solicitud de un servicio funerario inicia al momento en el que es registrada la fecha en la notaria de la funeraria, en ese momento se paga un cierto anticipo para cubrir los gastos del servicio o se paga su totalidad, el servicio funerario requiere de un buen ingreso para poder cubrir todas las necesidades del mismo.

Una cierta parte de los ingresos obtenidos es dirigida al presupuesto de la empresa, al inventario y al sueldo de los empleados, así se abastece de todo lo que se requiere para poder seguir brindando un buen servicio al cliente, y de esta misma manera seguir obteniendo ganancias.

Los egresos son el dinero utilizado para cubrir gastos de cualquier índole., en el caso de la empresa Funerales Villa Juárez es el dinero utilizado para cubrir los múltiples gastos que implica el brindar un servicio después del haber recibido el pago o anticipo del cliente que lo solicito, los egresos representan un porcentaje significativo de los ingresos generados por el servicio funerario.

En la realización de este procedimiento solo dos personas participaron en el registro de los ingresos y egresos, que fueron la Asistente General y la Gerente Administrativo, lo cual para llevar a cabo este proceso fue necesario recurrir al libro diario donde se registraron todas las entradas y salidas de efectivo.

Se inició con la revisión de la orden de servicio, a su vez se capturo el costo del servicio, se continuo con el análisis de los insumos utilizados los cuales fueron utilizados en el servicio, se registró el costo de los insumos que genero el servicio, Se sacó el total de gasto del servicio, se verifico que los datos registrados fueran los correctos, se restó las salidas con las entradas para así sacar la ganancia obtenida por dicho servicio, Registro las ganancias de cada servicio por mes, se

sumó las ganancias obtenidas al mes, se analizó los gastos generales en el mes, se registraron los gastos generales de la funeraria del mes, se restaron los gastos generales del mes a las ganancias registradas del mismo, Se verifico el registro que estuviera correcto, se registró el total de ganancia obtenidas del mes en el formato diseñado para este proceso.

Así es como se fueron estructurando los formatos para llevar un control de entradas y salidas de efectivo.

Descripción detallada de proceso de inventario

Este procedimiento se aplicó para el conocimiento de la empresa, obteniendo un registro con la cantidad de equipos, bienes bajo resguardo del almacén, detectando la existencia de producto que es requerido para un servicio.

Se comenzó con el levantamiento de inventario, en el cual se elaboró un calendario para el levantamiento físico de los bienes y productos en el almacén, se comunicó a la organización la fecha establecida, se integró la mesa de control para el levantamiento de inventario.

Después se realizó el levantamiento de inventario, se hizo cierre de almacén, se entregaron las papeletas para el registro.

Continuando con realización del primer conteo, se recibieron instrucciones de inicio del primer conteo, se realizó el primer conteo físico de los bienes, se registró en la papeleta la cantidad obtenida, se dio instrucciones para un segundo conteo.

Se continuó con la realización del segundo conteo, se realizó el segundo conteo físico de los bienes, se llevó a cabo el registro en la papeleta la cantidad obtenida,

Se finalizó con el Cierre de inventario, se capturo el conteo definitivo en el formato de inventario, se dio por concluido el cierre de inventario.

Es así como se detectaron los bienes y productos de la empresa, y estos se han estado abasteciendo conforme se va requiriendo.

RESULTADOS

Durante el desarrollo del proyecto de residencia profesional se logró definir y aplicar controles administrativos internos de Servicios Funerales Villa Juárez, dando la estructura y formalidad que necesitaba la empresa.

Se elaboró un instructivo de trabajo para la elaboración de procedimientos, lo que sirvió de base para llevar a cabo la realización de los procedimientos internos de las operaciones de control de gastos, ingresos e inventarios, sus respectivos instructivos de trabajo y formatos relacionados. Este documento me sirvió como base para la elaboración de los procedimientos y el logro de los primeros objetivos específicos planteados en este proyecto. Se incluye en la siguiente liga [Instructivo de Trabajo.](#)

El procedimiento realizado para llevar a cabo el control de efectivo fue el de ingresos y egresos por servicio, ya que se logró tener de manera más clara el proceso que este conlleva para su realización, a su vez facilitando al lector el claro desarrollo de dichas actividades que en este se desarrollan y así le puedan dar seguimiento de su correcta ejecución para futuros empleados. [Procedimiento para el Registro de Ingresos y Egresos por Servicio.](#)

El procedimiento de control de inventario se elaboró para facilitar el recuento de bienes e insumos con los que cuenta la empresa, y así poder prever lo necesario en cada servicio y estos son aquellas piezas de utilitario cuya función depende al trabajo, producto o servicio que se esté brindando, en el caso de la empresa Funerales Villa Juárez, son aquellos artículos, objetos y complementos que se emplean haciendo uso de ellos para poder ofrecer un servicio funerario con mejor calidad. Además de la documentación [del Procedimiento para el levantamiento de inventario](#) se realizó el levantamiento físico con la aplicación del mismo, lo cual se muestra en el documento [Inventario 2018](#)

El tercer objetivo específico de esta residencia está enfocado a la generación de reportes mensuales de la operación financiera de la empresa para la toma de

decisiones. Este, al considerarse un tema de alta prioridad para la empresa, se atendió de forma inmediata y desde el primer mes se comenzó a generar la información para la toma de decisiones e incluso se organizó la información no solo del semestre sino de todo el año. [Reporte por servicio](#) y [Reportes Mensuales](#).

Respecto a la elaboración del proyecto de presupuesto de operación para 2019 se generó a partir del análisis hecho para el cumplimiento del tercer objetivo, sirviendo esa información de base para partir con un plan de gastos e ingresos esperados para el próximo año. [Presupuesto 2019](#).

Adicionalmente al logro de los objetivos planteados, al considerarse de gran relevancia, se desarrollaron otras acciones adicionales encaminadas a la mejora de la empresa y que de forma directa impactarán en su desarrollo. Estas acciones son:

Elaboración de un [Catálogo de Servicios Funerarios](#): Este sirve de muestra para que los clientes conozcan los productos y servicios que se ofrecen y nos ayuda a dar una buena presentación.

La elaboración de los diferentes [Formatos para el Control Administrativo](#) de la empresa fueron de gran utilidad ya que al ponerlos en práctica se obtuvieron resultados muy favorables, en cuestión de lo administrativo en si se vieron reflejadas las ganancias que se obtienen por cada servicio al igual a los servicios realizados se les dio más agilidad al contar con dichos formatos:

- Contrato individual de trabajo (eventual)
- Contrato de trabajo
- Derechos y obligaciones del trabajador
- Formato para tramite de certificado
- Formato para embalsamar
- Formato de cafetería
- Formato de inspección de orden y limpieza
- Recibos de cobro
- Control de ingresos:

- Formato de cuentas por cobrar y pagar
- Formato factura
- Formato inventario

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES

La realización de este proyecto permitió darme cuenta de que mi empresa realmente necesitaba de estos instructivos, procedimientos y formatos de trabajo, pues facilitaron las tareas administrativas y el control financiero y de recurso, es por ello que me queda una grata satisfacción, al percatarme que, en poco tiempo de la implementación de estas herramientas, la empresa ha funcionado de mejor manera al optimizar el tiempo y los recursos financieros y operacionales.

De esta manera estoy con la plena seguridad que para el año del 2019 será una empresa con mayor consolidación, al contar con todos los registros contables de trabajo que requiere una empresa formal.

El Control Interno como tal no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar.

El concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude. Si bien es cierto, que ningún sistema de Control Interno, por más

detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos, una seguridad razonable de que el objetivo se logre.

Para que la empresa prestadora de servicios Funerarios Villa Juárez, pueda proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, para promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas administrativas, se hace necesario que empiece por implementar el actual Diseño del Sistema de Control Interno, de tal forma que se pueda garantizar la realización de los procesos y los controles como se describen en el manual de procedimientos.

Si bien los resultados no serán inmediatos, una vez implementado dichos controles, se espera con el pasar del tiempo, que se puedan ver mejoras en la Gestión de las actividades del Departamento Financiero.

Con base en lo anteriormente expuesto, se recomienda de manera puntual a las Directivas de la Institución tener muy en cuenta los siguientes planteamientos:

Implementar en lo posible los procedimientos antes descritos, estableciendo los mecanismos de Control Interno sugerido.

Actualizar periódicamente los procedimientos de acuerdo con la práctica empresarial hasta lograr fortalecer el Sistema de Control Interno.

Fortalecer los Procesos de Capacitación del personal que labora en el Departamento Financiero de la entidad, con el fin de darle estricto cumplimiento a cada uno de los procedimientos establecidos, garantizando la confiabilidad de la información.

Establecer Programas de Evaluación del Sistema de Control Interno que garanticen que se estén realizando los procesos y estableciendo los controles como se describen en el manual de procedimientos.

De igual manera se recomienda con relación al funcionamiento del Departamento financiero y contable y la entidad en general, para el establecimiento eficaz del control interno:

- Dividir el procesamiento de cada transacción y seleccionar funcionarios hábiles y capaces.
- Crear procedimientos que aseguren la exactitud de la información, dar instrucciones por escrito.
- Utilizar cuentas de control.
- Usar documentos pre- numerados, evitar el uso de dinero en efectivo y realizar depósitos inmediatos e intactos de fondos.
- Usar gráficas de control, realizar inspecciones técnicas frecuentes y conservar en buen estado los documentos.
- Practicar el autocontrol, hacer que la gente o empleados no solo del departamento contable y financiero, sino de toda la entidad sepa por qué y para qué se hacen las cosas.
- Definir objetivos y metas claras y alcanzables y usar indicadores de rendimiento y calidad.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

A lo largo del desarrollo de este proyecto se desarrollaron algunas competencias que fueron las siguientes:

- **Análisis de problemas:** Con la experiencia de mis estudios y en el ámbito laboral logre analizar los problemas de una forma diferente y enfocada a solucionarlos, con el objetivo de logara un desarrollo en la organización.
- **Tolerancia:** Es una realidad que en cualquier empresa conviven personas diferentes, poseedoras de rasgos y actitudes que los distinguen, pero que requieren establecer vínculos armoniosos, por el tiempo que se pasa en convivencia que es mucho.
- **Niveles de trabajo:** La organización del trabajo engloba el conjunto de aspectos que determinan en un sentido amplio el trabajo a realizar, la forma de realizarlo y algunas de las condiciones en que se realiza.
- **Ética:** Es la obligación efectiva del ser humano que me lleva a un perfeccionamiento personal, el compromiso que se adquiere con uno mismo, refiriéndose a una decisión interna y libre, en este caso me comprometí con la empresa para ayudar a su crecimiento con este proyecto.
- **Compromiso:** Es una obligación que adquirí desde el momento que supe realizaría la estadía,

- Decisión: En el ámbito de las empresas, la toma de decisiones suele apelar a metodologías cuantitativas para reducir el margen de error.
- Automotivación: Es darse a uno mismo las razones, impulso, entusiasmo e interés con el que provocar una acción específica en este caso terminar mi residencia profesional. Es influir en tu estado de ánimo para que así puedas proceder de una manera precisa y efectiva en un aspecto de tu vida.
- Trabajo en equipo: Trabajo en equipo se obtuvo mutua colaboración de todos los encargados de áreas y buena disposición para la realización de las diferentes tareas aplicables.
- Reconocer éxito y aportación de otros, fue algo de lo más difícil para mí, pues siempre creí que yo podía hacer todo y en este proyecto varias personas estuvieron a mi lado apoyándome.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Chiavenato, I. (2007). Introducción a la Teoría General de la Administración (Séptima ed.). (N. I. Lhttps://libros-gratis.com/ebooks/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato/ópez, Ed., & E. L. Carmen Leonor de la Fuente Chávez, Trad.) México: [McGraw-Hill](#)

Fayol, H. (1987). Administración Industrial Y General. En H. Fayol, & P. García (Ed.). Argentina, Argentina: "El Ateneo". Recuperado el 18 de Octubre de 2018

<http://bibliotecagratis.blogspot.com/2014/04/henry-fayol-administracion-industrial-y.html>

<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>

(HEFLO, 2015)

<https://s3a2.me/2012/03/11/henry-fayol-y-la-teoria-clasica-de-la-administracion/>

(Economia simple.net, 2016)

GLOSARIO

Controles internos: Los controles internos corresponden a los planes de organización y al conjunto coordinado de métodos y medidas adoptadas por una empresa para salvaguardar sus activos.

Almacén: Local, espacio o lugar físico que está destinado para alojar mercancías o en el cual se venden productos al por mayor.

Catalogo funerario: Lista de una serie de productos que se ofrecen para la venta. El mismo tiene la información en lo que respecta a dichos productos como asimismo tiene el precio al que se ofrece al público.

Inventario: Es uno de los conceptos más importantes para la gestión y administración de una empresa, ya que gracias a ellos podemos conocer la situación real de la empresa. Esta palabra hace referencia a los productos que posee la empresa, pero también a la acción de hacer un inventario en la empresa para el control de que existe ningún problema grave en la empresa.

Recibo de cobro: Es el documento que acredita el pago de una determinada cantidad de dinero, emitido por la persona acreedora (quien recibe), y dirigido a la persona deudora (quien paga).

Recibo de pago: Es un documento por medio del cual una persona manifiesta haber recibido de otra cierta cantidad, ya sea en dinero o en especie, por algún concepto determinado.

Embalsamamiento: Es toda operación que tiene por objeto la conservación del cadáver, sea completo o se trate de alguna de sus partes, previniendo los fenómenos de putrefacción.

Certificado de defunción: Documento oficial que acredita la muerte de la persona.

Ingresos: En contabilidad, se entiende por ingreso el aumento de los recursos económicos. Este aumento no puede deberse a nuevas aportaciones de los socios, sino que deben proceder de su actividad, de prestar servicios o por venta de bienes.

Egresos: Salida de recursos financieros con el fin de cumplir un compromiso de pago.

Procedimientos: Un procedimiento es una secuencia definida, paso a paso, de actividades o acciones (con puntos de inicio y fin definidos) que deben seguirse en un orden establecido para realizar correctamente una tarea.

Instructivos: Es, pues, la forma específica de llevar a cabo una tarea. Las instrucciones de trabajo no tienen por qué estar recogidas en un documento, aunque esto precisamente es lo más razonable.

Reportes: Un reporte es un informe o una noticia. Este tipo de documento (que puede ser impreso, digital, audiovisual, etc.) pretende transmitir una información, aunque puede tener diversos objetivos.

Presupuesto: El presupuesto de una empresa es un plan que recoge todas las operaciones y recursos para lograr los objetivos marcados, expresado en términos monetarios.

Financiero: este presupuesto es el efectivo con el que cuenta la empresa y las inversiones que se podrán realizar. De esta manera se sabrá si se puede mover el capital y cómo hacerlo de forma rentable. Es la mejor manera de conocer la situación de una empresa.