



**UNAPEC**  
**UNIVERSIDAD APEC**

**Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales**

**Escuela de Contabilidad**

**Título:**

**Análisis del control interno para las cuentas por cobrar de la empresa Andy Santana Import SRL, en el período 2018.**

**Sustentada por:**

<b>Br. José Alberto Gómez Campusano</b>	<b>2011-2140</b>
<b>Br. Imara Jazmín Olivo Méndez</b>	<b>2015-1037</b>
<b>Br. Michael José Petitón Mateo</b>	<b>2016-0165</b>

**Asesores:**

**Lic. Richard Gómez**  
**Lic. Elvys Herrera**

**Monográfico Investigación Acción para optar por el título de  
Licenciatura En Contabilidad**

**Distrito Nacional, Republica Dominicana**  
**Abril, 2020**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La investigación realizada cuenta con la finalidad de presentar el desglose de cada uno de los aspectos que tuvo lugar sobre el análisis del control interno en relación a las cuentas por cobrar de la empresa Andy Santana Import SRL durante el período del año 2018, lo cual contó con una obtención de información acerca de cada uno de los hallazgos que dieron lugar al desarrollo de las operaciones que realiza la organización, donde se obtuvo información referente a la forma actual de como realizan cada uno de los procesos y operaciones relacionadas con los clientes. Sin embargo, se observaron deficiencias relacionadas al control interno con relación a las cuentas por cobrar las cuales generan impacto negativo con respecto al retorno esperado. El contenido de la investigación cuenta con evaluar y conocer cada uno de los elementos que han obtenido presencia en su funcionamiento interno.

## Índice

RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS .....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>Capítulo I: Las Cuentas Por Cobrar .....</b>	<b>4</b>
1.1. Definición de cuentas por cobrar .....	5
1.2. Tipos de cuentas por Cobrar .....	6
1.3. Fundamentos de las Cuentas por Cobrar.....	9
1.4. Características de las Cuentas por Cobrar .....	11
1.5. Atribuciones de las Cuentas por Cobrar .....	12
1.6. Objetivos de las Cuentas por Cobrar.....	14
1.7. Fases de la gestión de las Cuentas por Cobrar.....	15
1.8. Métodos de pagos en las Cuentas por Cobrar .....	16
1.9. Cuentas por Cobrar en la empresa Andy Santana Import SRL, período 2018....	19
1.9.1 Andy Santana Import SRL.....	19
1.9.2 Misión .....	20
1.9.3 Visión .....	20
1.9.4 Valores.....	21
1.9.5 Organigrama general .....	22
1.9.6 Cuentas por Cobrar en Andy Santana Import SRL, período 2018. ....	22
1.10 Finalidades de las Cuentas por Cobrar en el área de contabilidad.....	25
<b>Capítulo 2: Análisis del control interno para las Cuentas por Cobrar.....</b>	<b>27</b>
2.1. Control interno .....	28
2.1.1. Elementos del control interno.....	29
2.1.2. Objetivos del control interno.....	31
2.2. Análisis del control interno a las cuentas por cobrar.....	31
2.3. Tipos de Análisis de control interno a las cuentas por cobrar .....	36
2.4. Gestión de Cuentas por Cobrar en Andy Santana Import SRL.....	39

2.4.1. Objetivos de las políticas de Cuentas por Cobrar en Andy Santana Import SRL .....	41
2.4.2. Procedimientos de Cuentas por Cobrar en Andy Santana Import SRL.....	41
2.4.3. Documentación requerida en la gestión de Cuentas por Cobrar en Andy Santana Import SRL.....	42
2.5. Procedimientos y políticas generales de control interno en las cuentas por cobrar .....	44
2.6. Análisis del Control interno a las Cuentas por Cobrar de la empresa Andy Santana Import SRL, Período 2018. ....	45
<b>Capítulo 3: Valorar el Análisis del Control Interno a las Cuentas por Cobrar.....</b>	<b>48</b>
3.1. Valoración del Análisis del Control Interno a las Cuentas por Cobrar en la Empresa Andy Santana Import SRL, período 2018. ....	49
3.2. Ventajas y desventajas del Análisis sobre el Control Interno en las Cuentas por Cobrar en Andy Santana Import SRL, período 2018.....	52
3.3. Integración de estrategias sobre el control de las cuentas por cobrar .....	56
CONCLUSIÓN .....	59
RECOMENDACIONES .....	63
BIBLIOGRAFÍA .....	65
<b>A N E X O S:</b>	
ANEXO 1: Cuestionario sobre el Análisis del Control Interno en las Cuentas por Cobrar de Andy Santana Import SRL, Período 2018.	

## **DEDICATORIA**

A Dios, gracias padre celestial por todas las bendiciones que me das en la vida, por guiar mi camino siempre haciendo el bien y que sin ti esto no lo hubiese logrado.

A mi madre, **Juana Campusano**, una mujer la cual después de Dios le debo todo, siempre dándome el apoyo moral para que nunca me detuviera en este largo camino y saber que, si lo iba a lograr, enseñándome que la vida todo lo que uno se propone lo logra. Gracias tus consejos y apoyo, te amo y este trabajo de investigación no es solo mío es de los dos.

A mi padre, **José Gómez**, un hombre el cual me demostró que nunca es tarde para lograr tus metas y que siempre está para dar cualquier consejo, este logro es tuyo también.

A mis hermanos, **Francis Joshira y José Osvaldo**, los cuales siempre han estado presente en cada momento para dar cualquier palabra de aliento y motivación para que esto sea posible, ya hay que buscar mi espacio en la pared. Gracias por todos los momentos juntos.

A el equipo de softball de **UNAPEC**, con quienes compartí muchos buenos momentos en mi vida y ser motivación, viendo cómo se han ido graduando uno a uno, ahora seré parte del equipo de egresados, gracias a todos.

A mis amigos y amigas, quienes han estado en los momentos más duros de mi carrera, siempre dándome ese empujón extra para seguir adelante sin importar los inconvenientes que se pudieron presentar. y por último todo aquel que puso un granito de arena para que de una manera u otra esto sea posible.

***José Alberto Gómez Campusano***

A **Dios**, y siempre a él porque sin él no soy nada, por darme la salud, la fortaleza y perseverancia para poder lograr mis objetivos.

A mis padres, **María Méndez y Alexis Olivo**, por ser columna y norte en cada paso que di, porque este logro también es de ellos, por creer en mí y por nunca cansarse de luchar por mi futuro.

A todos mis maestros, en especial a **Richard Gómez**; quien, en calidad de asesor, colaboró hasta el último minuto, preocupándose por explotar todo el talento de mis compañeros de monografía y yo, para que diéramos lo mejor de nosotros y pudiéramos culminar este proyecto de la mejor manera posible.

A mis compañeros, **Michael Petiton y José Gómez**, por acompañarme en todo este tiempo, por convertirse en verdaderos amigos, por poner todo su esfuerzo y empeño para realizar este proyecto. Y por sus valiosas enseñanzas, que fueron de mucha ayuda para culminar con esta parte de nuestra carrera.

A mi mejor amigo, **Jesús Valdez**, que de manera incondicional dispuso de su tiempo y esfuerzo para apoyarme sin dudar ni un segundo, en todas mis aventuras estudiantiles, desde el inicio de mi carrera hasta el final. Espero seguir contando con tu amistad siempre.

Y a todo aquel que contribuyo de una manera u otra para lograr culminar este proyecto.

***Imara Jazmín Olivo Méndez***



A **Dios**, porque todo se lo debo a él, por darme salud y perseverancia para poder lograr mis objetivos.

A mis padres, **José A. Petitón y Delfa A. Mateo**, por ser mi columna en cada paso que doy, porque este logro es también de ellos, y por nunca cansarse de luchar junto a mí por mi futuro.

A todos mis maestros, en especial a **Juan Bautista Abreu Valerio**; quien me aconsejó, inspiró y orientó a lo largo de este recorrido, y a **Richard Gómez**; quien, en calidad de asesor, colaboró hasta el último minuto, preocupándose por explotar todo el potencial de mis compañeros de tesis y yo, para que diéramos lo mejor de nosotros y culminar este proyecto.

A mis compañeros, **Imara Olivo** y **José Gómez**, por acompañarme en todo este tiempo, por poner todo su esfuerzo y empeño para realizar este proyecto y, por sus valiosas aportaciones que ha sido de crucial ayuda desde el inicio hasta su culminación.

A mi amigos y amigas, que de una manera u otra apoyaron y contribuyeron para lograr poder culminar este proyecto.

***Michael José Petitón Mateo.***

## **AGRADECIMIENTOS**

A **Dios**, que me bendice y es a quien le pongo mi vida diaria para que me proteja y este conmigo ayudándome a poder cumplir mis objetivos.

A mis padres, **Juana Campusano y José Gómez**, por todos los consejos y el amor que me han brindado en mi vida, siendo mi mayor ejemplo a seguir.

A **UNAPEC**, por su prestigio, calidad y buena formación académica.

A los profesores, por su dedicación con la que nos transmiten sus conocimientos y experiencias en el área laboral y que podemos aplicar en nuestra vida cotidiana.

A mis compañeros, **Imara Olivo y Michael Petitón**, por ser parte de esta etapa tan importante en mi vida, brindándome su tiempo y esfuerzo para juntos lograr este trabajo de investigación.

A nuestro asesor **Richard Gómez**, quien nos ha brindado su conocimiento y tiempo, guiándonos en este proceso para poder terminar de manera exitosa.

A mis amigos y amigas, quienes son parte importante ya que siempre hacían lo que sea para motivarme a lograr esto y brindarme su apoyo en todo momento.

***José Alberto Gómez Campusano***

A Dios por darme la oportunidad de poder estudiar una carrera universitaria y así poder ser un ente útil para nuestra sociedad. Por darme las fuerzas para poder seguir adelante en todo momento, tanto en los momentos de felicidad como en los momentos difíciles.

A mis padres, **María Méndez y Alexis Olivo**, por cada palabra de aliento, cada gesto de amor, cada sacrificio y cada lección que me han enseñado en el transcurso de mi vida. Simplemente por ser los mejores padres que Dios me pudo dar. Las palabras no son suficientes para agradecerles, por tanto, los amo.

También agradecer a mis demás familiares, mis hermanos, abuelos, tíos y primos. Por siempre motivarme a seguir con mi carrera, por también servirme de soporte para seguir adelante en todos mis proyectos de vida. Especialmente agradecer a mis tías **Oneida Olivo y Yocasta Olivo**, por ser vivos ejemplos de mujeres luchadoras, emprendedoras, con corazones agradecidos y puros. Sin ellas esto tampoco hubiera sido posible.

A mis compañeros, **Michael Petitón y José Gómez**, por vivir conmigo esta etapa y ser excelentes compañeros caracterizados por su gran esfuerzo, trabajo en equipo y calidad humana.

A nuestro asesor **Richard Gómez**, que luchó incansablemente con nosotros hasta llegar a la meta. Por tratarnos no como simples estudiantes de monografía sino como colegas. No me cabe duda de que, sus lecciones de vida y consejos quedaran en los corazones de todos.

A **Universidad APEC**, y todos los maestros que aportaron sus granitos de arena para brindarme una educación de calidad.

***Imara Jazmín Olivo Méndez***

A **Dios**, por bendecirme todos los días de mi vida, dándome salud y fortaleza para cumplir los objetivos que me propongo y poder llegar donde estoy.

A mis padres, **José A. Petitón y Delfa A. Mateo**, por cada consejo que me han dado y el apoyo incondicional para lograr salir adelante en todo lo que me propongo, simplemente por ser los mejores padres que Dios me pudo dar.

A mis abuelos en especial a mí abuela, **Ramona Petitón Cruz**, por incitarme a optar por un título universitario y a siempre dar pasos grandes.

A mis compañeros, **Imara Olivo y José Gómez**, por acompañarme en esta etapa tan importante de mi vida, brindándome su tiempo, esfuerzo y entrega para lograr este trabajo de investigación.

Al profesor **Juan Bautista Abreu Valerio** por haberme aconsejado y guiado a lo largo de esta carrera, quien me sirvió de inspiración y orientador importante durante todo este recorrido.

A nuestro asesor **Richard Gómez**, que luchó con nosotros aconsejándonos y guiándonos en este proceso.

A mis amigos y amigas, por permitirme aprender más de la vida a su lado, motivarme siempre a ser la mejor versión de mí y brindarme su cariño sincero.

A **Universidad APEC**, por brindarme una educación de calidad con profesores capacitados que me ayudaron en mí proceso de aprendizaje.

***Michael José Petitón Mateo.***

## INTRODUCCIÓN

Mediante el presente trabajo de investigación contribuye hacia la determinación de conocer cada uno de los hallazgos que han intervenido en el desarrollo de las operaciones y procesos internos que se registran en Andy Santana Import SRL, lo cual permita evaluar cada uno de los controles que integra la organización en el cumplimiento de los objetivos. A pesar que el mercado ha contado con una serie de cambios que son realizados por las nuevas tendencias e implementación de adaptaciones tecnológicas ha generado nuevos patrones de cómo llevar a cabo los procesos con el fin de atribuir alternativas viables que generen nuevas pautas en la coordinación de mejorar los procesos.

La implementación de un control interno permite a la empresa obtener mayores beneficios en la utilización de recursos con una alta calidad de alcanzar una adecuada acción para enfrentar situaciones financieras y administrativas, logrando mayores niveles de productividad. El control interno permite detectar las acciones que no se están realizando de una forma adecuada, donde genera lineamientos que favorecen el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Los cobros se utilizan para liquidar transacciones de débito en sus cuentas de deudor u cobros o tercero mediante una utilidad automática de cobro bancario, tal como el cobro directo. Sin embargo, se ejecutar cobros puede crear el archivo de pagos bancarios requerido para cobrar los pagos electrónicamente.

A medida que la organización ha realizado procedimientos para una gestión de cuentas por cobrar de manera coordinada su análisis pretende evaluar e identificar cada uno de los aspectos que inciden para una ejecución adecuada que cumpla con los patrones de calidad en asegurar el vínculo con cada uno de los clientes, permitiendo conocer si los procesos operacionales se ejercen de forma eficiente y eficaz.

A través del análisis del control interno en las cuentas por cobrar de la organización cumple en conocer cada uno de los indicadores asumidos por el área de contabilidad en relación al proceso operacional, donde su enfoque radica en determinar la obtención de información que sea referente a medir el rendimiento interno y a su vez detectas las limitaciones ante el proceso realizado en la organización.

La composición del trabajo de investigación cuenta con un desarrollo de tres capítulos que son apoyados de subtemas para ofrecer un soporte en la obtención de información sobre cada uno de los datos que contribuyen a la medir los resultados obtenidos en los procesos realizados en la gestión de cuentas por cobrar con cada uno de los clientes, donde se apoya de una obtención de información que es distribuida en:

Capítulo 1: El contenido de este acápite cuenta con la indagación y profundización del objeto de estudio y el campo de acción en presentar cada uno de los datos que nos definan las cuentas por cobrar. Sin embargo, el contenido de este acápite



cuenta con la caracterización sobre la función de Andy Santana Import SRL, y la problemática que identificamos con respecto a las cuentas por cobrar durante el período 2018.

Capítulo 2: El desarrollo de esta parte cuenta con el análisis del control interno en las cuentas por cobrar. En este se desarrolla los mecanismos de control interno que nos permitirán obtener un detalle acabado de los procedimientos realizados y la organización en el mismo que desglosa cada uno de los parámetros que realiza el área de cuentas por cobrar ante los lineamientos sometidos en el período del 2018 en referente de las relaciones de cobros con el cliente, siendo un capítulo que permite identificar los puntos débiles llevados a cabo en su gestión; en el mismo damos respuesta a la problemática gracias a los resultados arrojados por el análisis ejecutado.

Capítulo 3: El contenido de información en este capítulo cuenta con el desglose sobre las valoraciones que dan respuestas al análisis en las cuentas por cobrar, donde se determinan las ventajas y desventajas que dieron presencia al período 2018, generando las estrategias adecuadas para corregir cada debilidad encontrada en el mismo.

## Capítulo I: Las Cuentas Por Cobrar



## **Capítulo I: Las cuentas por Cobrar**

### **1.1. Definición de cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son el activo más líquido que posee una empresa luego del efectivo, es decir, una manera en el cual se realiza la liquidación de transacciones de débito por medio de las cuentas de un deudor o cobro a terceros, lo cual genera el uso automático bancario en el establecimiento de un cobro directo que es ejercido por un medio de agilizar los procesos de forma que se tenga en cuenta la documentación sobre los archivos de pagos basados en una serie de elementos que contribuyen a llevar un control del mismo.

Las cuentas por cobrar generan un valor importante ante la gestión financiera de una organización, ya que permite un aumento sobre las operaciones internas en cuestión de los sistemas y pasos que deben de seguir para obtener buenas liquidaciones. Sin embargo, “La gestión de cobros y pagos hace referencia sobre la magnitud de mantener o recibir dinero en una organización, lo cual atribuya en contar con procedimientos que cumplan en favorecer los sistemas de cobros a través de las medidas adecuadas” (Perez, 2012).

La participación de las cuentas por cobrar es un indicador esencial en el proceso de toma de decisiones en la organización, lo cual orienta sus razonamientos en atender a un sistema financiero que analice y evalúe la forma habitual de crear la base que cumpla con las necesidades internas en favor de otorgar un mejor rendimiento operacional en el establecimiento de las medidas sobre los plazos y accesos.

Las organizaciones que prestan productos y servicios cuentan con procesos sobre la optimización en la gestión de cobros, ya que favorecen el establecimiento de operaciones, fórmulas de financiamiento, inversión y seguros hacia el mejoramiento en la integración de los procesos de cobros ante el cliente.

A través del proceso de cuentas por cobrar en una organización el establecimiento de las operaciones en cuanto al efectivo que entra a la empresa y sobre su movilización ejerce un valor importante para el área de cobro, ya que deben de contar con un sistema eficiente que incremente la cartelera de clientes y promueva una cultura organizacional eficaz en cuanto al flujo de efectivo y sobre el crecimiento factible ante los procesos establecidos (Brachfield, 2009).

## **1.2. Tipos de cuentas por Cobrar**

A través de la implementación sobre la gestión de cuentas por cobrar en el funcionamiento de integrar acciones que favorecen la administración de cobros en favor de velar por cada uno de los clientes y sobre los nuevos clientes que ingresen a la organización. Sin embargo, las condiciones de crédito que se adecuan sobre los diversos grados de la organización pueden adicionar un valor en el crédito en cuestión de los aspectos que crean las organizaciones sobre la gestión de clientes en virtud de realizar procesos coordinados.

A través de la gestión de cobros se ofrecen alternativas que permiten establecer las condiciones claras sobre la estipulación de pagos que permiten definir los días y los tiempos para su ejecución. Asimismo, la gestión de cobros no se cobra dentro del período de crédito, permitiendo un manejo de efectivo en un plazo determinado que genera una gestión de cobros que estima sus activos circulantes para un funcionamiento adecuado.

Las cuentas por cobrar son la medida que tiene toda empresa en favor de cumplir con los pagos ejercidos en las ventas de crédito, generando un valor de cobro permitiendo generar intereses que son ganados por cada cliente en la gestión de cobros que son atribuidos de las ventas (Tamayo, 2012).

El origen de los ingresos es a través de la compra y venta que ejerce una actuación de liquidez sobre el ejercicio de las transacciones de venta que se pueden facilitar en cuanto a los volúmenes de compras en los clientes. Sin embargo, las cuentas por cobrar tienen como objeto principal en coordinar cada uno de los elementos en favor de maximizar el patrimonio y la reducción de riesgo sobre el nivel de la eventualidad de liquidez y ventas.

El control sobre la optimización de variables en cuanto a las políticas de crédito, análisis de crédito, condiciones de crédito y sobre las políticas de cobros establecidas en la organización. Sin embargo, la administración sobre el capital de trabajo en cuanto al control y actuación de los activos y pasivos circulantes en la

organización genera el otorgamiento de obtener un mejor liquidez en la actuación de la organización.

La responsabilidad de las cuentas por cobrar cuenta con integrar un control sobre el volumen de balances en efectuar sobre los elementos que inciden en el aumento sobre las ventas de bienes y créditos en la actuación de los activos financieros. Sin embargo, las cuentas por cobrar son representados en activos líquidos sobre el manejo y control de efectivo en cuanto a los 30 a 60 días (Castro, 2014).

A través de los tipos de cuentas por cobrar se incluyen las cuentas que pueden clasificarse en relación a su disponibilidad, como son:

- ✓ **Corto plazo:** son aquellas que crean la disponibilidad en el plazo no mayor a un año después de la fecha del balance o ciclo financiero.
  
- ✓ **Largo plazo:** son aquellas que crean la disponibilidad a un plazo mayor de un año.

El establecimiento de los plazos que se adecuan en la generación sobre la dependencia en el cual emite los créditos es atribuido sobre el monto a plazo en la cancelación sobre los créditos ejercidos en las transacciones sobre la gestión de cobros. No obstante, las cuentas por cobrar establecen una participación integra

sobre el funcionamiento de cada uno de los actores que inciden sobre el desempeño organizacional, lo cual son ejecutadas de forma eficiente.

### **1.3. Fundamentos de las Cuentas por Cobrar**

A través de la expansión de nuevos medios en el cual se han establecidos nuevos mecanismos que han favorecido la comunicación luego del XX, los sistemas de cobros han ejercido cambios adecuados en la forma en el cual, sobre el comercio, debido que su concepto cuenta con la aparición de nuevos medios comerciales que anteriormente eran manuales y ese era el medio en el cual se establecía el intercambio. Sin embargo, las transacciones de cobros se originaron por medio del trueque, ya que era un mecanismo usado en la edad media para hacer transacciones comerciales.

Los mercaderes eran quienes realizaban la adaptación en el sistema del trueque, lo cual realizaban este medio para poder hacer el comercio en aquel tiempo. El proceso de cuentas por cobrar era una forma de obtener dinero o sobre la producción de bienes o servicios sobre el cual se ejercía a cambio de una promesa que indicaba la forma en el cual se iba a pagar al propietario la suma de un dinero estimado.

De acuerdo con (Mirrles, 2013) establecía que “La cuenta por cobrar es la venta de bienes o servicios que son ejercidos mediante un proveedor y un cliente a través de un pago mediante el intercambio comercial proyectada a una fecha futura”.

Un factor ideal sobre la construcción de los cobros se ejercía sobre las diversas transacciones comerciales que eran basadas en una promesa a un tiempo estimado, permitiendo una serie de acciones de cobros en el cual implicaba factores sobre el nivel y seguridad de la persona que realizaba la operación. Sin embargo, existía otra forma de realiza el cobro, ya que las personas llevaban mercancías por la adquisición de otro objeto.

La manera informal en la realización de las operaciones era sin la existencia de un contrato, lo cual cada parte recibía su forma de pago en relación a proveer la entrega de bienes sobre el proveedor, donde el contrato se ejercía de manera pública a través de un fedatario en caso de su existencia entre ambas partes (Tamayo, 2013).

Por consiguiente, la forma de las cuentas por cobrar con el paso del tiempo fue adquiriendo un valor agregado, ya que se empezaron a realizar nuevas formas de cobro, donde el surgimiento de la moneda hizo que los comerciantes intercambiaran objetos por un monto en plata establecido. Asimismo, cada una de las acciones es atribuida en fomentar un vínculo entre el vendedor y el comprador, lo cual permite una mejor comunicación.



#### **1.4. Características de las Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar permiten evidencia operaciones claras y seguras en el área financiera de una organización, ya que determina los lineamientos y acciones que son la base para hacer previsiones ante el proceso de toma de decisiones y sobre los períodos de cobros que son estimados en cuanto a cada cliente. Por tanto, el cliente es una parte esencial para la organización, ya que es la pieza que favorece las operaciones en una organización y es el motivo central el cual mueve las actividades de una empresa.

Las cuentas por cobrar permiten adicionar cambios sobre la existencia de eventos que se pueden propiciar en el establecimiento de una eventualidad en el alcance de los objetivos establecidos, siendo una medida que adoptan las organizaciones para evitar errores. Sin embargo, la gestión de cobros genera conocer cada una de las dificultades que se pueden propiciar con el cliente y ante procesos incumplidos con el mismo.

Existen diversos elementos que son relevantes en la gestión de previsiones en el área de cobros, lo cual ejerce un manejo de información en ofrecer un soporte en la elaboración de previsiones acerca de las informaciones que se deben usar en cuestión del tipo de cobro y el instrumento de pago utilizado (Valls, 2013).

La presencia de las cuentas por cobrar en el cumplimiento de las actividades establecidas debe ser seguras y claras, por lo cual la organización siempre debe dar la cara con el cliente y mantener flexible ante cada eventualidad que pase con el cliente, apoyándose de medidas y acciones que pueda reducir la actuación de una inconformidad con el cliente. El cobro sirve como medio directo en la gestión de cliente sobre cumplir con los procesos establecidos por la organización.

Las características esenciales que intervienen en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar en una organización son:

- Rápida ejecución de la gestión de cobros
- Genera un retorno de inversión mayor
- Facilita la obtención de datos
- Controla los indicadores de efectivo

### **1.5. Atribuciones de las Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar cumplen con ejercer un seguimiento y control integro sobre la base financiera de una organización, ya que contribuye en favorecer cada uno de las variables que intervienen en el proceso de generar valor en la toma de decisiones sobre la presencia de eventualidades que pueden causar reacciones

sobre los procedimientos internos como pueden ser la tesorería, los cobros varios y la gestión de pagos establecida por la organización con el cliente.

Para una correcta gestión financiera en las cuentas por cobrar en las empresas se deben de tener en consideración las oportunidades y desafíos que pueden tener la incorporación de operaciones comerciales en la implementación de métodos que agilicen los procesos internos, lo cual contribuya con un aporte significativo en el activo circulante, fortaleciendo el vínculo de fuerza con la integración de los procesos y medios para obtener un valor de apreciación ante las diversas actividades comerciales con el cliente.

Las cuentas por cobrar debe apoyarse de una estructura organizacional definida, donde integre una filosofía que cumpla con lo que busca obtener en el cumplimiento de sus operaciones, lo cual permite incluir una misión, visión, valores, principios que sean sujetados en crear la base para obtener objetivos en el corto, mediano y largo plazo de manera que su funcionamiento otorgue beneficios en las responsabilidades de cada personal (valdeande, 2012).

El establecimiento de políticas de las cuentas por cobrar es una parte esencial ante la gestión de operaciones, ya que sirven para crear un soporte y un orden sobre la dirección en el cual deben de ejercer cada una de las pautas internas con el cliente. Sin embargo, otorga un valor sobre el crédito en contar con las políticas adecuadas en generar un valor sobre el nivel de apreciación de cada uno (Brachfield, 2013).

## **1.6. Objetivos de las Cuentas por Cobrar**

Dentro de los principales principios que son sometidos en la gestión financiera bancaria y que son enfocados en generar un valor sobre la empresa, lo cual otorga un aumento sobre los flujos de cobros en el método en el cual se calculan y sobre el margen de los beneficios. Por su parte, la evaluación en medir el nivel de valor de una organización genera observar la magnitud de valor sobre el flujo de caja en el sistema integrado en la organización y sobre sus actividades.

Las organizaciones establecen un mayor rendimiento sobre la gestión de tesorería en favor de obtener un margen de beneficios que se adecue a las necesidades contables de la organización, lo cual permita obtener dinero sobre la gestión activa de cobros en virtud de establecer un flujo de control de manera que cumpla con cubrir las necesidades de la organización sin recurrencia financiera (Molina, 2012). Dentro de los objetivos que se encuentran en la gestión de cobros se puede apreciar que:

- ✓ Servir de intermediario para lograr de una manera correcta las actividades relacionadas con la gestión de cobros.
- ✓ Documentar cada uno de los expedientes de los clientes en cuanto a la base de datos de organización.
- ✓ Involucrar a todos los integrantes administrativos en la actividad de cobros según el retorno del dinero no sea en el tiempo acordado.

- ✓ Actuar con compromiso y lealtad en las prácticas ofrecidas con las ventas y cobros con el cliente.

### **1.7. Fases de la gestión de las Cuentas por Cobrar**

Las fases en las cuentas por cobrar aportan un grado significativo sobre el valor agregado en la organización, debido que cumple en recuperar un dinero dentro del tiempo estimado, siendo un medio que incluye la composición de procedimientos y políticas de créditos y cobros, generando un soporte sobre la implementación de técnicas que son apropiadas en el vínculo con las oportunidades de adaptar nuevos medios ante recuperar efectivo (Peralta, 2012).

Según (Lacalle, 2013) establece que la gestión de cobros incluye la adaptación de políticas y procedimientos que favorecen una toma de decisiones que incluyen una recepción de valores que son sujetos a las deudas de cada uno de los clientes, permitiendo incluir diversas etapas que sirven para el incremento de valor en la gestión de clientes y en el control del mismo, tales son:

- **Cobranza preventiva:** Consiste en efectuar un control sobre la factura del cliente en cuanto a la emisión de mensajes recordatorios en la ejecución de los pagos de forma constante.
- **Cobranza administrativa:** Consiste en ejercer un cobro en el cual se da seguimiento al momento en el cual se emite la factura, lo cual integra una

negociación ante la recuperación de créditos sobre el control de la cartera vencida en cuanto a las moras mayor a 21 días.

- **Cobranza judicial:** es una de las últimas opciones que ejerce la organización en el momento en que la deuda excede el número de días, lo cual se busca la alternativa de pagos sobre la actuación de un tribunal.

El funcionamiento de las cuentas por cobrar corresponde un proceso en el cual establece actividades que ejerce una toma de decisiones que son ligadas en proveer una gestión de clientes en favor del aumento sobre el rendimiento de la inversión, lo cual incluye el aumento de las ventas, costos y sobre las cuentas por cobrar. Sin embargo, las políticas de crédito cumplen con determinar los estándares de crédito sobre la capacidad productiva en la prestación en los servicios, costos y sobre el margen de utilidad.

## **1.8. Métodos de pagos en las Cuentas por Cobrar**

Para el funcionamiento sobre una correcta realización en la gestión de cobros en el cual las organizaciones ejercen acciones sobre las formas de facturación de ventas orientadas a través de nuevos programas informáticos en la implementación de facturación, lo cual genera un manejo de comprensión en la manera que agilizan los procesos.

A través de las aplicaciones que se adecuan dentro de un proceso que debe ser coordinado y eficaz en cuanto a las prestaciones sobre el control de los recibos o en virtud del vencimiento de facturas generadas, siendo ejercidas sobre el nivel de actividad de la organización en el envío de recibos que son emitidos de forma digital.

Las cuentas por cobrar cumplen con actividades organizadas y coordinadas en contar con acciones que establecen la finalidad de crear el alcance de los objetivos establecidos, debido que las organizaciones basan sus actividades en el aumento de las operaciones internas sobre los cobros (Santandreu, 2009).

A través del funcionamiento en el método de pago aporta un valor que los clientes cuentan con diferentes opciones en la realización de la operación a través de los diferentes medios, como son:

- ✓ **Efectivo:** Es el medio eficaz en proveer en el cual genera un medio de pago en cual es ideal para los clientes en la forma de pago.
- ✓ **Tarjeta:** Es el medio que sirve para generar un pago dentro de las 24 horas de forma simple y rápido.
- ✓ **Transferencia bancaria:** Es el método de pago que ejerce una realización de manera segura.

- ✓ **El confirming:** Es un mecanismo que ejerce un pago en el cual cumple con ejercer un descuento sobre un pagare que es una operación que no asume pago con la entidad bancaria.

Por su parte, las cuentas por cobrar basa actividades sobre la adaptación de estándares que promueven un medio eficaz ante la generación de valor en la organización sobre la implementación de sistemas de forma sólida, versátil y dinamismo en promover un mayor aprovechamiento en el establecimiento de los objetivos en cuanto al nivel de satisfacción sobre las operaciones de la organización.

El funcionamiento del volumen de las cuentas por cobrar aporta un control sobre la cartelera de clientes en referencia de crear un grado sobre los ingresos establecidos dentro del flujo de caja, manejo de ingresos y registros de egresos, permitiendo contar con una disciplina en cuanto a la gestión de cobros.

Por consiguiente, el sistema de las cuentas por cobrar genera que las estrategias y actividades sean efectuadas de manera eficaz ante la gestión de cobros en atribuir los canales y métodos de pagos que sirvan para elevar el rendimiento operativo interno. Además, las cuentas por cobrar establecen se manejados de manera eficaz y eficiente en cuanto a las soluciones inmediatas en proveer alternativas que generen un mejor rendimiento ante las relaciones entre el cliente y la organización.



Es evidente tener en consideración que la transparencia en la gestión de cobros contribuye en establecer una mejor atribución ante cada una de las conductas de manera que pueda fomentar procedimientos y políticas que asuman una correcta gestión de cobros sobre contribuir con oportunidades en cuanto al valor sobre la gestión de clientes en fomentar una nueva cultura organizacional en el aumento de la cartelera de atraer más personas a la organización.

## **1.9 Cuentas por Cobrar en la empresa Andy Santana Import SRL, período 2018**

### **1.9.1 Andy Santana Import SRL**

Andy Santana Import SRL es una pyme que se encuentra dentro de las organizaciones prestadoras de productos y servicios en la organización, lo cual inicio sus operaciones en la venta de vehículos nacionales en un pequeño lugar que solo se realizaban visitas con los clientes, ya que tenían que mostrar los carros en lugares determinados por qué no contaban con el espacio adecuado para las verificaciones adecuadas con el cliente. Sin embargo, la organización empezó sus operaciones en el año 2004 con la participación de sus creadores quienes dieron inicio al proyecto.

Andy Santana Import SRL, cuenta con un personal altamente calificado, ya que entregan servicios que son orientados en las nuevas tendencias del mercado, siendo un aspecto que mejora las relaciones con el cliente. adicionalmente la

participación del dueño y administrador general de la organización el señor Andy Santana y su colaborador principal el señor Ernesto Velásquez han ejercido una gestión interna basada en la eficiencia y eficacia de entregar productos calificados ante cada encuentro con el cliente.

Andy Santana Import SRL es una compañía anónima, firmada con capital privado. Está dentro del grupo de la pequeña empresa, debido al número de empleados; además es una empresa de servicios porque se dedica a la venta de vehículos nuevos y usados. Andy Santana Import SRL desde sus inicios, cuenta con proveedores de forma directa mayormente de los Estados Unidos y en la actualidad con los nuevos mercados asiáticos, también cuenta con proveedores coreanos.

### **1.9.2 Misión**

Brindar confianza y seguridad a nuestros clientes por medio de los diversos servicios, con una amplia variedad de productos y servicios con la mejor garantía y especializados en cumplir con todas las necesidades y expectativas del cliente.

### **1.9.3 Visión**

Ser un modelo en las ventas de vehículos a nivel nacional manteniendo los controles en calidad, garantizando al máximo la ejecución del trabajo del personal, dentro de los estándares esperados por los clientes.

#### 1.9.4 Valores

La organización establece el cumplimiento de actividades en brindar una seguridad en las ventas de vehículos, lo cual ofrece soluciones a todas las necesidades del cliente a través del esfuerzo, dedicación y profesionalismo en el trabajo entregado, siendo el motor de las obligaciones con los clientes que deben de regir el comportamiento frente a las actividades.

- **Compromiso:** Determinación, valor, empatía y responsabilidad a largo plazo con sus poblaciones meta.
- **Profesionalismo:** Personal con alto sentido ético, respeto, seriedad, dedicación y responsabilidad.
- **Transparencia:** Integridad en la entrega de los servicios creando credibilidad y confianza en el cliente.
- **Innovación:** fomentando diversas iniciativas para motivar al cliente en adquirir los servicios de la organización.
- **Calidad:** promover una confianza y una seguridad en cada entrega

### 1.9.5 Organigrama general



### 1.9.6 Cuentas por Cobrar en Andy Santana Import SRL, período 2018.

Andy Santana Import SRL es una organización que se dedica a la venta de Vehículos nuevos y usados, lo cual integra una amplia gama de productos y piezas que se venden a los clientes relacionados con los vehículos, debido que cuenta con una amplia experiencia en el mercado por el amplio segmento de cliente que cuenta y las facilidades que otorga a cada uno de los clientes. Sin embargo, la organización cuenta con una estructura amplia para la realización de cada una de las actividades en función de la entrega de los productos y servicios.

El control interno es un instrumento eficaz y eficiente que sirve para obtener una eficacia organizacional, ya que cuenta con razonamientos puntuales que genera nuevos elementos para elaborar los controles y medidas en relación a obtener un mejor desempeño operacional, evitando la ocurrencia de errores y situaciones que aumenten riesgos en los procesos internos. Sin embargo, el control interno es una herramienta que permite asegurar la comunicación y la toma de decisiones sobre el logro de los objetivos fijados, fortaleciendo el vínculo entre cada una de las partes que interviene en la organización.

La organización ha presentado algunas situaciones internas, donde se han presenciado registros contables incompletos, demoras en la entrega de los productos y servicios, falta de coordinación en la información en las cuentas por cobrar y ausencia de un control diario en las cuentas por cobrar que han reducido el potencial interno en el área de cuentas por cobrar y el departamento de contabilidad, generando efectos negativos sobre su control contable.

La participación en el área de contabilidad de las cuentas por cobrar en la organización busca detectar y evaluar el rendimiento obtenido dentro del período 2018, lo cual permita conocer el desenvolvimiento registrado en este período para conocer las pautas y procedimientos que se han tenido en cuenta para la comunicación vinculada con cada uno de los clientes de la organización.

La situación actual que se registra en el área de cuentas por cobrar es que ha incidido una serie de retrasos y demoras atribuido a la falta de conocimiento en la realización de procesos contables en las cuentas por cobrar han producido una disminución del rendimiento interno en el personal sobre la ejecución de las responsabilidades, donde ha despertado la preocupación por parte de la organización, ya que han aparecido una serie de irregularidades sobre el incumplimiento de los objetivos y metas organizacionales en el área de cuentas por cobrar y contabilidad en virtud de los procedimientos realizados en la gestión de los clientes de la organización.

La investigación centra sus enfoques en evaluar y conocer cada uno de los procesos que se realizan en el departamento de cuentas por cobrar, lo cual ha ejercido que la toma de decisiones ante las operaciones se realicen de forma inadecuada, además de identificar qué aspectos han generado que la falta de control interno en el cumplimiento de los procesos, donde se determine las debilidades y fortalezas que presenta la actual gestión de cuentas por cobrar ante los controles definidos en la organización, generando una incidencia de errores operacionales.

El análisis de control interno en las cuentas por cobrar genera la obtención de cada uno de los procesos y procedimientos que realiza el área de cuentas por cobrar, lo cual determina cada uno de los eventos negativos sobre la coordinación y dirección de actividades, de tal manera el análisis interno genera datos congruentes sobre el comportamiento operacional que ejerce los procesos de cuentas por cobrar en cada uno de los clientes.

A través del análisis se conoce cada una de las políticas sometidas en la organización en el período del 2018, donde integre detallar que procedimientos integran en cuanto a los cobros al contado y al crédito, de forma que otorgue información viable para determinar los elementos que han incidido en el desenvolvimiento operativo sobre el vínculo entre el personal y la organización.

El análisis de control interno busca conocer cada uno de los aspectos que han incidido en la gestión operacional, donde se determinen que aspectos han intervenido para producir el clima desfavorable para la organización y sobre el nivel de desmotivación en el personal, de forma que se evalúe cada uno de los procedimientos actuales antes de implementar las estrategias y recomendaciones que servirán para generen un valor agregado para la organización y sobre las cuentas por cobrar en cada cliente.

### **1.10 Finalidades de las Cuentas por Cobrar en el área de contabilidad**

Por medio de las finalidades de las cuentas por cobrar contribuye en ofrecer una determinación de resultados que se acoplan a los objetivos organizacionales en el cual permite planear, organizar y distribuir de mejor manera cada una de los procedimientos otorgados en el proceso interno, lo cual genera mejorar la actuación de la planeación en la organización. Sin embargo, es una parte esencial en proveer la integración de actividades enfocadas en ejecutar objetivos que cumplan con los resultados deseados (Estava, 2011).

A través de las cuentas por cobrar garantiza los parámetros en el establecimiento de cada actividad en virtud de favorecer a una determinada situación, lo cual integra aspectos como son:

- Objetivos que sean planteados en cuestión de asegurar un mejor rendimiento a través de la estandarización de normas que fomenten una cultura organización acorde a los criterios diseñados.
- Evaluar y medir cada actividad
- Asegurar que cada procedimiento cumpla con los resultados deseados
- Velar que se establezcan mecanismos en relación a determinar los resultados deseados.

Las cuentas por cobrar en el área de contabilidad aseguran en promover una nueva cultura operativa sobre nuevas prácticas de mejora en referencia de garantizar que cada participante cuente con las actividades y responsabilidades adecuadas para un compromiso en favorecer las alternativas tomadas en cuenta en relación al control de calidad, presupuesto, inventario y control del personal (Polanco, 2015).



## Capítulo 2: Análisis del control interno para las Cuentas por Cobrar



## **Capítulo 2: Análisis del control interno para las Cuentas por Cobrar**

### **2.1. Control interno**

El control permite la dirección superior en la aplicación de sistemas que otorgan un valor sobre la ocurrencia de medidas, planes y objetivos en cuestión de realizar acciones preventivas en relación a la búsqueda en el logro de los objetivos y finalidades establecidas. Sin embargo, “la actuación de los administradores que cumplen en hacer realización sobre la magnitud de cada uno de los esfuerzos realizados en promover una evaluación en los resultados, ya que genera las acciones preventivas en reducir eventos negativos” (Uribe, 2016).

El control interno radica en realizar funciones de planeación, organización, integración y dirección en virtud de promover un control favorable sobre el alcance de la eficacia y la eficiencia, lo cual puede ejercer acciones sobre equivocaciones, errores, procesos deficientes, desperdicios y desviación de los objetivos planificados (Carvalho, 2009).

El control interno favorece el establecimiento de medidas correctivas en favor que la directiva y la cada participante de la organización cumpla con un esquema de actividades sobre promover una alternativa viable ante el alcance de los objetivos. No obstante, el control interno contribuye con la actuación de procedimientos, políticas, directrices y planes en referencia de adecuar un logro de la eficiencia, seguridad y orden sobre la gestión financiera.

El control es la evaluación y medición que otorga una serie de planes que son sometidos en favor de cumplir con acciones y que provee desviaciones en corregir eventos y procesos en una organización. El control interno genera la supervisar cada una de las actividades en favor de asumir la corrección de una situación dada, lo cual permita ser planteada y corregida de manera eficiente (Raul, 2012).

La posición de los directivos sobre el establecimiento del control interno en favor de corregir la eventualidad de procesos cumple con favorecer las actividades internas de la organización, lo cual sirve para obtener un mejor desempeño en la actuación de generar valor agregado sobre asegurar actividades que cumplan en promover con el logro de los objetivos establecidos en favor de la organización. Sin embargo, los niveles de eficacia centran sus lineamientos sobre facilitar medios que cumplan en otorgar un mejor manejo de los objetivos.

### **2.1.1. Elementos del control interno**

A través del control interno otorga un manejo y control sobre la actuación de los elementos que favorecen el establecimiento de las medidas que ocupan un papel esencial sobre su funcionamiento, donde cumple en proveer:

Establecimiento de estándares: es una de las primeras etapas en el cual permite contar con procedimientos que favorecen el establecimiento sobre los parámetros incluidos en la evaluación o comparación, lo cual el estándar aplicado cumple con

favorecer la norma o criterio en el cual genera una evaluación sobre cuatro aspectos a tener en cuenta como son:

- ✓ Estándares de cantidad: permite el volumen de producción, cantidad de existencias y materias primas.
- ✓ Estándares de calidad: permite el control de materia prima, control de calidad de producción y otras especificaciones.
- ✓ Estándares de tiempo: permite determinar el tiempo en cuanto a la producción del producto determinado sobre el tiempo y el medio de las existencias.
- ✓ Estándares de costos: permite la realización de los costos de producción, los costos de administración, costos de ventas entre otras especificaciones.

Evaluación del desempeño: es la segunda etapa en el cual permite la realización de un control sobre la determinación de los aspectos a tener en consideración sobre lo que se está efectuando.

Comparación del desempeño con el estándar establecido: es la tercera etapa en el cual ejerce una comparación del desempeño sobre el cual fue establecido, lo cual permite validar si existe un desvío o una variación sobre algún error o falla en la actuación del desempeño.

Acción correctiva: es la cuarta y última etapa en la cual permite otorgar una mejora sobre el rendimiento en el cual permite generar el grado de valor sobre la actuación preventiva en cada una de las acciones tomadas en cuenta en la existencia de un desvío o variación.

### **2.1.2. Objetivos del control interno**

Dentro de la actuación de los objetivos establecidos en el control interno se establecen consideraciones que deben radicar en:

- ✓ Cuidar los activos de forma que pueda mejorar las operaciones de la organización
- ✓ Validar la confiabilidad y seguridad en los informes contables y administrativos
- ✓ Promover la integración en el establecimiento de políticas dentro de la organización
- ✓ Aumentar el establecimiento de los objetivos establecidos en la organización.

## **2.2. Análisis del control interno a las cuentas por cobrar**

Andy Santana Import SRL es una organización establecida en el mercado dominicano, lo cual cuenta con una amplia diversidad de productos y servicios en el mercado dominicano, siendo una organización orientada en proveer al cliente lo que busca dentro de sus necesidades, lo cual ha generado un valor agregado en los

clientes que eligen la organización como entidad para la obtención de los productos y servicios.

Las cuentas por cobrar son un conjunto de acciones que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero, en el cual permite disponer de dichos documentos o cartera de reserva hacia el derecho de hacer las obligaciones correspondientes dentro de un contexto de clientes. Sin embargo, las acciones que integra las empresas facilitan el rendimiento operativo en cuanto a la forma en que realizan los pagarés, cheques, obligaciones de las sociedades, certificados de depósito, bonos de prendas, cartas, facturas, cédulas u otras atribuciones financieras a fin de tener un mejor rendimiento operativo dentro de la cartelera de clientes que dispone la organización en el cumplimiento de sus actividades.

La cartelera de créditos forma parte de un contexto esencial para las organizaciones, debido que contabiliza e identifica las cuentas por cobrar o cliente a fin de tener una cartera que lleve consigo la razón de cada uno de los créditos concedidos. Asimismo, este es un documento que obliga a quienes les otorga (deudor) de hacer lo estipulado en el mismo, permitiendo transacciones comerciales en el cual cuenta con una facilidad en la adquisición de préstamos y financiamiento de compras.

Por medio del análisis del control interno genera evaluar la forma en la cual la organización ejerce las políticas y procedimientos de cobros ante los diversos clientes que cuenta en la organización, lo cual permite evaluar e identificar cada uno de los aspectos que inciden en las relaciones que establecen con los clientes en cuanto a las consideraciones que deben de tener en cuenta al momento de recibir el efectivo, ya sea al contado o a crédito.

El análisis de las cuentas por cobrar genera las pautas a través de plazos, lo cual pueden ser a corto plazo o según la diversidad de pagos que sean establecidas en la organización que pueden ser pagos periódicos uniformes y mensuales. Sin embargo, Andy Santana Import SRL ha utilizado procedimientos establecidos acciones que han facilitado las relaciones con el cliente, fortaleciendo a las empresas en otorgar acciones que mejoren el cumplimiento de los objetivos.

Por medio del análisis se evalúa las incidencias que dan propiciación a la manera en la cual la organización realiza la gestión de cobros en cada uno de sus clientes, de manera que permita determinar posibles alternativas de mejorar para mejorar los procedimientos internos en el área de cobros, adicionando acciones que contribuyan a mejorar el vínculo con cada uno de los clientes hacia el alcance de los objetivos establecidos en la organización y otorgando un mejor rendimiento operativo.

El proceso de control interno cuenta con el establecimiento de tres etapas que inciden sobre: la medición del rendimiento real, la comparación de las normas y toma de medidas administrativas para asegurar sobre las desviaciones o normas inapropiadas. Sin embargo, “el proceso de control cuenta con una adaptación de normas de desempeño, lo cual permite normas que asumen metas en cuanto al proceso de planeación en cuanto a la medición sobre el progreso del desempeño” (Moreno, 2005).

A través del control interno se establece una comprensión de cuatro medidas que son:

- ✓ Establecer normas y métodos para medir el rendimiento: cuenta con el funcionamiento en las metas y objetivos sobre el proceso de planificación en asumir una serie de elementos claros y mensurables. Sin embargo, los objetivos mensurables cuentan con establecer una comunicación sobre la facilidad en el establecimiento de metas y objetivos sobre el valor de importancia que dispone de diversos roles en la planificación en la actuación del control interno.

Las organizaciones establecen normas y medidas que favorecen la aplicación de acciones que fomentan una gestión de clientes, lo cual permite incluir medidas que generan las alternativas adecuadas para generar valor con el cliente. Sin embargo, cada una de las medidas contribuye en el establecimiento de las acciones que permiten un aumento de los objetivos organizacionales.



- ✓ **Evaluar los resultados:** es un proceso del control en el cual permite asegurar un mayor aprovechamiento sobre la comparación de los resultados dentro de las metas y objetivos que son diseñados en responder a las medidas y normas establecidas en las organizaciones.
  
- ✓ **Tomar medidas correctivas:** es una alternativa que cumple con medidas correctivas sobre la integración en cuanto a una o varias actividades en cuanto a las actividades dentro de la organización, siendo controles que estipulan un mejor alcance sobre las normas que se desean mejorar que son dependiendo de las medidas correctivas en cuanto al cambio que puede propiciar.
  
- ✓ **Retroalimentación:** es un proceso del control en el cual permite la retroalimentación de información sobre el sistema administrativo en la gestión del tiempo sobre determinar los resultados en la medición en cuanto a la organización sobre las causas de las desviaciones, que puede integrar alternativas que pueden actuar en relación en cuanto a las decisiones que pueden propiciar un nivel de ventaja sobre cada uno de los inconvenientes sobre la forma objetiva en la realización de los eventos.

### **2.3. Tipos de Análisis de control interno a las cuentas por cobrar**

Existen dos tipos de controles internos que se aplican en las organizaciones que puede ser administrativos y contables, donde su enfoque radica en:

#### **El control interno administrativo**

A través del control interno administrativo radica en otorgar una serie de procedimientos en la organización en proveer los niveles de eficiencia operativa sobre el cumplimiento de los esquemas que implican una actuación adecuada en la dirección organizacional. Sin embargo, los controles administrativos establecen un plan que integra cada uno de los métodos en favor de contribuir en un alcance sobre la eficiencia en cada una de las operaciones que favorecen el cumplimiento de políticas, lo cual cuenta con un análisis estadístico, reportes de operaciones y controles de calidad.

La responsabilidad en la cual permite la dirección de las organización sobre la forma en la cual incluye alternativas que pueden efectuar el uso de recursos sobre la producción de productos o servicios, permitiendo en la expansión de los mercados en la forma de venderse, lo cual permite en la competencia en la generación sobre los cambios de la demanda del clientes, dado que cada uno de los factores que pueden radicar cambios en el mismo (Horngren, 2009).

Por su parte, la parte de la dirección cuenta con el otorgamiento del establecimiento de los procedimientos y políticas en el fomento de eficiencia y la eficacia en cuanto a las actividades sobre los procesos en la organización en la gestión de producción, distribución e investigación. Sin embargo, debe adaptar medidas en el cual establecen medidas selección, entrenamiento y compensación del personal, permitiendo una gestión de operaciones que cumpla con las necesidades internas (Guzman, 2006).

Los controles operaciones cuentan con el establecimiento de los tipos de control interno con el fin de una actuación en el cual cuenta con un área que cumpla con los estándares financieros y contables. Asimismo, permite la obtención de datos contables que contribuyen en crear la sostenibilidad en la ejecución de operaciones sobre crea que la información contable cuente con un funcionamiento adecuado ante la generación de valor en el establecimiento de controles que contribuyan en ofrecer una mejor actuación de instrumentos en favor de la organización (Luna, 2015)

La organización al momento de definir los controles contables debe de determinar las prioridades en el cual desean asumir la integración de aspectos que contribuyen en favorecer la integración de aspectos de manera conceptual y sistemática, dando como punto de referencia la integración de aspectos que favorecen cada una de las alternativas tomadas como punto de referencia.

### **El control interno contable**

El control interno contable cuenta con establecer cada uno de los controles y métodos en favor de proveer una mejor protección sobre los activos en la fiabilidad y calidad de los registros contables, lo cual otorga un diseño en asegurar acciones en:

- Intercambios efectuados sobre cada una de las autorizaciones o sobre el nivel gerencial
- Registros de cambios que son sometidos en favor del control interno a través de la preparación de los estados financieros
- Guardar los activos
- Registros de los activos para ser comparados.

La presencia de controles que radican en la gestión sobre la corrección y confiabilidad en la obtención de datos que crean un valor agregado sobre cada una de las alternativas tomadas en cuestión para el aumento de ejecutar una mejor integración de aspectos en favor de la organización permite ofrecer una implementación y mantenimiento de cada uno de los controles contables en referencia de disponer las alternativas que generen un valor sobre los estados financieros en cada uno de los registros (Ramirez, 2012).

El control interno contable genera una serie de registros en el otorgamiento de efectuar el sobreguarda de los activos y la confiabilidad de los registros financieros en favor de otorgar un diseño que permite cuidar y velar cada uno de los activos en

referencia de crear una mejor evidencia de los registros sobre facilitar una seguridad operacional, como son:

- Genera que los estados financieros sean acordes a las exigencias internacionales en cuanto a las normas.
- Obtener un control adecuado de los activos.
- Crea un rendimiento operativo en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Favorece la participación de cada integrante en la organización.

El tipo de cuentas por cobrar incluido en el ejercicio de las operaciones de Andy Santana Import SRL dentro de las transacciones se señala de manera que la cuenta se acredite por el monto del préstamo, aumentando los activos sobre el valor del artículo que es a corto o largo plazo, dependiendo de las acciones pautadas en registro del documento en las cuentas por cobrar definidas entre ambas partes.

#### **2.4. Gestión de Cuentas por Cobrar en Andy Santana Import SRL**

Las políticas de cobros de la organización es uno de los principales procedimientos que debe de ejercer en cuanto a las ventas de vehículos otorgado a través de un crédito, donde cada una de las políticas se valora de acuerdo al nivel del cliente y en cuanto al vehículo que desee adquirir.

A través de mejorar el control interno en las cuentas por cobrar en la organización se prevé acciones que contribuyen a tener un mejor rendimiento de las medidas que cuenta la organización en cuanto a la comunicación que ejerce con cada uno de sus clientes, lo cual la organización tiene bajo su control consideraciones como son:

- ❖ Permite saber quién no debe, cuanto y su vencimiento
- ❖ Conocer las cuentas por cobrar vencidas
- ❖ Permite determinar cuándo y cuánto nos deben en el corto, mediano y largo plazo.
- ❖ Control sobre las cuentas por cobrar en cada cliente
- ❖ Manejar la cartera de clientes en cuanto a las operaciones especializadas en cada uno de los movimientos contables.
- ❖ Evaluar las cuotas sobre las cuentas por cobrar en dirección de programas mensual
- ❖ Conocer cada movimiento en cuanto a los estados de cuentas de los clientes
- ❖ Mantener un detalle de pagos en cada uno de los clientes.

Las organizaciones establecen herramientas que facilitan el proceso de ventas en dirección de incrementar sus utilidades en cuanto a fomentar pautas que incrementen cada uno de los pasos que deben seguir en el cual debe ir dirigido en:

- ❖ Resultados de ventas a plazos
- ❖ Estimación de plazos de pago
- ❖ Garantía
- ❖ Efectivo a corto plazo

#### **2.4.1. Objetivos de las políticas de Cuentas por Cobrar en Andy Santana Import SRL**

- ✓ Servir de intermediario para lograr de una manera correcta las actividades relacionadas con la gestión de cobros.
- ✓ Documentar cada uno de los expedientes de los clientes en cuanto a la base de datos de organización.
- ✓ Involucrar a todos los integrantes administrativos en la actividad de cobros según el retorno del dinero no sea en el tiempo acordado.
- ✓ Actuar con compromiso y lealtad en las prácticas ofrecidas con las ventas y cobros de vehículos.

#### **2.4.2. Procedimientos de Cuentas por Cobrar en Andy Santana Import SRL**

Dentro de los procedimientos de las cuentas por cobrar que dispone la organización se incluyen diversos aspectos que sirven para establecer los lineamientos adecuados para manejar los hallazgos que se produzcan con las ventas de vehículos, como son:

- ✓ Carta de cobro: esta carta se emite luego de 15 días de pasar la fecha del vencimiento de la cuota, donde la empresa envía según los términos que se incluyen en el contrato, donde la cuenta no se cobra, pero dentro de 7 días se envía el primer aviso.

- ✓ Llamadas telefónicas: uno de los primeros aspectos que se toman en cuenta son las llamadas telefónicas, donde se le comunica al cliente el vencimiento de su cuota y que debe de pagarla en el tiempo establecido.
- ✓ Procedimiento legal: este conlleva el paso más estricto donde se ejerce un cobro excesivo o sino el cliente pasa a aspectos legales.

A través de cada procedimiento se concluye con el ciclo de administración con los procedimientos que ejerce la organización en cuanto al cliente y con las personas responsables de efectuar las responsabilidades este proceso

#### **2.4.3. Documentación requerida en la gestión de Cuentas por Cobrar en Andy Santana Import SRL**

Andy Santana Import SRL ha integrado procedimientos que cumplan con una gestión de cobros adecuada y favorable sobre las tareas que dan lugar con la cartelera de clientes que dispone la organización, siendo a través de un control administrativo que cumple con la aceptación de pedidos y sobre el ordenamiento de las ventas en la aprobación del crédito, lo cual permite una aprobación de crédito en el control del manejo de cobros o sobre la cancelación del mismo.

Por lo que es evidente que la organización que vende vehículos y productos del mismo cumpla con un sistema que refuerce el desglose de información en favor de tener lineamientos que cumplan con beneficiar a cada uno de los clientes. Sin



embargo, la obtención de la documentación requerida cuenta con una serie de movimientos que son exigidos a cada uno de los clientes, por tanto, los contratos de créditos, historial crediticio y otorgamiento de créditos que son aspectos necesarios dentro del proceso.

Por lo cual la documentación requerida en la organización cuenta con el llenado de un expediente en virtud de contener, tales son:

- ✓ Solicitud de crédito que proporciona la organización crediticia
- ✓ Constancia de ingresos
- ✓ Fotocopia completa de cedula de identidad
- ✓ Recibo original de agua, luz o teléfono de la persona
- ✓ Documentos relacionados en la investigación del crédito
- ✓ Copias de comprobantes o recibos de pagos por el cliente
- ✓ Factura original a financiar

El objeto de la organización en vista de la documentación para la asignación de créditos es cumplir con la información requerida de la persona para validar si cumple con las características debidas para el otorgamiento del producto, siendo un medio eficaz para depurar a cada cliente y verificar en su historial crediticio si es conveniente entrelazar vínculos con el cliente. No obstante, la determinación de políticas crediticias permite crear las condiciones en cuanto a las políticas de cobros para mantener un buen rendimiento en el mercado.

## **2.5. Procedimientos y políticas generales de control interno en las cuentas por cobrar**

Los procedimientos y políticas que han sido diseñados en el área de contabilidad y administración son orientados en velar por un mejor cumplimiento de los casos que se pueden presentar en la cartelera de clientes en Andy Import SRL, siendo acciones que protejan y velen las relaciones entre el cliente y la organización a fin de promover una comunicación efectiva entre ambas partes, tales son:

- Inspeccionar cada uno de los productos de venta en la organización a fin que cuanto sea mostrado al cliente cumpla con las características buscadas por cada uno.
- Al momento de recibir un producto debe ser entregado al encargado de compras en virtud de la orden de compras, lo cual el proveedor debe validar que las mercancías o productos estén conforme a lo pedido ante cada proveedor.
- La entrada de cada una de las mercancías o productos deben ser ordenados en dirección del método PEPS (Primero en entrar, primero en salir), dado que cumpla con las características adecuadas en fecha de vencimiento visible.
- Cada una de las mercancías deben ser almacenadas en el área correspondiente para su utilización
- Fecha de vencimiento debe ser visible

## **2.6. Análisis del Control interno a las Cuentas por Cobrar de la empresa Andy Santana Import SRL, Período 2018.**

Luego de analizar cada uno de los procedimientos integrados por la organización en virtud de los parámetros diseñados para la entrega de los productos y servicios que dan lugar a las operaciones en el área de cuentas por cobrar en la ventas de mercancías se ha señalado una serie de inconsistencias en el proceso interno, donde se han presenciado registros contables incompletos, demoras en la entrega de los productos y servicios, falta de coordinación en la información en las cuentas por cobrar y ausencia de un control diario en las cuentas por cobrar que han reducido el potencial interno lo cual son atribuidas por la falta de innovación en los procesos determinados por la organización ante los procedimientos empleados actuales.

En este análisis del control interno enfocado a las cuentas por cobrar determinamos que el departamento de cuentas por cobrar no está gestionando la ejecución de las responsabilidades de los clientes, y esto mediante a que no existe un control satisfactorio que organice claramente la información sobre las cobranzas de las cuentas por cobrar a los clientes, lo cual provoca que el retorno esperado durante el período no sea congruente con el retorno obtenido, ya que, no hay una eficiencia en dicho control.

Dentro de los aspectos del control interno que debe de tener la organización en cuenta en el desarrollo de los procedimientos en cuentas por cobrar son referentes a:

- ✓ Al momento de anular una devolución de la mercancía vendida, se debe de crear un documento que pueda facilitar la devolución, lo cual demoras con el cliente.
- ✓ Existen informaciones erróneas en el departamento de cuentas por cobrar en cuanto al manejo de las operaciones registradas con el personal interno por la falta de comunicación.
- ✓ Análisis del estado de las mercancías disponibles para la venta, para evitar una devolución.
- ✓ El departamento de cuentas por cobrar no participa de manera directa en el conteo físico sobre las mercancías que cuenta la organización.
- ✓ Adicionar capacitación en el área contable, ya que existe falta de conocimiento en algunos procedimientos contables.
- ✓ Los procesos de cobros no se registran en la agenda de trabajo diaria.

Las actividades que se registran en las operaciones realizadas en el área de cuentas por cobrar definen cada una de las políticas y procedimientos incluidas en este capítulo, lo cual muestra el proceso que ejerce la organización sobre el funcionamiento operativo y comercial ante las pautas y parámetros registrados en las funciones realizadas con las cuentas por cobrar, lo cual ha evidenciado una serie

de procesos que tienen presencia en la reducción del valor sobre el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El análisis del control interno en las cuentas por cobrar indica que el área contable cuenta desde el período 2018 por procedimientos pocos claros, ya que dan presencia de irregularidades que se destacan desde informaciones erróneas, devoluciones mal registradas, mercancías devueltas por defecto y conteo físico de mercancías no cuenta con los requerimientos de seguridad correcta.

Por su parte, uno de los aspectos más relevantes en las debilidades indicadas sobre la manera en la cual el personal cumple con los cobros a los clientes es producto de no registran el control diario de actividades de cobros y la falta de capacitación contable en el departamento, lo cual indica que el personal no cumple los procesos correctamente, donde provoca que informaciones erróneas y cobros ejercidos de mala forma a los clientes de la organización.

# Capítulo 3: Valorar el Análisis del Control Interno a las Cuentas por Cobrar



## **Capítulo 3: Valorar el Análisis del Control Interno a las Cuentas por Cobrar**

### **3.1. Valoración del Análisis del Control Interno a las Cuentas por Cobrar en la Empresa Andy Santana Import SRL, período 2018.**

El desempeño que ofrecen las organizaciones en cuanto al valor de apreciación radica en el establecimiento de contar con un sistema que integre las acciones y actividades en favorecer el control interno, lo cual otorgue un sistema sofisticado y dinámico en asegurar un cambio radical en la manera en el cual se proyecta la organización. Sin embargo, las organizaciones asumen instrumentos que deben enfocarse sobre el control interno en contar con un sistema sólido y eficaz en otorgar un mejor manejo del proceso que establece la organización.

Por su parte, un sistema de control internos contribuye en fomentar una cultura organizacional innovadora de manera íntegra y eficaz sobre un fomento de valores y activos en la organización, permitiendo efectuar un efectivo de caja que cumpla con las actividades de control de mercancías, cuentas y documentos por cobrar, además de ejercer un manejo en la actuación de los controles que crean valor en el sistema que debe cumplir con las exigencias de la organización de forma práctica y eficiente.

El control es una de las operaciones administrativas que se encarga de efectuar un crecimiento sostenible sobre evaluar y medir el grado de eficiencia en la realización del mismo, donde permite que cada uno de los directivos diseñen las medidas

adecuadas para fomentar objetivos que sean sujetos en el cumplimiento organizacional, lo cual genere las razones adecuadas para generar un valor agregado con cada uno de los procesos (Carvalho, 2009).

Por consiguiente, las razones en la cual permite una evidencia sobre la manifestación del control interno radican en crear la base para ofrecer una mayor sostenibilidad en cuanto a los planes establecidos, donde permite:

- ✓ Crear una mejor calidad: es una de los procesos que otorga detectar la eliminación de errores sobre las fallas que se puedan presentar.
- ✓ Enfrentar el cambio: permite hacer referencia al ambiente en el cual se desplaza la organización en el cual evalué el nivel de competencia sobre los productos y servicios que se puedan captar con el público, debido que las expansiones de las nuevas tecnologías han creado la base para otorgar un valor agregado sobre la manifestación de los sistemas implementados en función de responder a las amenazas y oportunidades que se puedan dar dentro de los cambios operacionales.
- ✓ Producir ciclos más rápidos: es una de las acciones que permite obtener un diseño, calidad y tiempo en la integración de medidas de mejora en cuestión de analizar los ciclos que mantienen una relación sobre la entrega de los productos o servicios ante cada uno de los clientes.



- ✓ Agregar valor: es una de las acciones que generan ventajas competitivas en el rendimiento de las organizaciones, ya que permite hacer referencia al grado de producción sobre los productos y servicios en el cual compara cada parte con el valor agregado que puede presentar en su calidad ante las acciones alcanzadas dentro de los procedimientos de control.
  
- ✓ Facilitar la delegación el trabajo en equipo: es una de las tendencias que genera la actuación administrativa sobre el nivel de participación sobre el aumento de la necesidad en delegar o ejercer el fomento de incurrir ante la generación de valor en el proceso en el trabajo en equipo, lo cual permite una colaboración sobre cada participante dentro del trabajo establecido.

El análisis sobre las cuentas por cobrar en la organización genera la información adecuada para mejorar el alcance de los objetivos en el área de cuentas por cobrar, de forma que cumplan con las exigencias operaciones para detectar cada una de las debilidades que han generado irregularidades en los procesos que ejerce la organización. Sin embargo, la organización cuenta con una buena aceptación en el mercado, ya que promueve seguridad y calidad en la entrega de productos y servicios a cada uno de sus clientes.

De tal forma, el análisis del control interno en las cuentas por cobrar otorga conocer las políticas y procedimientos que conlleva la organización en el desenvolvimiento de sus actividades sobre la actuación de los procesos que dan lugar a los cobros a

cada uno de sus clientes, lo cual permite detectar los puntos que han ejercido un descontrol interno sobre las cuentas por cobrar. Asimismo, luego de identificar cada uno de los hallazgos que han incidido en el proceso de cobro se adiciona una serie de estrategias que permiten corregir de una forma clara cada uno de los eventos en el área contable.

### **3.2. Ventajas y desventajas del Análisis sobre el Control Interno en las Cuentas por Cobrar en Andy Santana Import SRL, período 2018.**

El análisis sobre el control interno realizado a los procesos de cuentas por cobrar determinar la forma y el manejo que ejerce la organización en cuanto a cada uno de los procedimientos que son vinculados con el cliente, de manera que el análisis orienta que procesos cumplen con los objetivos deseados y cuáles no, generando información adecuada para evaluar como la organización funciona en el área contable.

Las cuentas por cobrar es un proceso que se usa para liquidar transacciones de débito en sus cuentas de deudor u cobros o tercero mediante una utilidad automática de cobro bancario, tal como el cobro directo. Sin embargo, se ejecutar cobros puede crear el archivo de pagos bancarios requerido para cobrar los pagos electrónicamente.

Por medio del análisis de control interno en las cuentas por cobrar en la organización permite detectar errores en la aplicación de procedimientos que entiende la organización realiza de manera eficaz, donde evaluar los procesos realizados genera contribuir en que la empresa tenga una mejor actuación dentro de los procesos que realiza con cada uno de los clientes, fortaleciendo el vínculo en cada una de las partes internas hacia un mayor logro operativo.

En definitiva, el desarrollo del análisis pretende detectar como se mueve la organización con los procesos de cuentas por cobrar en vista de proponer estrategias que permiten un mejor rendimiento hacia adecuar procesos que cumplan con los lineamientos esperados en el logro de los objetivos y que sean basados en proveer la rentabilidad y desempeño operacional ideal ante la participación de cada personal.

Luego del análisis del control interno en las cuentas por cobrar en el capítulo anterior en la cual se determina las políticas y procedimientos registrados en la organización se puntualiza sobre las debilidades que han propiciado un descontrol interno sobre la gestión de cuentas por cobrar, lo cual permite conocer las ventajas y desventajas que son obtenidas sobre el análisis interno en el departamento de cuentas por cobrar de Andy Santana Import SRL, lo cual indica:

## **Ventajas del análisis de control interno en las cuentas por cobrar de Andy Santana Import SRL**

- ✓ El departamento de cuentas por cobrar cuenta con una amplia estructura para el cumplimiento de las funciones, lo cual cada integrante cuenta con los recursos adecuados para ofrecer un mejor rendimiento operativo.
- ✓ El departamento cuenta con un buen segmento de clientes, lo cual genera un valor adecuado en las cuentas por cobrar.
- ✓ Los procedimientos y políticas implementadas en el período del 2018 en la organización son clara y precisa ante cada gestión de cobros al contado o a crédito.
- ✓ Los procesos de cuentas por cobrar en legal cuentan con un buen soporte en cuestión de procedimientos legales sobre la intervención de agentes que facilitan las tareas operativas.
- ✓ La gestión de cuentas por cobrar en Andy Santana Import SRL cuenta con una serie de facilidades que permite una mejor cercanía con cada uno de los clientes que asumen los productos y servicios de la organización.

## **Desventajas del análisis de control interno en las cuentas por cobrar de Andy Santana Import SRL**

- ✓ Los procesos de anulación en la devolución de la mercancía vendida, se debe de llevar a cabo a través de un documento que pueda facilitar y generar la devolución, permitiendo demoras con el cliente y atrasos en los procesos internos.
- ✓ El departamento cuenta con una serie de informaciones erróneas en el cumplimiento de las actividades, lo cual permite que el control y manejo de las operaciones registradas no permitan un mejor cumplimiento del personal, debido a la falta de comunicación.
- ✓ La entrada de mercancía cuenta con la presencia que existen incongruencias en el registro contable de cada una de las mercancías, ya que no existe un control adecuado por la falta de información y supervisión en cada mercancía.
- ✓ El departamento de cuentas por cobrar no cuenta con una masiva participación de manera directa en cada uno de los conteos físicos que se llevan a cabo en la entrada de mercancía en la organización.

- ✓ Fomentar una cultura de capacitación en el área contable, lo cual permita integrar las acciones que fomenten un ambiente de aprendizaje en conocer nuevos procedimientos de mejora contable.
- ✓ Los procesos de cobros no se registran en la agenda de trabajo diaria, permitiendo una incidencia de descontrol sobre la cartelera de clientes en cuanto las fechas de pago en cada cliente.

### **3.3. Integración de estrategias sobre el control de las cuentas por cobrar**

Para un mejor funcionamiento de las actividades de Andy Santana Import SRL se han propuesto una serie de estrategias que obtendrá un mejor funcionamiento sobre el manejo operativo en cuanto a los procedimientos que ejerce la organización dentro de su cartelera de clientes en el cual permite un mejor aprovechamiento de las actividades internas de la organización, tales son:

#### **Estrategia 1: Mejorar el sistema de anulación ante la devolución de mercancías.**

Es necesario que la organización mejore las políticas y procedimientos que usan ante la anulación de una devolución de mercancía, lo cual deben de asumir una serie de parámetros que deben ser definidos hacia fomentar una nueva cultura interna que sea basada en ofrecer un mejor rendimiento operativo.

**Estrategia 2: Mejorar la comunicación interna en el área contable**

Es evidente que, en el área de cuentas por cobrar, donde es el principal agente que cumple con velar que los procedimientos de cuentas por cobros y pagar se lleven a cabo de forma eficaz, es donde deben asumir un mejor compromiso en el manejo de información que sale del área, lo cual permite integrar a todo el personal en conjunto en incentivar que cumplan con los parámetros establecidos hacia el logro de metas.

**Estrategia 3: Verificar el estado de las mercancías disponibles para la venta**

Al momento de hacer una venta de mercancías en la organización es necesario que validen y verifiquen el estado de cada producto, donde deben de dos personas del área de cuentas por cobrar observar junto al técnico calificado que el diagnóstico de estos sean los requeridos para así poder evitar una devolución en el futuro.

**Estrategia 4: Fomentar talleres de capacitación en el personal contable**

Fomentar una cultura de capacitación continua en la cual la organización disponga de ampliar el conocimiento del personal contable a fin de otorgar un mejor aprendizaje en aplicación de procedimientos en el área contable. También, la capacitación genera incentivar al personal hacia resultados, donde se prevé con aprendizajes bajo las nuevas tendencias del mercado.

**Estrategia 5: Registrar los procesos de cobros en la agenda diaria.**

Es conveniente que se registren en la agenda cada uno de los procesos de cobros para así validar con el sistema las llamadas o correos enviados a cada uno de los clientes de forma que se obtenga un mejor control de cada uno de los detalles que dan lugar al cliente.

Por su parte, cada una de las estrategias sugeridas están enfocadas en proveer una mejor calidad y seguridad para optimizar los procesos de cuentas por cobrar en la participación del personal, siendo un medio eficaz en brindar a la organización las pautas para corregir las debilidades encontradas en el control interno en las cuentas por cobrar en el período del 2018, generando un mejor desempeño operativo para facilitar los mecanismos que contribuyan hacia el aumento de la competitividad en relación al logro de competencias operacionales.



## CONCLUSIÓN

Las organizaciones buscan en el mercado ser más competitivas a través de la implementación de sistemas y procedimientos que permitan un mejor alcance sobre la gestión de procesos en el cual genere la viabilidad adecuada ante la ejecución de controles para crear un mejor ambiente laboral en favor de contar las acciones que permitan incrementar las utilidades y la rentabilidad de la organización. Sin embargo, el mercado cuenta con la integración de aspectos que son considerativos en el manejo y desenvolvimiento sobre permitir que las empresas sean más competitivas dentro de su funcionamiento.

El análisis de control interno genera la obtención de información acerca del desempeño obtenido de la empresa en cuanto a los procedimientos y lineamientos arrojados dentro de la gestión de operaciones que realizan de forma que cumpla otorgar un flujo de información financiera en cuestión de asegurar la confianza y seguridad de los procedimientos establecidos en torno a las normas y objetivos organizacionales.

A través de la gestión de cuentas por cobrar se genera un vínculo con el cliente, lo cual las organizaciones diseñan las pautas y estrategias para velar que el cliente tenga una adecuada posición ante cada uno de los requerimientos que debe cumplir, ya sea al contado o a crédito, siendo un medio que permite establecer el

canal de comunicación eficiente en cuanto a mejorar la efectividad operacional que es atribuida al control de acciones hacia el alcance efectivo.

La indagación sobre la determinación de cada uno de los elementos que intervienen en el control sobre las cuentas por cobrar genera la información adecuada para conocer las pautas y procedimientos que se deben llevar a cabo para un análisis que cumpla con evaluar las ventajas y desventajas sobre el proceso actual ejercido por cada personal, donde permite tener una idea más clara sobre las variables que dan ocurrencia en el mismo.

Por su parte, en función del brindar un mejor control interno del análisis de las cuentas por cobrar en la organización se ha enfocado en determinar los procesos y medidas que ejerce la organización en sus operaciones, donde implica evaluar la forma actual en que la organización realiza el cumplimiento de actividades conforme al objetivo específico en el mismo se plantea hacer referencia a cada uno de los aspectos que intervienen en las cuentas por cobrar en Andy Santana Import, para así responder a la integración de procedimientos y políticas que cumplan en favorecer las debilidades en las cuentas por cobrar de forma eficiente y eficaz.

Para mejorar las actividades que realiza el área de cuentas de cobrar en función de cada uno de los procesos que ejercen se han evidenciado acciones como situaciones internas, donde se han presenciado registros contables incompletos, demoras en la entrega de los productos y servicios, falta de coordinación en la

información en las cuentas por cobrar y ausencia de un control diario en las cuentas por cobrar, ya que genera un desequilibrio operacional en el logro de los objetivos establecidos.

Por lo tanto, en las actividades atribuidas a la gestión de cobros se ha registrado una presencia de acciones que no permiten un mejor rendimiento operativo que van con dificultades en la anulación de las devoluciones, falta de información en el área de trabajo, mercancías con fechas vencidas, falta de capacitación en el personal, lo cual ha generado que los procesos de cobros cuenten con demoras y tardanzas en la participación de personal para la realización de los procesos.

El análisis establecido en la organización permite la obtención de los procedimientos y tácticas que se han implementado en el período del 2018 sobre la forma de gestionar y controlar los clientes, donde la organización ha determinado las pautas y medidas para obtener un esquema de procesos que sean basados en cuanto a la gestión de cobros de manera efectiva, pero en relación a los datos registrados existe una incongruencia en procedimientos existentes en la organización que no permiten una mejor gestión de cobros.

El desarrollo del trabajo cuenta con las especificaciones de cada uno de los controles y elementos esenciales que implica el control interno, la gestión de cobros, donde la información contenida genera comprender de una forma más clara la intervención de cada parte en el proceso interno. Sin embargo, el análisis cuenta

con la determinación de conocer cada uno de los procedimientos y políticas que implementa la organización para la realización de las cuentas por cobrar con cada uno de los clientes.

De tal forma, el análisis asumió una indagación y profundización sobre las medidas y acciones que dan propiciación al desempeño interno de Andy Santana Import SRL en cuanto a los procedimientos adquiridos dentro del área de gestión de cobros, donde el análisis genero hacer referencia en evaluar la capacidad de la organización en cuanto a las políticas y procesos realizados en el período 2018.

## RECOMENDACIONES

Para un mejor funcionamiento operativo en función de los objetivos en la investigación es conveniente tener en cuenta algunas consideraciones sobre los puntos débiles encontrados en la gestión de cuentas por cobrar en la organización, tales son:

- ✓ Crear una fuente de información adecuada en el personal de la organización que permita mantener informado a cada uno de los agentes que trabajan en el área de cuentas por cobrar y contabilidad para así incentivar una cultura de aprendizaje y de conocimiento constante.
- ✓ Promover el desarrollo de competencias personales en cada uno de los agentes, lo cual permita tener un valor de apreciación sobre el cumplimiento de cada uno de sus labores organizacionales.
- ✓ Mejorar el sistema de devolución de mercancías, donde la organización debe de contar con un mejor sistema para agilizar los procesos, donde permita un mejor cumplimiento de los objetivos de forma que no genere errores en la ejecución del trabajo.

- ✓ Mantener una mejor comunicación interna con cada uno de los agentes que trabajan en el área, donde mejore la efectividad de los procesos en mejorar la posición el manejo de información para que cada uno de los agentes del área se mantenga actualizados de cada evento en el mismo.
  
- ✓ Validar que todas las mercancías que ingresan a la organización cuentan con un registro adecuado en la organización que corresponda con los lineamientos exigidos en las órdenes de compra para así reducir la eventualidad de mercancías a vencerse.
  
- ✓ Fomentar una cultura de capacitación con el personal del área, donde se establezcan las pautas para incentivar al personal en adquirir nuevos conocimientos para aumentar el nivel de desempeño en sus funciones.
  
- ✓ Cumplir con cada uno de las estrategias diseñadas y planteadas dentro del análisis, ya que son elaboradas para mejorar las debilidades sobre la gestión de cobros, donde la organización debe de contar con un mejor seguimiento y control en su ejecución.

## BIBLIOGRAFÍA

- (BID), B. I. (2009). *Aspectos de la Gestión Aduanera en los Procesos de Integración Territorial*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/publicacion/13551/aspectos-de-la-gestion-aduanera-en-los-procesos-de-integracion-territorial>
- noticias. (11 de agosto de 2008). *Listin Diario*, pág. edicion1520.
- bach, A. R. (2014). *Gestion economica y financiera de la empresa*. España: Ediciones Paraninfo.
- Bermudez, H. (2016). *Auditoria y control: Reflexiones de la luz*. España : Ediciones de la U .
- Brachfield, P. (2009). *Gestion del credito y cobro* . España : Profit Editorial .
- Brachfield, P. (2013). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. España: Esic Edicion.
- Campos Muñiz, A., Holguín Maillard, F., & López Prado, A. (2018). Componentes de Control Interno. En *Auditoría de estados financieros y su documentación: Con énfasis en riesgos* (págs. 177-178). Mexico: Sextil Online, S.A. de C.V.
- Carvalho, J. A. (2009). *Estados de resultados: procesos contables* . España : Ecoe Edicion .

- Casado, L. C. (2010). *Exxternalizacion de las funciones de control* . España : Esic Edicion .
- Casal, J. (2009). *Analisis del riesgo en instalaciones industriales* . España: Ediciones UPC.
- Castro, A. M. (2014). *Credito y Cobranza* . España : Grupo Editorial Patria .
- Chapman, S. (2006). *Planificacion y control de la produccion* . España : Esic Edicion .
- Coll, P. (2016). *Manual de gestion aduanera: Normativas del comercio internacional*.  
Barcelona.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).  
(2013). *Control Interno - Marco Integrado*.
- Cuevas, C. F. (2011). *Contabilidad de costos* . España : Esic Edicion.
- Estava, J. d. (2011). *La gestion del control interno en la empresa* . España : Esic Editorial .
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). Componentes. En *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (pág. 28).  
Colombia: Ecoe Ediciones.
- Fernandez, A. (2007). *La gestion del riesgo operacional de la teoria a su aplicacion*  
. España : Ediciones 2010 .



Galaz, Yamazaki, Urquiza, R., & S.C. (2015). *Deloitte: COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Obtenido de Deloitte Web site: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

García Padilla, V. M. (2015). *Análisis Financiero: Un enfoque integral*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.

Guzman, D. B. (2006). *Procedimientos y proceso administrativo practico* . España : Patria Editorial .

Herederó, C. (2012). *Organizacion y trasformacion de los sistemas de informacion* . España : Esic Edicion .

Hernandez, J. (2004). *Estudio practico del impuesto especial sobre produccion y serviicos* . Mexico: ISEF.

Horngren, C. (2009). *Contabilidad de costos un enfoque gerencial* . España : Ecoe Edicion.

<http://economia.gob.do/mepyd/wp-content/uploads/archivos/uaaes/marco-macroeconomico/marco-macroeconomico-2013-2018-marzo-2014.pdf>.  
(marzo de 2014). economia.gob.do.

KPMG. (2016). *Segregación de Funciones*. LIMA PERU.

Lacalle, G. (2013). *Contabilidad y fiscalidad* . España : Esic Edicion.

- Lara, A. (2013). *Toma el control de tu negocio* . España : Mas Ediciones .
- Laviada, A. F. (2007). *La gestion del riesgo operacional: de la teoria a su aplicacion*  
. España : Ecoe Edicion .
- Luna, A. C. (2015). *Proceso Administrativo* . Mexico : Patria Editorial .
- Manco, J. C. (2014). *Elementos Basicos del Control, de la Auditoria y la Revisoria.*  
España : Mas Ediciones .
- Mirrles, J. (2013). *Diseño de un sistema tributario optimo* . España .
- Molina, V. (2012). *El gestor de cobranza.* España.
- Moreno, B. P. (2005). *Contabilidad de costes y de Gestion* . España : Mizar Edicion.
- Peralta, J. (2012). *Credito documentario.* España: Ediciones juridicas.
- Perez, J. I. (2012). *Control y gestion del area comercial.* España: Netbiblo.
- Polanco, L. E. (2015). *Contabilidad administrativa* . España : Patria Editorial .
- Ramirez, D. N. (2012). *Contabilidad Administrativa* . España : Ecoe Editorial .
- Raul, E. T. (2012). *Los libros contables (proceso integral de la actividad empresarial).* España : Patria Editorial .
- Santandreu, E. (2009). *Manual para la gestion del credito a clientes.* España:  
Paraninfo.

Tamayo, E. (2012). *Calculos financieros en la gestion de tesoreria* . España : Esic Edicion .

Tamayo, E. (2013). *Contabilidad (Edicion 2013)*. España: Editex.

Uribe, L. R. (2016). *Plan de cuentas para sistemas contables* . España : Ecoe Edicion.

valdeande, A. H. (2012). *Analisis y gestion de los instrumentos de cobro y pago* . España : Paraninfo.

Valls, J. R. (2013). *Fundamentos de la nueva gestion de tesoreria*. España: FC Editorial.

# ANEXOS

## **ANEXO 1: Cuestionario sobre el Análisis del Control Interno en las Cuentas por Cobrar de Andy Santana Import SRL, Período 2018.**

Cantidad de empleados 20

Tipo de encuesta: encuesta cerrada

1. ¿Cuál es su sexo?
  - a. Hombre
  - b. Mujer
  
2. ¿Cuanto tiempo tiene laborando en la organización?
  - a. Menos de un año
  - b. De 1 a 2 años
  - c. De 3 a 4 años
  - d. Más de 5 años
  
3. ¿Cómo considera usted el sistema de gestión de cobros de la organización?
  - a) Basado en el logro de competencias
  - b) Basados en el rendimiento
  - c) Basado en habilidades
  - d) Basado en el logro de procesos

4. ¿Usted como agente de la organización se muestra satisfecho de las políticas y procedimientos asumidos por la organización?
  - a) si
  - b) no
  
5. ¿Usted considera que la organización ha establecido un vínculo factible con cada uno de sus clientes ante los procedimientos implementados?
  - a) Si
  - b) No
  
6. ¿Usted considera interesante que la organización mejore su control interno en las cuentas por cobrar, permitiendo mejorar los puntos débiles en caso de que tenga la organización?
  - a) Muy bien
  - b) Interesante
  - c) Regular
  - d) No muy interesante
  
7. ¿Está de acuerdo que las empresas deben de enfocar sus esfuerzos en mejorar las políticas y procedimientos en la forma que el personal ejerce sus funciones?

a) Si

b) No

8. ¿Considera usted conveniente que el área de contabilidad ha obtenido un buen desempeño operativo en sus funciones?

a. Si

b. No

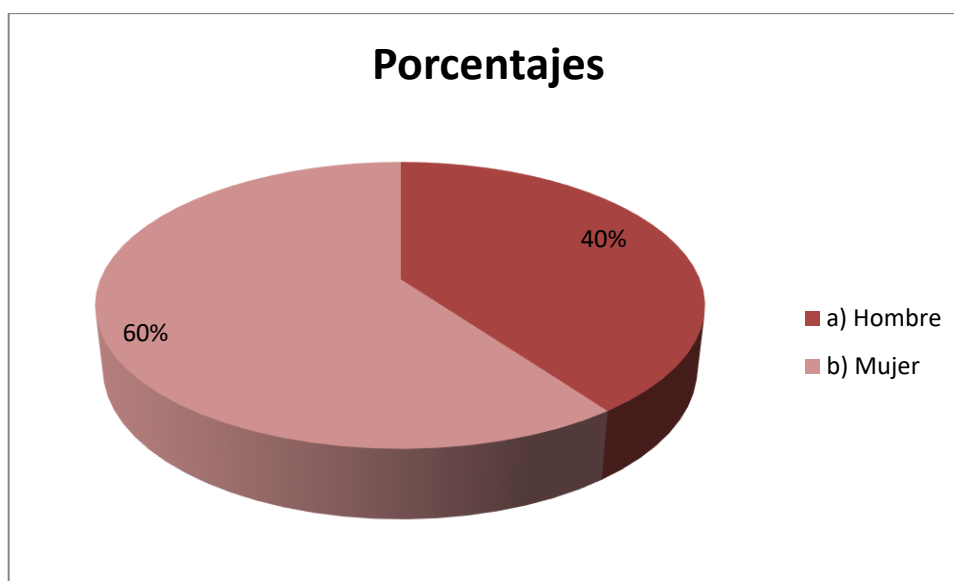
## Resultado en la aplicación del cuestionario en Andy Santana Import SRL

### Tipo de encuesta: respuestas múltiples

20 personas

1. ¿Cuál es su sexo?

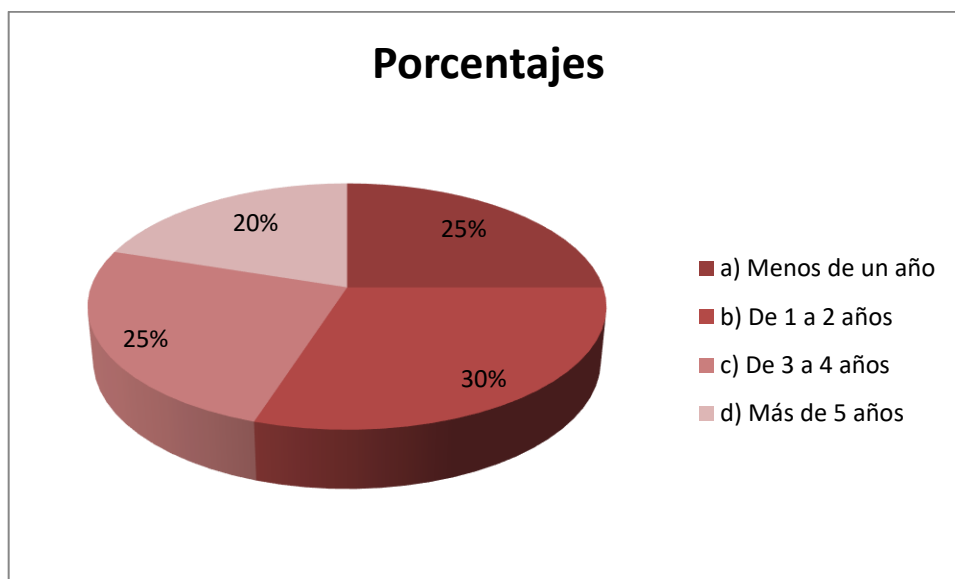
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
a) Hombre	8	40%
b) Mujer	12	60%
Total	20	100%





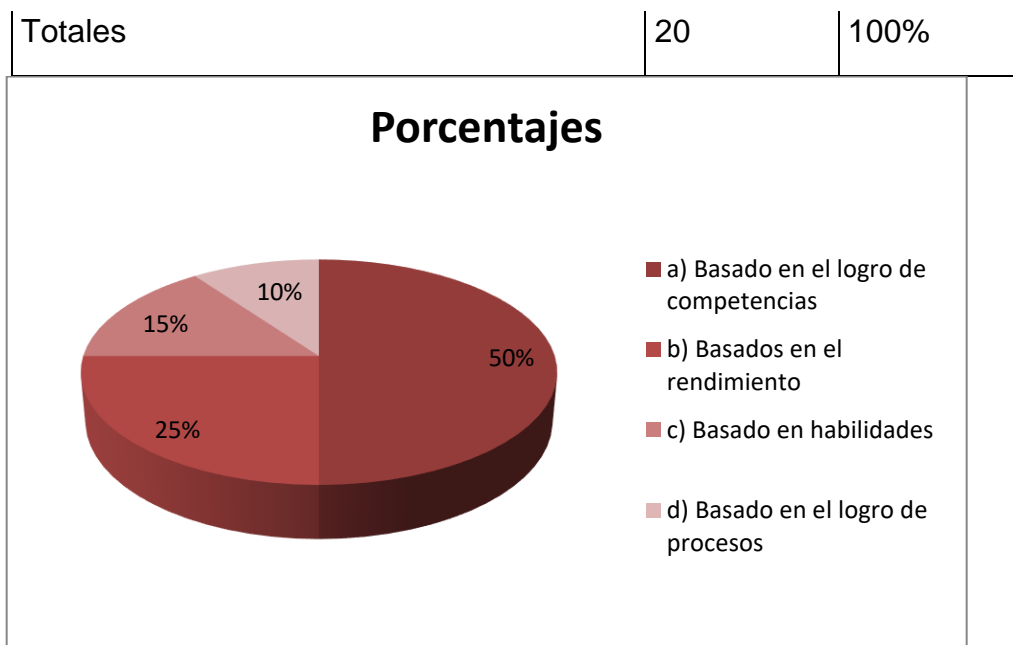
## 2. ¿Cuanto tiempo tiene laborando en la organización?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
a) Menos de un año	5	25%
b) De 1 a 2 años	6	30%
c) De 3 a 4 años	5	25%
d) Más de 5 años	4	20%
Totales	20	100%



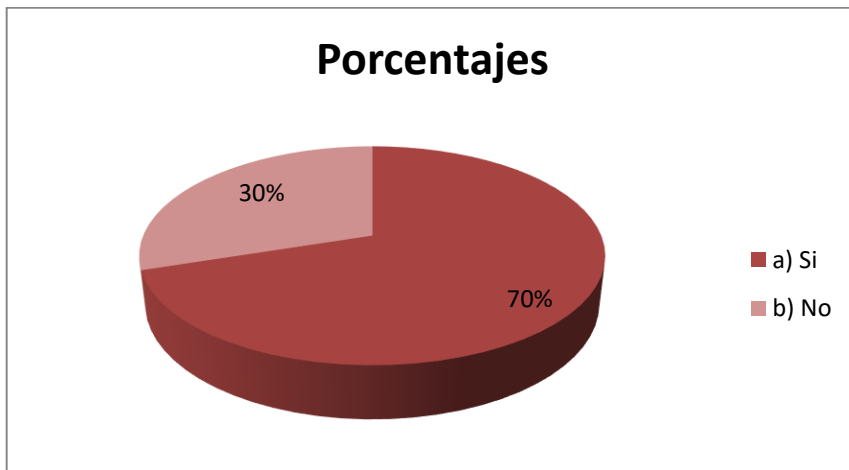
## 3. ¿Cómo considera usted el sistema de gestión de cobros de la organización?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
a) Basado en el logro de competencias	10	50%
b) Basados en el rendimiento	5	25%
c) Basado en habilidades	3	15%
d) Basado en el logro de procesos	2	10%



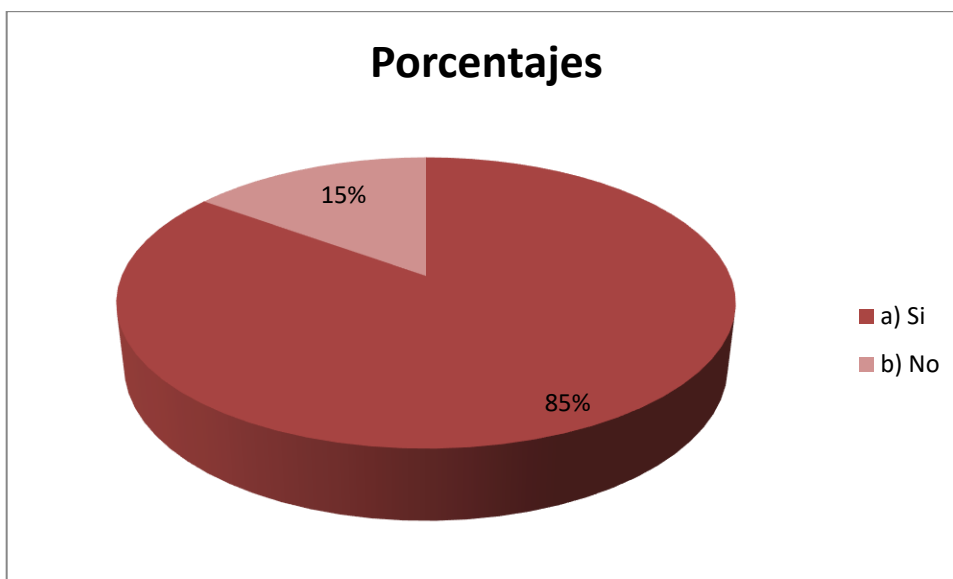
4. ¿Usted como agente de la organización se muestra satisfecho de las políticas y procedimientos asumidos por la organización?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
a) Si	14	70%
b) No	6	30%
Total	20	100%



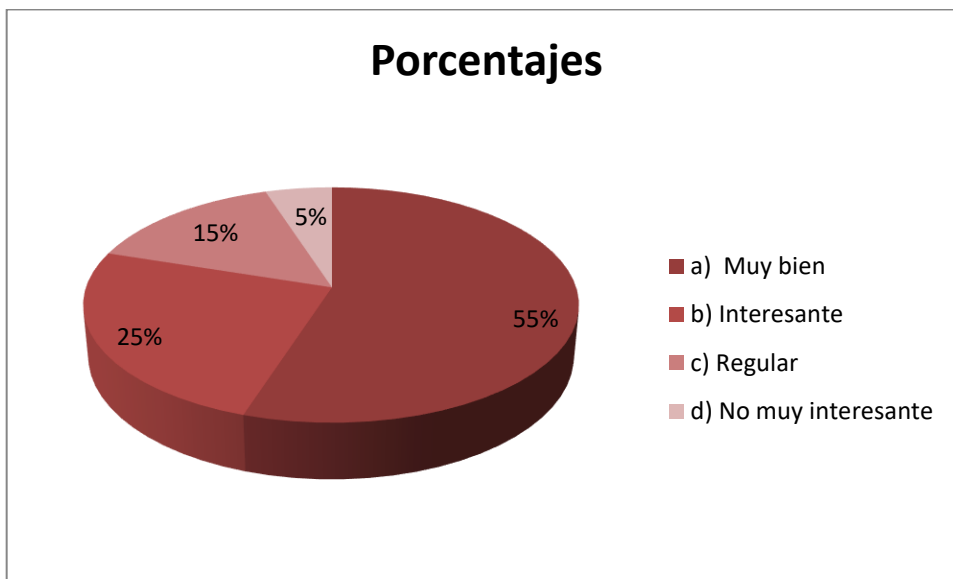
5. ¿Usted considera que la organización ha establecido un vínculo factible con cada uno de sus clientes ante los procedimientos implementados?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
a) Si	17	85%
b) No	3	15%
Total	20	100%



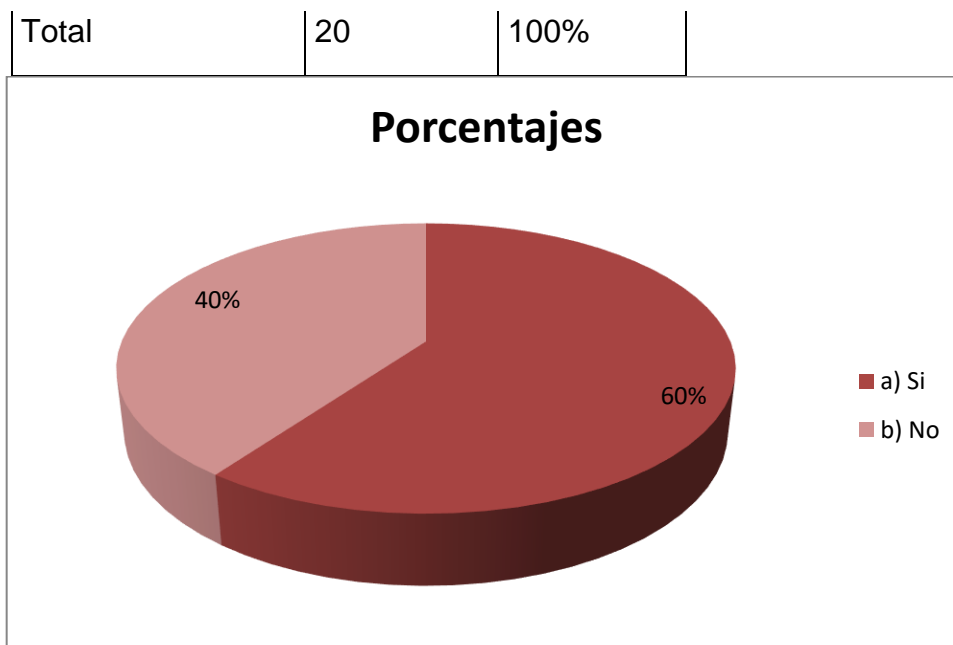
6. ¿Usted considera interesante que la organización mejore su control interno en las cuentas por cobrar, permitiendo mejorar los puntos débiles en caso de que tenga la organización?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
a) Muy bien	11	55%
b) Interesante	5	25%
c) Regular	3	15%
d) No muy interesante	1	5%
Totales	20	100%



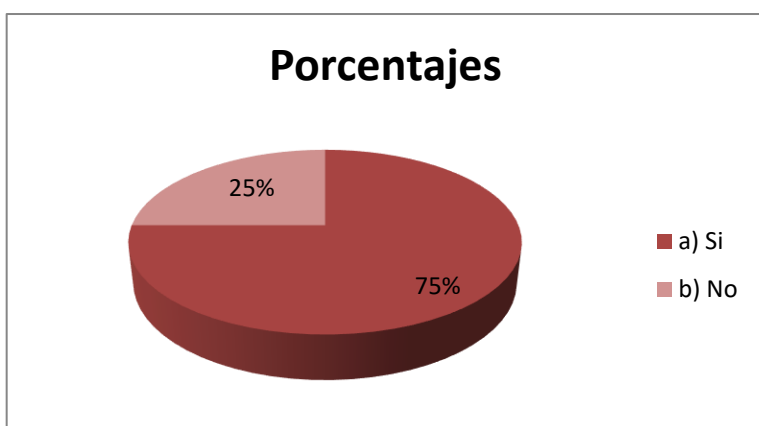
7. ¿Está de acuerdo que las empresas deben de enfocar sus esfuerzos en mejorar las políticas y procedimientos en la forma que el personal ejerce sus funciones?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
a) Si	12	60%
b) No	8	40%



8. ¿Considera usted conveniente que el área de contabilidad ha obtenido un buen desempeño operativo en sus funciones?

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
a) Si	15	75%
b) No	5	25%
Total	20	100%



## PÁGINA DE ANTIPLAGIO

### Dustball Plagiarism Report

**Score: 100%**

Aumentar el establecimiento de los objetivos establecidos en la organización **OK**  
 entrada de mercancía cuenta con la presencia que existen incongruencias **OK**  
 Involucrar a todos los integrantes administrativos en la actividad de **OK**  
 bargo, se observaron deficiencias relacionadas al control interno con relación **OK**  
 embargo, los controles administrativos establecen un plan que integra cada **OK**  
 controles operaciones cuentan con el establecimiento de los tipos de **OK**  
 cuentas por cobrar debe apoyarse de una estructura organizacional definida, **OK**  
 nuestro asesor Richard Gómez, que luchó incansablemente con nosotros hasta **OK**  
 Involucrar a todos los integrantes administrativos en la actividad de **OK**  
 desarrollo del trabajo cuenta con las especificaciones de cada uno **OK**  
 posición de los directivos sobre el establecimiento del control interno **OK**  
 organizaciones establecen un mayor rendimiento sobre la gestión de tesorería **OK**  
 Andy Santana Import SRL ha utilizado procedimientos establecidos acciones **OK**  
 través del control interno administrativo radica en otorgar una serie **OK**  
 abargo, las organizaciones asumen instrumentos que deben enfocarse sobre el **OK**  
 rendimiento operativo en el cumplimiento de los objetivos organizacionales **OK**  
 organizaciones establecen herramientas que facilitan el proceso de ventas en **OK**  
 organizaciones establecen normas y medidas que favorecen la aplicación de **OK**  
 organizaciones que prestan productos y servicios cuentan con procesos sobre **OK**  
 control interno favorece el establecimiento de medidas correctivas en favor **OK**



© 2002-2020 The Plagiarism Checker  
<http://www.dustball.com/cs/plagiarism.checker>