



UNAPÉC
UNIVERSIDAD APEC

DECANATO DE POSGRADO

TRABAJO FINAL POR OPTAR POR EL TÍTULO DE

Máster en Administración Financiera

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO
EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBROS DE UNA EMPRESA
PEQUEÑA, CASO IMPRENTA NEON PRINT SRL, Período 2019**

SUSTENTANTE:

Juliana Pérez Díaz

2017-1890

ASESORA:

Dra. Iara V. Tejada

Santo Domingo, República Dominicana.

Agosto 2019

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO
EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBROS DE UNA EMPRESA
PEQUENA, CASO IMPRENTA NEON PRINT SRL, Período 2019**

Resumen

La investigación actual se basa en crear una propuesta de un sistema de control interno aplicado en el área de facturación y cobros de una empresa pequeña.

El método que va a ser utilizado es mediante encuestas y su tipo de estudio es exploratorio y descriptivo, ya que es necesario conocer detalladamente el funcionamiento de la organización antes y después de la implementación de un sistema adecuado de cobro y facturación a los nuevos tiempos. El periodo de recolección de datos va comprender desde Mayo – Agosto del 2019.

Como resultados importantes se reflejó que: las irregularidades existen en el área de facturación se mencionan el no llenar los datos correctamente y no especificar el detallado, ocurriendo las mismas diariamente y semanalmente y en el área de cobros, están el no cobrar en la fecha adecuada de cobros y ofrecer mucho más tiempo del recomendado, ocurriendo mensualmente esta problemática.

A modo de recomendación la empresa objeto de estudio debe adecuarse a los nuevos tiempos implementando herramientas de automatización que mejoren el área de facturación y cobros tanto para el uso interno como para los clientes que visitan la misma. A modo general la empresa debe establecer la propuesta interpuesta anteriormente a corto plazo, la cual le podría mejorar el sistema de facturación y cobro en un tiempo prudente sin afectar la clientela actual ni los posibles clientes que decidan visitar la empresa para adquirir algunos de sus productos.

Palabras claves: Facturación, cobros y control interno.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
--------------------	---

CAPITULO I

GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO

1.1 Definiciones de Control Interno	4
1.2 Tipos de Control Interno	5
1.3 Objetivos del Control Interno	9
1.4 Importancia del Control Interno	9
1.5. Objetivo del Control Interno en las Empresas	10
1.6. Clasificación de los Controles Internos	13
1.7 Procesos de Evaluación de Riesgos	15
1.8 Políticas de facturación	16
1.9 Políticas de cobros o cuentas por cobrar	16
1.10 Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control.....	18

CAPÍTULO II

POSIBLES IRREGULARIDADES EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBROS CON EL SISTEMA UTILIZADO ACTUALMENTE POR LA IMPRENTA NEON PRINT SRL.

2.1 Origen y evolución de la empresa Neon Print	25
2.2 Misión, visión y objetivos	26
2.3 Sistema de facturación y cobros de la empresa.....	27
2.4 Posibles irregularidades del sistema facturación - cobros.....	28
2.5 Presentacion de los resultados	30

CAPITULO III

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBROS DE UNA EMPRESA PEQUENA, CASO IMPRESA NEON PRINT SRL, Período 2019

3.1 Objetivo de la propuesta.....	43
-----------------------------------	----

3.2 Misión, visión y valores.....	43
3.3 Impacto de la propuesta	44
3.4 Limitaciones técnicas	44
3.4.1 Objetivo del Control Interno en las Cuentas por Cobrar (Cobranza)	46
3.4.2 Control Internos de Inventarios	47
3.5 Componentes	50
3.6 Clientes o usuarios.....	51
3.8 Análisis Foda.....	52
3.9 Resultados esperados luego de la propuesta	54
 CONCLUSIONES.....	 57
RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFIAS	60

INTRODUCCIÓN

Un sistema de control interno es la vida de una empresa no importando su tamaño, ya que de ahí surgen las estrategias de cuidado y organización de la misma.

En la actualidad en todos los ámbitos de la vida existe el riesgo del fraude, sobre todo en el mundo del comercio, por tanto, las empresas cada día deben ser más cautas en lo referente a su sistema y/o método de facturación y cobros. No estando ajena la empresa actual de estudio.

Como dice Horacio Rocha en su artículo, que los controles internos permiten llevar un registro de todos los ingresos de la organización, los cuales deben coincidir con registros contables, que están soportados con la emisión, depósitos, conciliaciones bancarias, entre otro.

El control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que una empresa que implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera, los entes reguladores lo catalogaran como una empresa que cumple las leyes y regulaciones y a su vez generaran un impacto positivo en negocio, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo.

Un importante objetivo de los controles internos es el de asegurar que todas las transacciones monetarias realizadas por la organización están en línea con las actividades operacionales de la compañía.

El objetivo de esta investigación se basa en proponer un sistema de control interno aplicado en área de facturación y cobros en la imprenta Neón Print SRL. Durante el año 2019.

La metodología utilizada para dicha investigación fue mediante encuestas y su tipo de estudio es exploratorio y descriptivo, ya que es necesario conocer detalladamente el funcionamiento de la organización antes y después de la implementación de un sistema adecuado de cobro y facturación a los nuevos tiempos.

Para un mejor entendimiento de la investigación, la misma se dividió en varios capítulos que se describen a continuación:

El primero capítulo el cual muestra las generalidades del control interno y políticas de facturación – cobros, un segundo capítulo con las posibles irregularidades en el área de facturación y cobros con el sistema utilizado actualmente por la imprenta Neon Print SRL, un tercer capítulo con la propuesta de un sistema de control interno para el área de facturación y cobros de la empresa objeto de estudio.

Por último las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I
GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO

CAPITULO I

GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO

En lo adelante se muestra las generalidades adjunto a la importancia que es el control interno para una empresa o institución. Dicho esto, se iniciará con algunas definiciones relacionadas al control interno, seguido de los tipos y objetivos de los mismos, siguiendo la misma estructura del tema en cuestión.

1.1 Definiciones de Control Interno

Es el conjunto integrado de medidas que suele establecer la gerencia para llevar a cabo ordenadamente y de forma eficaz poder salvaguardar los activos buscando la corrección, y fidelidad de información financiera de su empresa o tener de forma rápida la base fundamental del proceso divisional.

Es un proceso establecido por un comité de una entidad con el objetivo de establecer todo lo necesario para el buen funcionamiento de la misma.

Se define como un proceso que se efectúa por la dirección y el personal que labora en la misma entidad para que al final se obtengan resultados positivos mediante buenos resultados y un buen funcionamiento.

De acuerdo al Informe C.O.S.O. (2014) este explica que todo control interno, debe tener un diseño basado ciertos objetivos propuestos para proporcionar una seguridad razonable en cuanto a la consecución, tomando en cuenta la entidad o categoría de la misma, como se podría mencionar los objetivos que se asocian a la eficacia y eficiencia en el uso de dichos recursos.

También objetivos basados en la elaboración de Información para lograr una contabilidad confiable y los basados en el cumplimiento de leyes y cualquier regulación prevista.

El control interno se define, según las Normas y Procedimiento de Auditoría (2013) así: “Está representado por el conjunto de políticas y procedimientos que se establecen a modo de proporcionar cierta seguridad de forma razonable y lograr los objetivos propuestos de la entidad”.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos define el Control Interno de esta manera: “El control interno hace comprensión a un plan de organización con todos los métodos y procedimientos que de forma coordinada suelen adoptarse a un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a políticas prescritas por la dirección”.

Este sistema comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

Hernández (2011) también comenta que el control interno es la base sobre la cual descansa toda la confianza contable de la entidad, teniendo pendiente su grado de fortaleza, la seguridad de forma razonable para las operaciones reflejadas dentro de los estados financieros para que los mismo sean confiables o no, aunque dentro de las debilidades del control interno o sistema de control de poca confiabilidad, aunque tiene miras a un formato negativo dentro de la estructura de un sistema contable no importando el tamaño de la empresa.

1.2 Tipos de Control Interno

Los Controles Internos se dividen de la siguiente manera (Vivanco, 2017):

De acuerdo a su función:

A) Administrativo

Se relaciona con la eficiencia de las operaciones establecidas por una entidad.

El Control Interno Administrativo suele mostrarse como el conjunto de principios, que se basan dentro de la fundamentación para accionar dentro de los procedimientos que se ordenan, así se podrán unir dentro de algunas personas que conforman una organización, se constituyen en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue.

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

El control administrativo se establece en el SAS-1 de la siguiente manera:

"El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones".

B) Contable

"hace mención a la comprensión de aquella parte de control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros.

Aquellos controles contables comprenden todo plan para que el mismo será organizado mediante los métodos y procedimientos relacionados principalmente a

la salvaguardia de los activos y a la confiabilidad que tengan cada registro financiero de la empresa o institución, también suelen incluir controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna (Vivanco, 2017).

El control contable está descrito también en el SAS Número 1 de la siguiente manera:

El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de que:

Las operaciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración, que se registren las operaciones como sean necesarias para 1) permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, y 2) mantener la contabilidad de los activos.

También el acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración y los mismos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia.

En lo que tiene que ver con la acción:

A) Previo

Es aquel que se implica para que el mismo se conceda antes de que se inicie dentro de ciertas operaciones. Está constituido por el conjunto de normas, procedimientos, reglas, implementados para evitar errores en el proceso de las transacciones (Vivanco, 2017)..

B) Concurrente

Está inmerso en el proceso de las operaciones, se aplica tanto a la ejecución de las operaciones como al desempeño de los funcionarios y ejecutivos

1.3 Objetivos del Control Interno

Los principales objetivos del control interno son:

Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;

Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;

Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;

Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;

Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;

Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación. Velando porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

1.4 Importancia del Control Interno

Por grande y compleja que sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno, una empresa unipersonal no necesita de un sistema de control complejo.

Cuando una empresa tiene más de un dueño y muchos empleados, muchas tareas delegadas. Por lo tanto, los dueños pierden control y es necesario un

mecanismo de control interno. Este sistema debe ser sofisticado y complejo, según se requiera en función de la complejidad de la organización.

En las organizaciones suelen tener lo que el tipo multinacional, con respecto a los directivos que puedan impartir algunas órdenes hacia sus filiales en países distintos, pero teniendo presente el cumplimiento de estas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes.

Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, se hace más necesario la existencia de un sistema de control interno estructurado

El mantener una adecuada y conforme estructura de control interno que se enfoque directamente en lo que es la responsabilidad de la gerencia, la cual debe realizar las estimaciones necesarias para asegurarse de que los beneficios esperados por la implantación de los procedimientos de control, son superiores a los costos de estos respectivos procedimientos. Los objetivos del control interno son proveer a la gerencia una seguridad razonable, pero no absoluta, de que los activos, especialmente los valiosos y movibles, están protegidos contra pérdidas por el uso o disposición no autorizado, que las operaciones son realizadas con autorización de la gerencia, y registradas adecuadamente para permitir la elaboración de estados financieros de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).

1.5. Objetivo del Control Interno en las Empresas

El control interno contable representa el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Un sistema de control interno es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en procesos contables y administrativos.

El control interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades; la diferencia entre errores e irregularidades es la intencionalidad del hecho; el término errores se refiere a hechos u omisiones no intencionales, las irregularidades se refieren a hechos u omisiones intencionales.

El sistema de control interno debe brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los estados financieros. Con respecto a las irregularidades, el sistema de control interno debe estar preparado para descubrir o evitar cualquier irregularidad que se relacione con falsificación, fraude o colusión y aunque posiblemente los montos no sean significativos con respecto a los estados financieros, es importante que se eviten o éstos sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción de la entidad.

El procesamiento de transacciones es una función de los sistemas contables que consiste en capturar, procesar, validar y emitir la información financiera. El procesamiento de las transacciones dentro de las corrientes de información contable incluye procesos y controles.

Los procesos son actividades que originan, cambian o transforman la información. Los controles sirven para verificar la exactitud de un proceso; los procesos se diferencian de los controles, porque los primeros no nos dejan evidencia de que se han ejecutado correctamente.

Los controles pueden ser preventivos o de detección. Esta clasificación de los controles depende del momento en el cual se ejecuta el control con relación al proceso. Los controles preventivos son aquellos que se ejecutan antes de la ejecución de un proceso, ejemplos de controles preventivos son los siguientes:

El inventario que ingresa al almacén se recibe solamente con base en autorizaciones y son contados e inspeccionados antes de ser ingresados al sistema y la revisión y aprobación de los comprobantes de diario.

Los controles de detección se aplican durante o después de un proceso; la eficiencia de los controles detectivos dependerá principalmente del intervalo de tiempo transcurrido entre la ejecución del proceso y la ejecución del control.

Algunos ejemplos de controles de detección son los siguientes:

- Reconciliaciones de cuentas de auxiliares versus mayor general
- Emisión de listados de excepciones
- Cuadre de totales débitos y créditos al grabar comprobantes contables

Los objetivos generales del control interno son los siguientes:

- Custodia de los activos
- Captura y proceso de la información en forma completa y exacta
- La correcta conducción del negocio de acuerdo con las políticas de la Empresa.

Los dos primeros objetivos generales nos conducen a objetivos específicos del control, que son los siguientes:

- Integridad;
- Existencia;
- Exactitud;
- Autorización;
- Custodia.

El objetivo referente a la conducción del negocio depende, principalmente, de la actitud de la gerencia y tiene limitaciones para ser evaluado, especialmente porque se refiere a la administración del negocio.

Los objetivos del control interno hacen referencia a la integridad, existencia y exactitud de la información, autorización de las transacciones y custodia de los activos.

1.6. Clasificación de los Controles Internos

Estos se dividen en dos: generales y específicos.

Generales: No tienen un impacto sobre la calidad de las aseveraciones en los estados contables, dado que no se relacionan con la información Contable.

Específicos: Se relacionan con la información Contable y por lo tanto con las aseveraciones de los saldos de los estados contables. Este tipo de controles están desde el origen de la información hasta los saldos finales.

Los controles generales comprenden los siguientes tipos:

Conciencia de control:

La gerencia tiene la responsabilidad de establecer cierta una conciencia que se maneje de forma favorable para que exista un control interno dentro de la misma mediante cierta organización. Es importante que la gerencia no viole los controles establecidos porque el sistema es ineficaz.

La Gerencia se podría motivar a violarlos por las siguientes causas: cuando el ente está experimentando numerosos fracasos, le falte capacidad de capital de trabajo o crédito, la remuneración de los administrativos este ligada al resultado, el ente se va a vender en base a su efectivo y cuentas por cobrar, se obtengan ciertos beneficios en exponer resultados más bajos y la gerencia se encuentra bajo presión en cumplir sus objetivos.

Estructura organizacional:

Establecida durante una adecuada estructura la cual se muestra durante un establecimiento para que el mismo se divida y durante algunos departamentos

funcionales y así se puedan mostrar alguna asignación de responsabilidades y políticas de delegación de autoridad.

Esto incluye la existencia de un departamento de control interno que dependa del máximo nivel de la empresa.

Personal:

-Calidad e integridad del personal que está encargado de ejecutar los métodos y procedimientos prescritos por la gerencia para el logro de los objetivos.

Protección de los activos y registros:

Adoptar políticas para prevenir la destrucción o acceso no autorizado a los activos, a los medios de procesamiento de los datos electrónicos y a los datos generados. Además incluye medidas por el cual el sistema contable debe estar protegido ante la eventualidad de desastres (incendio, inundación, etc.)

Separación de funciones:

La segregación de funciones incompatibles reduce el riesgo de que una persona esté en condiciones, tanto de cometer u ocultar errores o fraudes en el transcurso normal de su trabajo. Lo que se debe evaluar para evitar la colusión de fraudes son: autorización, ejecución, registro, custodia de los bienes, realización de conciliaciones.

Los controles específicos comprenden los siguientes ciclos de información contable:

Un ciclo de información contable está constituido por el flujo de información que va desde la cuenta del mayor general, por el tratamiento contable del intercambio hasta los soportes documentales que contienen los datos inherentes a dicho intercambio.

Las cuentas del mayor general son sólo objeto de validación mediante procedimiento sustantivo.

Para generar los datos contenidos en el mayor, el proceso contable debe capturar los datos de cantidad, precio, descripción, para luego tratar dichos datos de tal manera que los mismos generen los saldos del mayor.

1.7 Procesos de Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgo sirve para descubrir el proceso con que los ejecutivos, identifican y responden a los riesgos de negocios que encara la organización y el resultado de ello. Como se señaló anteriormente, esto último incluye lo que amenaza la consecución de los objetivos.

La evaluación del riesgo se parece a la del riesgo de auditoría. Sin embargo, tiene mayor alcance pues se tienen en cuenta las amenazas contra los objetivo en aéreas como operaciones, informes financieros, cumplimiento de las leyes y regulaciones. Consiste en identificar los riesgos relevantes, en estimar su importancia y selecciona luego las medidas para enfrentarlo.

A los auditores suelen tener algunas preocupaciones que principalmente los muestren algunos riesgos que se relacionen con objetivos de obtener informes financieros confiables: Los peligros al preparar los estados financieros conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Los siguientes factores podrían indicar un mayor riesgo, basándose en los cambios en el ambiente regulatorio u operativo de la organización, en el cambio de personal, los sistemas de información nueva o modernizada, el crecimiento rápido de la tecnología que afectan los procesos de producción o los sistemas de información y los nuevos modelos de negocios, producto o actividades.

1.8 Políticas de facturación

En un ciclo de transacción típico, se genera una factura después de concluido el proceso contractual y de venta. El proceso de facturación tradicional siempre ha formado parte de un conjunto más amplio de procesos de negocio en el comercio que incluyen la colocación y aceptación de una orden, el procesamiento de la orden, la entrega de la mercancía y el pago final. Este es un proceso de compra-a-pago desde la perspectiva del comprador, y uno de pedido-a-cobro desde la perspectiva del vendedor. Juntos reciben el nombre de “proceso comercial”. Por consiguiente, desde un punto de vista del proceso de negocio, una factura nunca es un documento aislado, sino que siempre es el resultado y está ligado con otras actividades.

Los aspectos de pago de una factura generalmente involucran la generación de un pago por parte del receptor de la factura en respuesta a los detalles de pago que aparecen en la misma. Debido a que una factura es en parte una solicitud de pago, existen claras sinergias entre los sistemas de pago y el proceso de facturación. Nótese que la factura no es un documento bancario. Los enlaces del proceso de facturación y los bancos pueden proporcionar servicios adicionales como el procesamiento, la distribución de la factura y el financiamiento de la cadena de abastecimiento. .

1.9 Políticas de cobros o cuentas por cobrar

Cuentas por cobrar es cualquier acontecimiento que tiene un efecto, en términos monetarios, sobre una entidad económica. Por esto Bautistap. Las políticas son como linternas en la oscuridad, porque permiten visualizar un campo claro, preciso y seguro para las actividades cotidianas sobre todo en el punto crítico donde se requiere una decisión.

Las cuentas por pagar son unas de las principales cuentas que se abordan en una entidad económica debido que son la que mantienen a la empresa operativa, ya que son ellas las que controlan las deudas que tiene la empresa con terceros, ya que los mismo son los que proporcionan las compras y servicios. Cuando se

agotan todos los medios de cobro para que los clientes cancelen su deuda, y éstos se encuentran estimados, pueden ocurrir dos situaciones, una es que ya se haya reflejado la pérdida por todo el monto de lo que debían y la otra situación es que sólo se haya estimado por una parte del monto que no cancelaron. (Pérez Mata, 2017).

Las cuentas por cobrar generalmente representan una de las partidas del activo más importante en las empresas. Las cuentas a cobrar a clientes vencidas correspondientes a productos vendidos o servicios prestados constituyen las más significativas. No es de extrañar que las cuentas de clientes representen entre el 30 y 50 % de los activos circulantes de una empresa. De todas las partidas de activo únicamente la caja y banco ofrece mayor liquidez.

En términos generales por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago de uso de algún servicio.

La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual se le haya comprobado un producto o bien estar ejercida por un despacho de cobranza. (Ochoa 2012)

1.10 Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control

El Entorno de Control. Suele marcar sus pautas para que el mismo tenga funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del Control Interno, aportando disciplina y estructura. Dentro de estos factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades para que se organice y se pueda desarrollar de manera profesional a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

"El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja, los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo". El Entorno de Control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan.

Evaluación de Riesgos. Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

"La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas". Aunque para crecer es necesario asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran así como las posibles consecuencias.

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. Debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos.

Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados. La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa.

Actividades de Control. Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

"Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad". (Solórzano).

Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones. En algunos entornos, las actividades de control se clasifican en; controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles informáticos o de tecnología de información, y controles de la

dirección. Independientemente de la clasificación que se adopte, las actividades de control deben ser adecuadas para los riesgos. Hay muchas posibilidades diferentes en lo relativo a actividades concretas de control, lo importante es que se combinen para formar una estructura coherente de control global. (Solórzano).

Las empresas pueden llegar a padecer un exceso de controles hasta el punto que las actividades de control les impidan operar de manera eficiente, lo que disminuye la calidad del sistema de control. Por ejemplo, un proceso de aprobación que requiera firmas diferentes puede no ser tan eficaz como un proceso que requiera una o dos firmas autorizadas de funcionarios componentes que realmente verifiquen lo que están aprobando antes de estampar su firma. Un gran número de actividades de control o de personas que participan en ellas no asegura necesariamente la calidad del Sistema de Control.

Información y Comunicación. Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. (Solórzano).

El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro; las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que

comprender cuál es el papel en el sistema de control interno y como las actividades individuales estén relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas. (Solórzano).

En la actualidad nadie concibe la gestión de una empresa sin sistemas de información. La tecnología de información se ha convertido en algo tan corriente que se da por descontada. En muchas organizaciones los directores se quejan de que los voluminosos informes que reciben les exigen revisar demasiados datos para extraer la información pertinente.

Todo el personal, especialmente el que cumple importantes funciones operativas o financieras, debe recibir y entender el mensaje de la alta dirección, de que las obligaciones en materia de control deben tomarse en serio. Asimismo debe conocer su propio papel en el sistema de control interno, así como la forma en que sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás.

Si no se conoce el sistema de control, los cometidos específicos y las obligaciones en el sistema, es probable que surjan problemas. Los empleados también deben conocer cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás.

Debe existir una comunicación efectiva a través de toda la organización. El libre flujo de ideas y el intercambio de información son vitales. La comunicación en sentido ascendente es con frecuencia la más difícil, especialmente en las organizaciones grandes. Sin embargo, es evidente la importancia que tiene.

Los empleados que trabajan en la primera línea cumpliendo delicadas funciones operativas e interactúan directamente con el público y las autoridades, son a menudo los mejor situados para reconocer y comunicar los problemas a medida que surgen. El fomentar un ambiente adecuado para promover una comunicación abierta y efectiva está fuera del alcance de los manuales de políticas y procedimientos. Depende del ambiente que reina en la organización y del tono que da la alta dirección.

Supervisión o Monitoreo. Los Sistemas de Control Interno hacen ciertos requerimientos, es decir, son como proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

"Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias". Es preciso supervisar continuamente los Controles Internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes. (Solórzano)

El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control. La supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes. Las actividades de supervisión continua destinadas a comprobar la eficacia de los controles internos incluyen las actividades periódicas de dirección y supervisión, comparaciones, conciliaciones, y otras acciones de rutina (Solórzano).

CAPÍTULO II
POSIBLES IRREGULARIDADES EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN
Y COBROS CON EL SISTEMA UTILIZADO ACTUALMENTE POR
LA IMPRENTA NEON PRINT SRL.

CAPÍTULO II

POSIBLES IRREGULARIDADES EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBROS CON EL SISTEMA UTILIZADO ACTUALMENTE POR LA IMPRENTA NEON PRINT SRL.

Este segundo capítulo se basa directamente en las generalidades de la empresa y las posibles irregularidades que pueda tener la empresa.

2.1 Origen y evolución de la empresa Neon Print

El señor Franklin Pérez Díaz mejor conocido como Nene, pero que tiene un nombre artístico de Neón, trabajaba en una imprenta en la cual tenía varios años laborando se hizo famoso por su forma dedicada y única de diseñar, este decide solicitar aumento porque tenía muchos trabajos ya que los clientes querían que él le diseñara. donde los dueños se negaron a esta solicitud, la cual esto decepcionó al joven porque entendía que era mal pagado por su capacidad de diseño, luego de esto los dueños deciden cancelarlo, el joven al verse desempleado con 3 hijos y su esposa bajo su responsabilidad.

Al lado de la empresa había un local el joven decide alquilar un espacio del local para el seguir haciendo su diseño, luego de un año y medio lo socio de ese local se dividieron, ahí comienza nueva mente la incertidumbre de quedar sin trabajo.

Aquí le surge la idea para el hacerse cargo del local completo, pero no contaba con los recursos para pagar alquiler por un año, tampoco contaba con los equipos necesario para iniciar su gran proyecto, decide arriesgarse a tomar un préstamo de 120,000 para el alquiler de un año, compra una quemadora de CD, una plancha de planchar polocher, y así fue creciendo hasta hacer créditos en diferentes bancos e ir comprando las maquinarias necesarias para que la pequeña empresa siga creciendo, así formo su empresa como persona física hay nace Neón Print, en enero 2019 el empresario decide constituirse como persona jurídica **NEON PRINT SRL**, en la actualidad consta con 8 empleados.

2.2 Misión, visión y objetivos

Misión

Brindar servicios gráficos de calidad a todos nuestros clientes con los procesos y estándares requeridos, con fiabilidad y a un tiempo express.

Superando las expectativas de nuestros clientes, de manera eficiente y responsable con la seguridad.

Visión

Ser una empresa líder en el sector de artes gráficas y impresiones, ofreciendo productos y servicios de calidad, cumpliendo y garantizando las expectativas de nuestros clientes. Todo ello a través de la continua adaptación e innovación a la evolución tecnológica a nuestros procesos tanto humanos como industriales.

Valores

- Respeto
- Compromiso
- Actitud de servicio
- Responsabilidad
- Innovación

2.3 Sistema de facturación y cobros de la empresa

En un ciclo de transacción típico, se genera una factura después de concluido el proceso contractual y de venta. El proceso de facturación tradicional siempre ha formado parte de un conjunto más amplio de procesos de negocio en el comercio que incluyen la colocación y aceptación de una orden, el procesamiento de la orden, la entrega de la mercancía y el pago final. Este es un proceso de compra-a-pago desde la perspectiva del comprador, y uno de pedido-a-cobro desde la perspectiva del vendedor. Juntos reciben el nombre de “proceso comercial”. Por consiguiente, desde un punto de vista del proceso de negocio, una factura nunca es un documento aislado, sino que siempre es el resultado y está ligado con otras actividades.

Los aspectos de pago de una factura generalmente involucran la generación de un pago por parte del receptor de la factura en respuesta a los detalles de pago que aparecen en la misma. Debido a que una factura es en parte una solicitud de pago, existen claras sinergias entre los sistemas de pago y el proceso de facturación. Nótese que la factura no es un documento bancario. Los enlaces del proceso de facturación y los bancos pueden proporcionar servicios adicionales como el procesamiento, la distribución de la factura y el financiamiento de la cadena de abastecimiento. .

Cobranza

En términos generales por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago de uso de algún servicio.

La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual se le haya comprobado un producto o bien estar ejercida por un despacho de cobranza. (Ochoa 2012)

Procesos

La noción de proceso halla su raíz en el término de origen de latino Processus. Este concepto describe la acción de avanzar o ir hacia adelante, al paso del tiempo y el conjunto de etapas sucesivas, advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial. (Real Academia Española, 2013)

Los procedimientos de cobranza se deben tomar en cuenta cierta anticipación y planificación deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de cuentas por pagar.

2.4 Posibles irregularidades del sistema facturación - cobros

Según visitas previas a la empresa, se pudo notar que esta se maneja con el estilo ambiguo donde realizan las facturas, teniendo problemas tanto en cantidades como en lo que se expone en la misma.

En caso se pudo apreciar que estos realizaban cambios a mano, dando como valido rayones, tachaduras y demás.

No teniendo controles exacto a la hora de facturar, mientras que el sistema de cobros se realiza sin ninguna proporción, ya que los mismo no tienen las herramientas apropiadas para cobranzas, sino que al pasar el tiempo es que suelen llamar al cliente para cobrarle las facturas que son a plazos.

En la actualidad en todos los ámbitos de la vida existe el riesgo del fraude, sobre todo en el mundo del comercio, por tanto las empresas cada día deben ser más cautas en lo referente a su sistema y/o método de facturación y cobros. Esto así porque es la parte neutral de su soporte económico; dando a entender que con un buen sistema de facturación y cobros las cuentas por cobrar serían más fáciles de controlar y registrar en los estados financieros de las compañías para facilitar el pago de sus impuestos.

La empresa de Imprentas es una empresa vanguardista en el servicio de todo tipo de servicios basados en impresiones, no cuenta con un sistema o método moderno al momento de facturar y cobrar por los servicios prestado, esto así, porque continúa con formato de simples facturas de papel cuando brinda el servicio, el pago por transferencia no abarca todos los servicios y clientes, debido a la verificación del importe a pagar (crédito o al contado), entre otros; lo que trae disgusto entre los clientes y la posible pérdida de este.

En vista de que el departamento de facturación y cuentas por cobrar corresponde a los departamentos más importantes de las empresa, surge la gran necesidad de buscar la forma de salvaguardarlo, ya que corre el riesgo de que la empresa se descapitalice por no tener un buen manejo en cuanto a la facturación y sobre todo a la buena cobranza dentro de ella, no permaneciendo en el mercado.

Un Sistema de Facturación y Cobros inicia en el mismo momento que se genera la factura y el comprador o cliente plasma su firma como muestra de que está de acuerdo con lo acordado en ella. Lo mismo sucede con los servicios prestados. De ahí se desprende todo un sistema para que el importe de esta factura llegue hasta las cuentas de efectivo de dicha compañía.

Con la propuesta de mejora del sistema de control interno de facturación y cobranza saldrían beneficiados entre otros, la compañía en sí, ya que reduciría el tiempo para sus cobros; los clientes y empresas, porque sus datos personales y jurídicos estarán más seguros y mejor resguardados; el Estado Dominicano, evitando así la evasión de impuestos y lo recaudado entraría a las arcas nacionales de forma más rápida y segura; al momento de declarar o pagar sus impuestos lo hará en el tiempo reglamentario y de forma más segura.

2.5 PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

Tabla No. 1

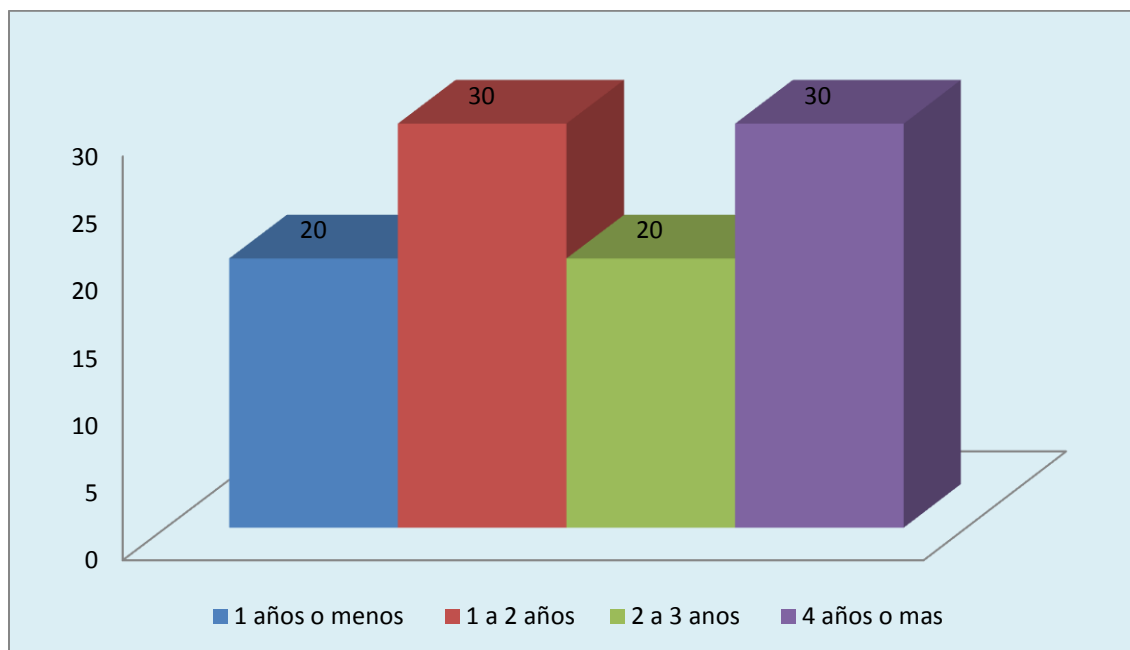
Tiempo laborando en la empresa

Variables	Cantidad	%
1 años o menos	2	20
1 a 2 años	3	30
2 a 3 anos	2	20
4 años o mas	3	30
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal que labora en la imprenta, Julio 2019

Con respecto al tiempo laborando en la empresa, los mismos poseen de 1 a 4 años en su mayoría.

Grafico No. 1



Fuente: Tabla No. 1

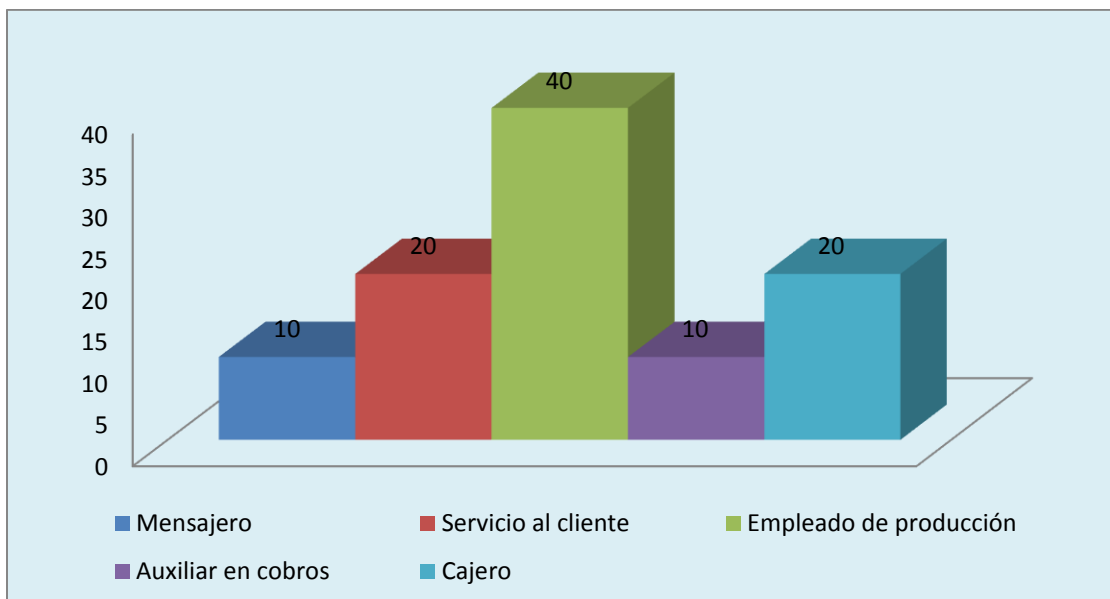
Tabla No. 2
Puesto que ocupa en la empresa

Variables	Cantidad	%
Mensajero	1	10
Servicio al cliente	2	20
Empleado de producción	4	40
Auxiliar en cobros	1	10
Cajero	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal que labora en la imprenta, Julio 2019

Sobre el puesto que ocupa, la mayoría pertenecen al área de producción 40%, mientras que un 20% respectivamente para servicio al cliente y auxiliar de cobros y un 10% para mensajero y cajeros.

Grafico No. 2



Fuente: Tabla No. 2

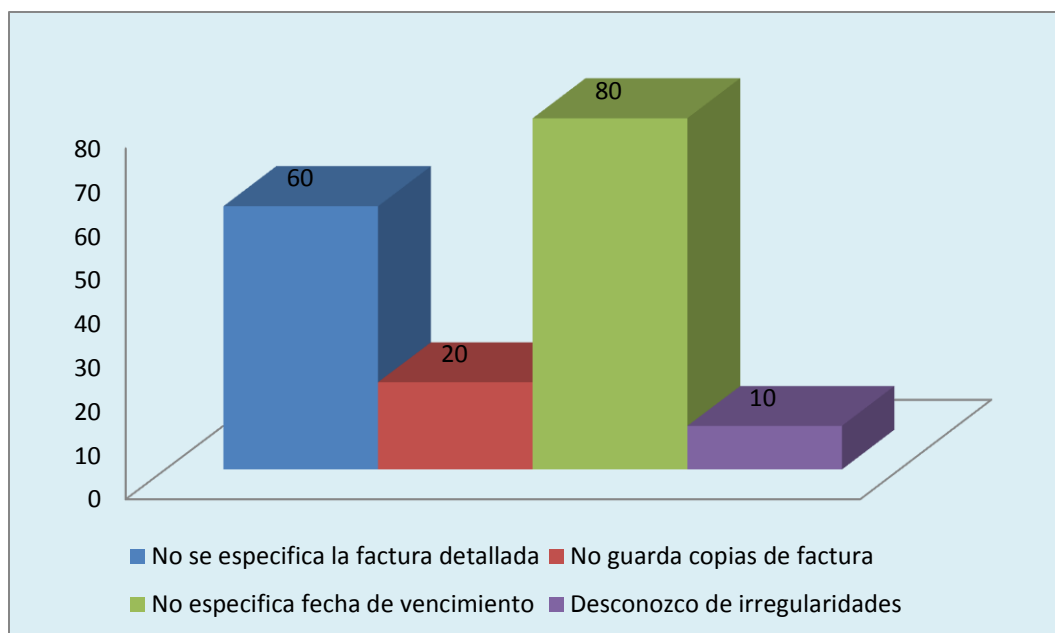
Tabla No. 3
Posibles irregularidades en el área de facturación

Variables	Cantidad	%
No se especifica la factura detallada	6	60
No guarda copias de factura	2	20
No especifica fecha de vencimiento	8	80
Desconozco de irregularidades	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal que labora en la imprenta, Julio 2019

Con respecto a las posibles irregularidades del área de facturación, el 60% comenta que no especifica la factura detallada y un 80% dice que no especifica la fecha de vencimiento de la misma.

Grafico No. 3



Fuente: Tabla No. 3

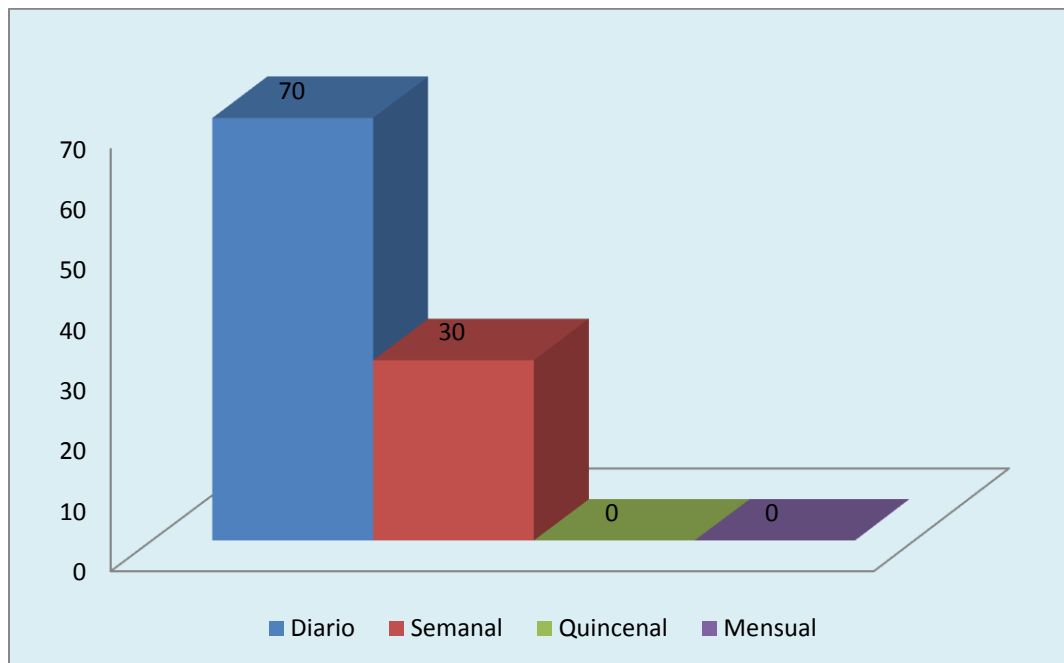
Tabla No. 4
Que tanto ocurren estas eventualidades

Variables	Cantidad	%
Diario	7	70
Semanal	3	30
Quincenal	0	0
Mensual	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal que labora en la imprenta, Julio 2019

Tanto ocurren las eventualidades, el 70% afirma que de manera diaria, un 30% dice que semanalmente.

Grafico No. 4



Fuente: Tabla No. 4

Tabla No. 5

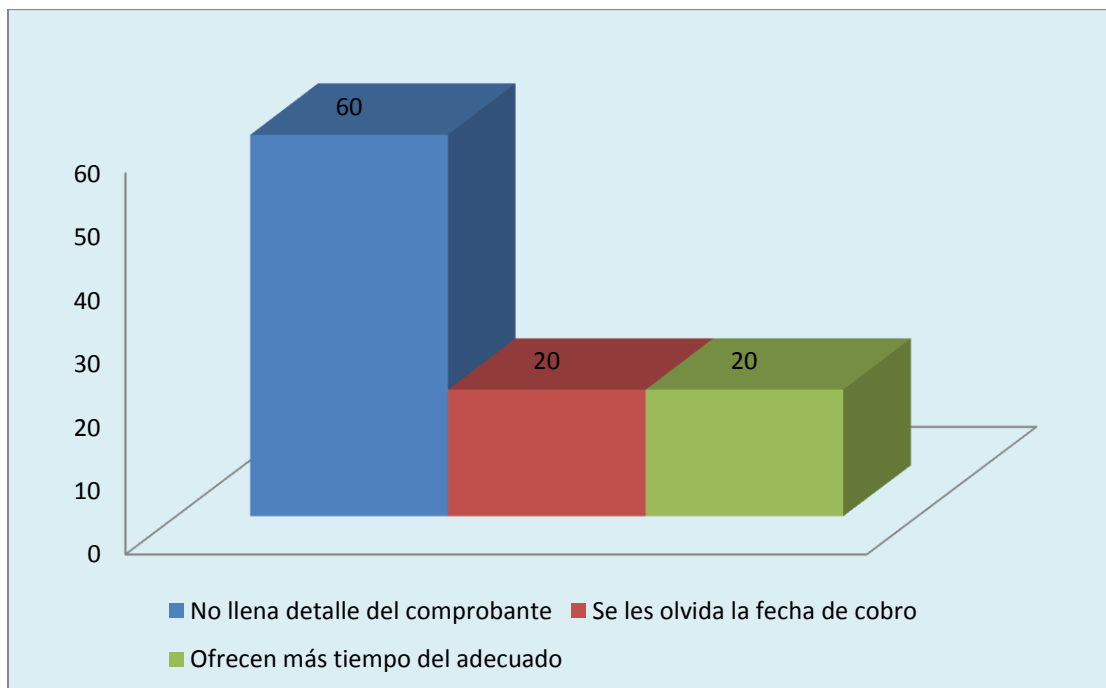
Cuales irregularidades existen en el área de cobros

Variables	Cantidad	%
No llena detalle del comprobante	6	60
Se les olvida la fecha de cobro	2	20
Ofrecen más tiempo del adecuado	2	20
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal que labora en la imprenta, Julio 2019

Con respecto al área de cobros, se muestra que las irregularidades existentes se basan en no llenar detalles del comprobante en un 60%, mientras que un 20% dice que se les olvida la fecha de cobro y ofrecen más tiempo del adecuado.

Grafico No. 5



Fuente: Tabla No. 5

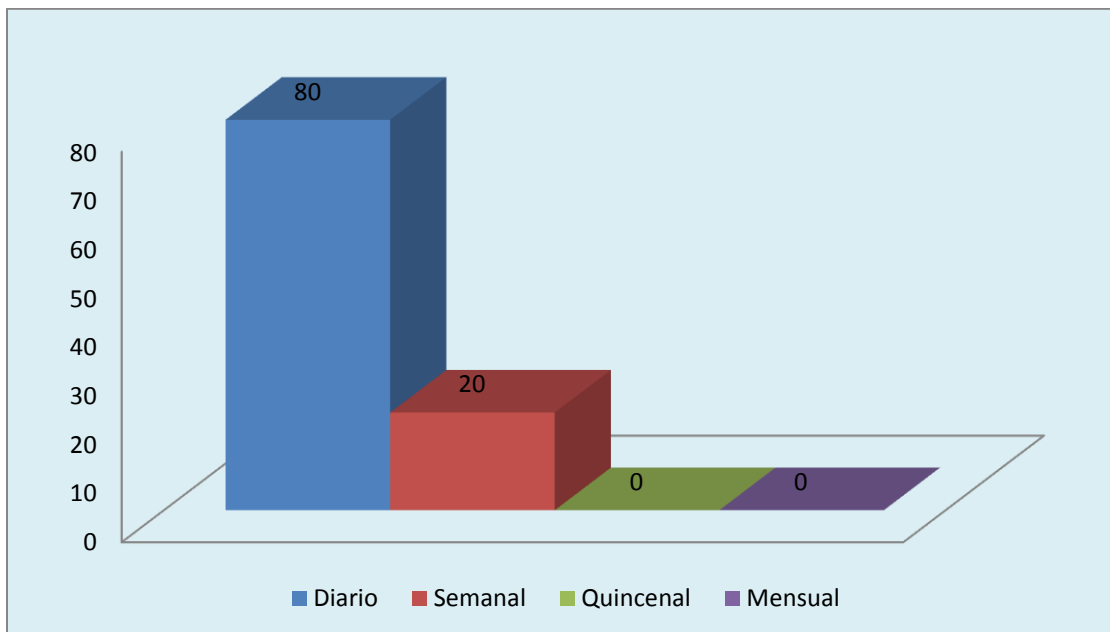
Tabla No. 6
Que tanto ocurren esas eventualidades

Variables	Cantidad	%
Diario	8	80
Semanal	2	20
Quincenal	0	0
Mensual	0	0
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal que labora en la imprenta, Julio 2019

Sobre las eventualidades ocurridas, el personal confirma en su mayoría que pasan de manera diaria en un 80%, mientras que el otro 20% restante dice que semanal.

Grafico No. 6



Fuente: Tabla No. 6

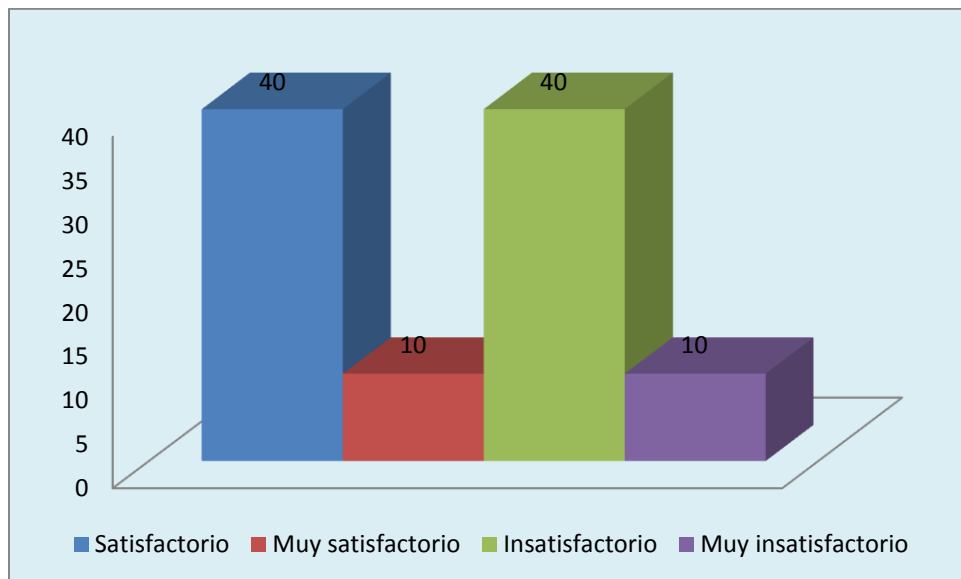
Tabla No. 7
Que tan adecuados es el sistema de cobro a clientes

Variables	Cantidad	%
Satisfactorio	4	40
Muy satisfactorio	1	10
Insatisfactorio	4	40
Muy insatisfactorio	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal que labora en la imprenta, Julio 2019

Sobre el sistema de cobros a clientes, los empleados tienen opiniones divididas, ya que la mayoría se contradice con que es satisfactorio y otro insatisfactorio.

Grafico No. 7



Fuente: Tabla No. 7

Tabla No. 8

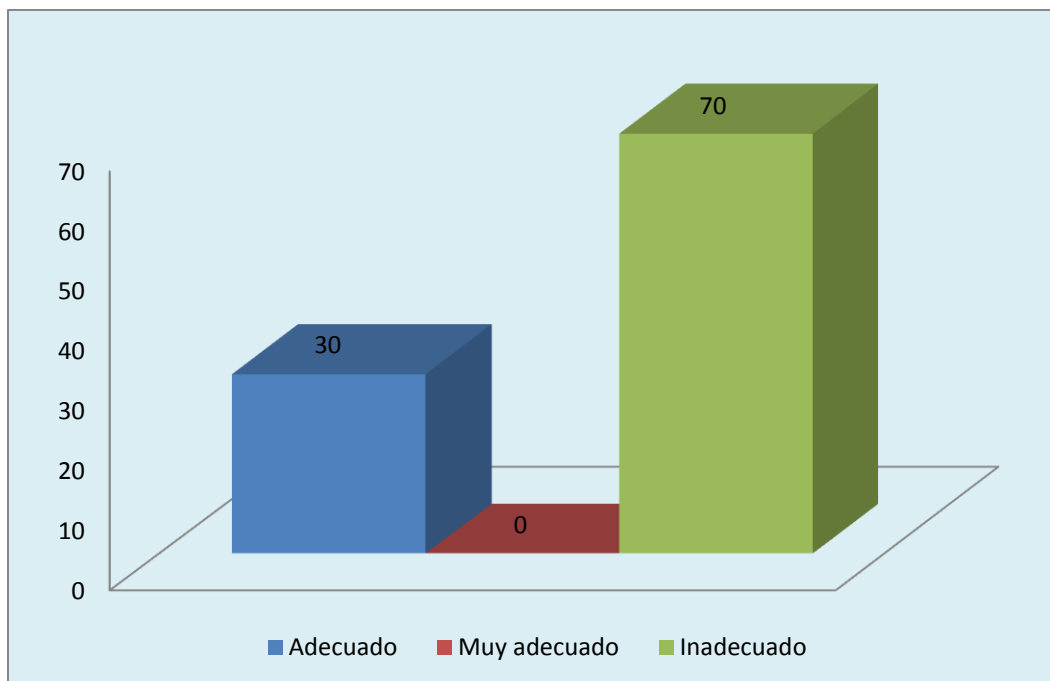
Que tan adecuado está el sistema de control interno

Variables	Cantidad	%
Adecuado	3	30
Muy adecuado	0	0
Inadecuado	7	70
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal que labora en la imprenta, Julio 2019

Sobre la adecuación del sistema de control interno, el 70% dice que es inadecuado y un 30% dice que es muy adecuado.

Grafico No. 8



Fuente: Tabla No. 8

Tabla No. 9

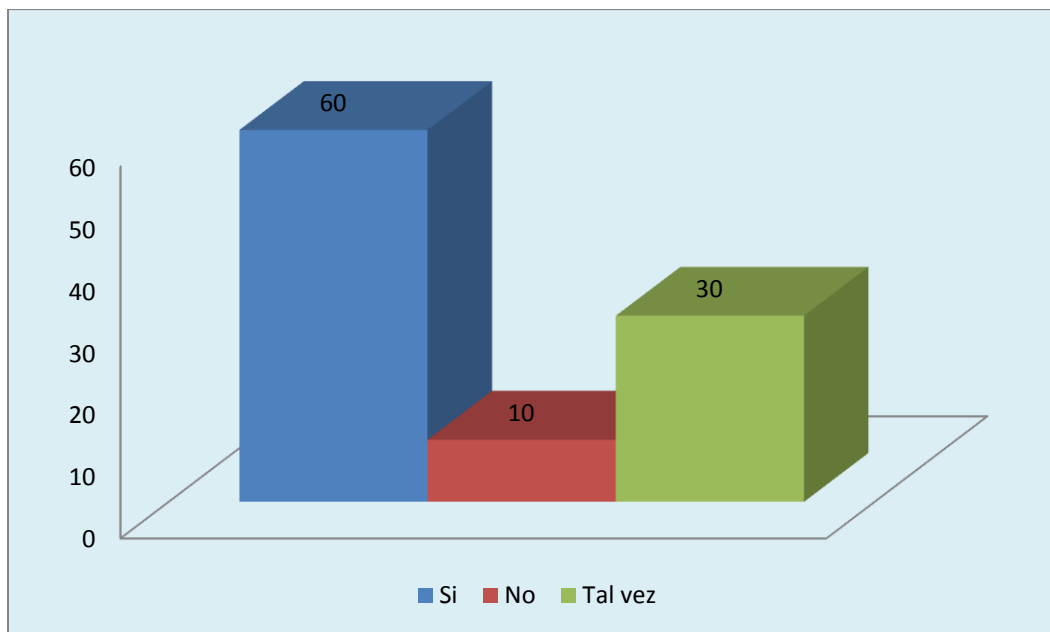
Cree que la empresa debe mejorar su sistema de control interno en el área específica de facturación y cobros

Variables	Cantidad	%
Si	6	60
No	1	10
Tal vez	3	30
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal que labora en la imprenta, Julio 2019

Con respecto a las mejora del sistema de control interno que se debe realizar por parte de la empresa, el personal en su mayoría está de acuerdo en un 60%, un 30% dice que tal vez.

Grafico No. 9



Fuente: Tabla No. 9

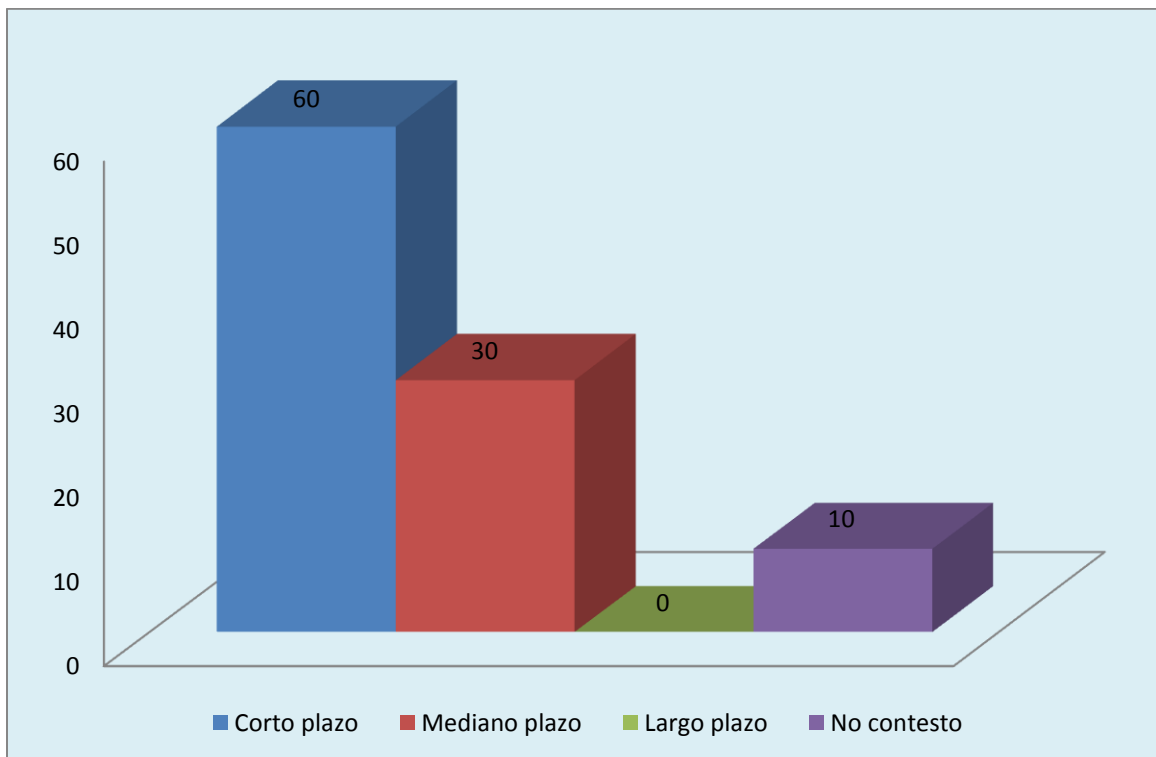
Tabla No. 10
De ser positiva su respuesta en que tiempo

Variables	Cantidad	%
Corto plazo	6	60
Mediano plazo	3	30
Largo plazo	0	0
No contesto	1	10
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal que labora en la imprenta, Julio 2019

Los empleados dicen que el cambio debe realizar en un corto plazo en su mayoría, otros con un mediano plazo para un 30%.

Grafico No. 10



Fuente: Tabla No. 10

Tabla No. 11

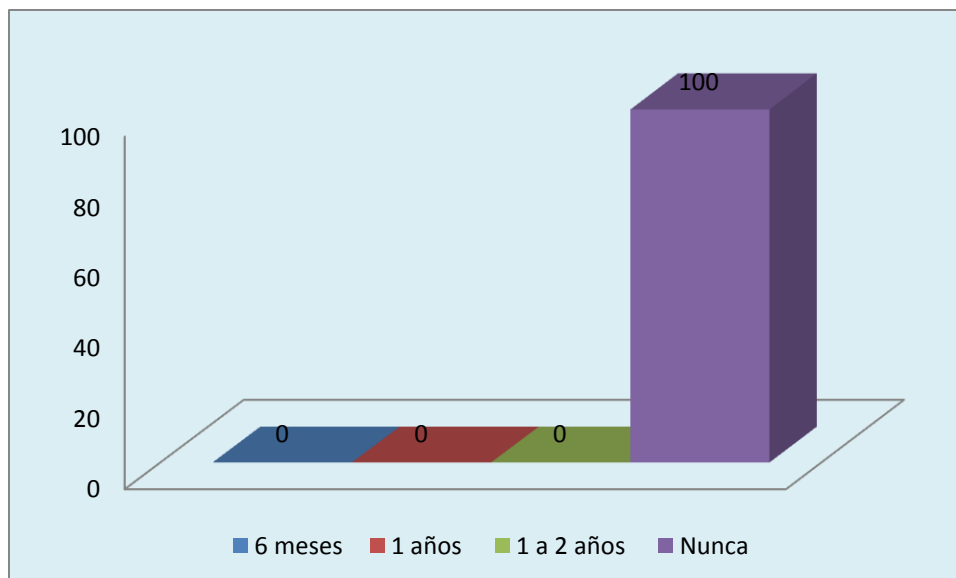
Cuando fue la última vez que se realizó una reestructuración en el control interno de la empresa

Variables	Cantidad	%
6 meses	0	0
1 años	0	0
1 a 2 años	0	0
Nunca	10	100
Total	10	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal que labora en la imprenta, Julio 2019

Sobre los cambios realizado dentro de la reestructuración en el control interno de la empresa, todos dicen que nunca se ha realizado alguno.

Grafico No. 11



Fuente: Tabla No. 11

12. ¿Qué mejora debería hacerse en el sistema de control interno facturación y cobros de la empresa?

Crear un sistema de control que permita crear las facturas con especificaciones y detalles claros.

Mejorar el sistema de cobros

Especificar el detalle de forma correcta individualmente

Detalles en letras y números para no haber confusión ni alteración.

Poner fecha de vencimiento en las facturas

Crear un departamento de facturación y cobro

CAPITULO III

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO
EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBROS DE UNA EMPRESA
PEQUENA, CASO IMPRENTA NEON PRINT SRL, Período 2019**

CAPITULO III

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBROS DE UNA EMPRESA PEQUENA, CASO IMPRENTA NEON PRINT SRL, Período 2019

3.1 Objetivo de la propuesta

Mejorar el sistema de control interno aplicado en el área de facturación y cobros en la imprenta Neon Print SRL.

3.2 Misión, visión y valores

Misión

Mejorar la calidad del servicio de facturación y cobros de los usuarios (clientes) adjunto a la de la empresa para el manejo adecuado de la facturación y cobranza de estos, incentivando al uso los beneficios que pueden obtener a aplicar estratégicamente un sistema de facturación y cobros.

Visión

Ser una empresa reconocida por su innovación y engrandecer nuestros servicios y productos, orientada a mejorar la calidad del servicio al cliente.

Valores

Responsabilidad: compromiso, humildad, tolerancia.

Integridad: Lealtad, honestidad, transparencia.

Colaboración: responsabilidad, empatía.

3.3 Impacto de la propuesta

Tiene impacto positivo en diversos ámbitos que tocarían sus operaciones diarias el primero sería:

Servicios

Los cuales pueden contar con calidad en servicios al cliente con calidad y rapidez por tratarse de adecuar el sistema de facturación y cobranza para los usuarios (clientes).

Innovación

Al establecer las herramientas adecuadas podrá agilizar la labor dentro de la empresa y favorecer la cobranza tanto dentro como fuera de la misma, ya que este sistema podría especificar el día exacto sin temor a equivocarse y con las fechas que el cliente expone para su cobranza.

Economía

La propuesta brindará una ejecución de la facturación más rápida y precisa al igual que en las cobranzas tanto al contado como a la corto, mediano y largo plazo.

3.4 Limitaciones técnicas

La propuesta proyecto contará con varias limitaciones por su desarrollo, entre los que se destacan es su distribución un tanto limitada en la primera fase debido a

que debe hacerse de conocimiento para los empleados que laboran en la misma y adiestrarlos para el manejo óptimo de este proyecto.

Otra de las limitantes sería la falta de información viable por parte de una de las empresas de venta del producto, ya que las informaciones no están llegando al cliente de manera debida.

Un punto importante para el crecimiento de la empresa es el método en que se administren los procesos.

En cuanto los pedidos y los clientes tengan un mayor crecimiento y se tenga conocimiento de sus mayores exigencias este va a brindar un producto que llene de satisfacción a los usuarios.

Debilidades identificadas en el proceso actual

Entre las falencias que se identificaron dentro de la empresa objeto de estudio con relación a la facturación actual y las cobranzas, se debe puntualizar que la primera etapa del proceso constituye una debilidad, debido a que la facturación por parte de los empleados en la mayoría de sus casos presenta poca profesionalizada y no tienen el sistema adecuada

También el responsable de la facturación ejecuta el ingreso de los datos al sistema de facturación sin tener la previa autorización de un supervisor, para saber si acreditar más crédito o un crédito a un cliente X, en algunos casos no existe la coordinación, así como tampoco se aplica un control exhaustivo con respecto a las cobranzas según llega la fecha.

3.4.1 Objetivo del Control Interno en las Cuentas por Cobrar (Cobranza)

En promedio para que la cobranza sea positiva, se debe tomar en cuenta lo siguiente para la empresa actual:

- El departamento de cuentas por cobrar debe ser independiente de los departamentos.

Debe requerirse la aprobación de un responsable para:

- Dar de baja en libros las cuentas que resulten incobrables.
- Conceder descuentos fuera del período normal o exceso sobre los términos usuales.
- Las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisadas periódicamente por un funcionario responsable.
- Las facturas dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro.
- Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadrados los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.
- Enviar mensualmente estados de cuenta a los clientes.
- Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja, deben:
- Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia.
- Los despachos de mercancías en consignación deben ser manejados separadamente de las ventas y las cuentas por cobrar.

3.4.2 Control Internos de Inventarios

La empresa lo realiza tomando en cuenta lo siguiente:

- Conteo físico de los inventarios por lo menos 3 veces al año, no importando cual sistema se utilice.
- Hacer conteos periódicos o permanentes para verificar las pérdidas de material.
- El control de inventarios se debe realizar por medio de sistemas computarizados, especialmente si se mueven artículos.
- Establecer un control claro y preciso de las entradas de mercancías al almacén, informes de recepción para las mercancías compradas e informes de producción para las fabricadas por la empresa. Las mercancías saldrán del almacén únicamente si están respaldadas por notas de despacho o requisiciones las cuales han de estar debidamente autorizadas para garantizar que tendrán el destino deseado.
- Los inventarios deben encontrarse en instalaciones que los protejan de deterioros físicos o de robos y procurar que solo tengan acceso a las mismas el personal de almacén debidamente autorizado.
- Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
- Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas.
- No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.
- Confrontar los inventarios físicos con los registros contables.
- Proteger los inventarios en un almacén techado y con puertas de manera que se eviten los robos.

- Proteger los inventarios con una póliza de seguro.
- Los custodios de las existencias almacenadas deben firmar actas de responsabilidad material, que garanticen su control y recuperación antes faltante o deterioros por negligencia.
- Todo documento elaborado por movimientos de existencias, debe estar firmado por la persona que entrega y por la que recibe.

Cumplimiento de las normas contable.

- Verificar si se ha cumplido con el registro adecuado en función a las NIC y NIFF

A continuación damos los parámetros por los que se debe manejar la empresa objeto de estudio, aunque estos no se aplican a cabalidad, en su control interno:

Adquisiciones

- Verificar autorizaciones de la compra
- Justificación de la compra
- Existencia de cotizaciones para buscar el mejor precio
- Verificación de haber recibido el activo y la responsabilidad de custodia
- Verificar que los activos contruidos por la propia empresa no excedan del valor de mercado.
- Verificación selectiva de manera periódica de la existencia de los bienes adquiridos.

Bajas

- Autorización para vender
- Identificación de las partidas que van a ser reemplazadas
- Verificar la entrega o destrucción de los activos dados de baja
- Verificar selectivamente de manera periódica la existencia de los bienes dados de baja.

Contabilización

- Verificación del registro de sus activos.
- Verificación documentaria relacionada con altas y bajas.

3.5 Componentes

Para la garantía de su éxito deberá englobarse en una serie de componentes que guiaría a brindar nivel de satisfacción y organización de la empresa.

Tecnología actual propuesta para la empresa

En la actualidad la tecnología juega un papel fundamental en lo referente al desarrollo de las empresas en sentido general. Afectando dotas las áreas de las mismas, desde la ejecución de la función más básica hasta las actividades más complejas que pudieran llevarse a cabo.

Tomando esto en consideración para la puesta en marcha de la propuesta se hará uso de los siguientes equipos tecnológicos:

- Computadoras
- Software
- Impresoras
- Impresoras de carnet
- Equipos de oficinas
- Cajas registradoras

Para ser exacto tres (3) computadoras de última generación las cuales se encontraron dentro del establecimiento, cada una tendrá una función.

Una para la facturación

Una para el cobro

La ultima para almacenar los datos manera frecuente y tener su base de datos.

Por ser una propuesta a corto plazo, se recomienda adquirir el programa o software Monica 2019, el cual se enfocara en la facturación y cobranza de la empresa.

3.6 Clientes o usuarios

El objetivo principal de la propuesta es mejorar la facturación y el cobro de la empresa, ya que esta suele tener deficiencia en su facturación donde quedan fuera algunos campos de importancia.

En el caso de la cobranza suelen durar más de lo adecuado, no permitiendo así que la empresa tenga una liquidez sólida en sus ventas, ya que son pagadas fuera de fecha, tanto por el mal manejo de la empresa como por la no adecuación del cliente y organización de ambas partes.

Lo que se considera un acto importante a la hora de tener una empresa que brinde servicios y venda productos de esta índole. Dicho esto se debe a que necesita material gastable para cada uno de sus servicios y productos.

3.8 Análisis Foda

Fortaleza

Ser una de las primeras empresas de impresión adecuada a los nuevos tiempos, contando con una fuerte campaña de mejorar su organización en facturación y cobranza y todo lo que el programa le pueda ofrecer a través de los tiempos.

Oportunidades

Alta aceptación después de optimizar su lugar de trabajo y ofrecer un sistema de facturación y cobranza a los nuevos tiempos.

Debilidades

Sistema implementando los empleados no tengan el manejo del mismo, les sea complicado o se sientan temerosos a dar el siguiente paso de adecuación futura a la empresa.

Amenazas

La competencia, falta de apoyo por parte del personal, rechazo por parte de algunos usuarios (clientes).

Presupuesto 2019

Productos	Cantidad unitaria	Sub. Total
Computadoras (3)	25,000.00	75,000.00
Escritorio (1)	12,500.00	12,500.00
Programa Mónica (1)	19,000.00	19,000.00
Adiestramiento al personal (5)	2,500.00	12,500.00
Total		119,000.00

Fuente: Elaboración propia

3.9 RESULTADOS ESPERADOS LUEGO DE LA PROPUESTA

La empresa deberá tener una organización y adecuación de su sistema de facturación y cobranza adecuada a los nuevos tiempos.

Todo lo que se venda y se cobre tendrá un archivo el cual podrá ser visto en cualquier momento que se desee de manera rápida y efectiva, sin tener que esperar hora.

Los empleados trabajaran de manera más adecuada y satisfactoria, sintiéndose el cliente más seguro con el proceso de facturación y la forma en que se le cobre.

La inversión comparativa para lo que resolverá es regular, no afectando los intereses internos de la empresa, ya que es una inversión donde se verán los equipos funcionando de manera correcta.

Todo proceso de ventas tendrá su formación y el cliente podrá sentirse seguro de lo que está facturando en cada momento, permitiendo así la adquisición de nuevos clientes de formas correctas y organizadas.

En vista de poder establecer los controles, esto permitirá tomar decisiones y elegir entre diferentes alternativas, escogiendo la más consistente y la que cumpla con todos los requerimientos; por consiguiente constituye la base de una nueva planeación. Esta se relaciona estrechamente a un problema, a una dificultad o conflicto para poder tomar la decisión correcta. Cuando se toma una buena decisión y se ejecuta se desea un resultado y solución de una problema en específico.

La toma de decisiones relaciona las circunstancias presentes de la organización con acciones que llevarán hacia el futuro. La toma de decisiones también se basa en el pasado; las experiencias del pasado (positivas y

negativas) desempeñan una parte importante para determinar las opciones que los gerentes consideran factibles o deseables.

El proceso de la toma de decisiones comienza con encontrar el problema y reconocer que se debe tomar una decisión para llegar a la solución de este. El problema puede ser actual, o potencial, porque se estima que existirá en el futuro.

Esto de tomar una decisión para llegar a la solución de este. El problema puede ser actual, o potencial, porque se estima que existirá en el futuro.

Determinación de los criterios de decisiones

Cuando se ha identificado el problema, debe determinar los criterios de decisión importantes o relevantes para resolver el problema. es decir, tienen que determinar que es oportuno para tomar una decisión.

Ponderación de los criterios

Consiste simplemente en conceder al criterio más importante, quien toma la decisión tiene que ponderarlos en forma ordenada para asignarles la prioridad correcta en la decisión. ¿Cómo hacerlo? Una forma sencilla consistiría en dar al criterio más importante un valor de 10 y luego ponderar el resto utilizando ese estándar. Evidentemente se puede usar cualquier número como valor superior.

Desarrollo de las alternativas Es el desarrollo de una lista de alternativas viables con las que se pueda resolver el problema. Cuantas más alternativas se tengan va ser mucho más probable encontrar una que resulte satisfactoria.

Análisis de las posibles alternativas para comprar, vender y cobrar

Se trata de un estudio detallado de cada una de las posibles soluciones que se generaron para el problema, es decir mirar sus ventajas y desventajas, de forma individual con respecto a los criterios de decisión, y una con respecto a la otra, asignándoles un valor ponderado.

Una vez seleccionado la mejor alternativa este paso consiste en elegir la mejor alternativa o aquella que haya obtenido el mejor resultado para el problema.

Poner en práctica la decisión tomada para así poder evaluar si la decisión fue o no acertada, este sentido, lo primero que hay que hacer es darla a conocer entre quienes podrían verse afectados por ella y lograr que se comprometan para ponerla en práctica.

Evaluación de la eficacia de la decisión

El último paso del proceso de toma de decisiones tiene que ver con la evaluación del resultado obtenido para verificar que el problema haya sido resuelto.

En caso contrario se tiene que evaluar qué fue lo que fallo, corregir el rumbo realizado el proceso de nuevo control interno.

CONCLUSIONES

La investigación actual, arrojo los siguientes resultados:

Con respecto a las irregularidades existen en el área de facturación se mencionan el no llenar los datos correctamente y no especificar el detallado. Ocurriendo las mismas diariamente y semanalmente.

En lo que concierne a las irregularidades en el área de cobros, están el no cobrar en la fecha adecuada de cobros y ofrecer mucho más tiempo del recomendado, ocurriendo mensualmente esta problemática.

Pero esto puede deberse a que la empresa no posee un sistema de control interno adecuado a los nuevos tiempos y es de consideración de los mismo empleados que esta debe mejorar su sistema de control interno en el área de facturación y cobros.

Dicho esto, ya que la última vez que se realizó una reestructuración en el control interno de la empresa (facturación y cobros) hace mucho tiempo o no recuerdan.

Buscando como solución fiable actual, la creación de una propuesta de un sistema de control interno para el área de facturación y cobros de la empresa sería la solución a la problemática

En base a la información recopilada de la empresa y la observación realizada por la integrante de esta tesina se identificó que los procesos de facturación no se desarrollan de la forma adecuada, puesto que no se ha implementado un sistema orientado a mejorar su funcionamiento, debido a que los controles que se realizan son insuficientes en relación a las actividades que realiza la empresa.

Aunque también la encuesta arrojó datos similares explicando que en lo que respecta al control interno y financiero, los resultados que se obtengan posteriormente a la ejecución de los procesos que se incluyen en el área de facturación, se considera que pueden incidir de manera significativa de no existir el control adecuado y consecuentemente pueden afectar a la toma de decisiones financieras.

Luego de finalizar la investigación y tomar en cuenta los resultados obtenidos se propone lo siguiente, a modo de recomendación:

En cuanto a la facturación:

- 1) Utilizar un sistema de facturación que automatice los procesos:

Todos los problemas en cuanto a la facturación podrían evitarse con la creación de un sistema informático, esto ahorraría tiempo, dinero, evitaría la duplicidad de factura, información incorrecta, duplicidad de fecha, duplicidad de comprobante entre otros

En cuanto al Cobro:

- Hacer un informe de los cobros pendiente
- Determinar el estado de los pagos actuales de las cuentas por cobrar
- Generar reporte automático de factura pendiente de pago de acuerdo a su vencimiento, y clientes.
- No dar crédito por más de treinta días, ya que la empresa está en crecimiento.
- Ofrecer descuento por pronto pago.
- Renegociar con los clientes que tiene más de 6 meses sin pagar con facturas pendiente de pago.
- Incluir varias opciones de pagos, tales como transferencia, tarjeta de créditos y débitos, cheques, esto evitara que los clientes ostenten excusa al momento de cobrarle.

RECOMENDACIONES

Ya finalizada la investigación se sugiere lo siguiente:

La empresa objeto de estudio debe adecuarse a los nuevos tiempos implementando herramientas de automatización que mejoren el área de facturación y cobros tanto para el uso interno como para los clientes que visitan la misma.

Aunar fuerzas el área administrativa con el personal de la empresa del área de facturación y cobros para exponer la mejoría que tuviera la empresa con el apoyo de estos en la aplicación de nuevos sistema.

Realizar actividades que motiven al personal para que este tome empeño en realizar sus labores correctamente y como lo exige el nuevo control interno.

Exponer estrategias de cobros que motiven a los clientes a pagar en el tiempo adecuado para que la empresa mantenga sus números internos positivos y no necesite realizar préstamos para poder suscitar.

A modo general la empresa debe establecer la propuesta interpuesta anteriormente a corto plazo, la cual le podría mejorar el sistema de facturación y cobro en un tiempo prudente sin afectar la clientela actual ni los posibles clientes que decidan visitar la empresa para adquirir algunos de sus productos.

BIBLIOGRAFIAS

American Institute of Certified Public Accountants. (2008). Audit Sampling Task Force. New York: American Institute of Certified Public Accountants.

Ayaviri García, D. (2010). Contabilidad Básica y Documentos Mercantiles. Buenos Aires: N-DAG.

Baquero, M. (2013). Manual Práctico de Control Interno. Barcelona: PROFIT.

CAMILO, S. (19 de Septiembre de 2014).
<https://prezi.com/7jlwwijj8gah/metodo-de-ultimas-en-entrar-primeras-en-salir-ueps/>.

Cashin, J., Neuwirth, P., & Levy, J. (2008). Enciclopedia de la Auditoría. Ohio: Prentice Hall.

De Paula ferrer, L., & Ramirez Aquino, I. D. (2014). Diseño de un Manual de Controles Interno en el area de Credito y Cobro. caso Agencia de Viajes Milena Tour. Republica Dominicana: UNNATEC.

Gómez, G. (2001). Auditoría de Control Interno. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/Auditoría-del-control-interno/>

Greco, O. (2007). Diccionario Contable. Buenos Aires: Editores SRL.

Guingue, K. (16 de Mayo de 2014). https://prezi.com/l0ay6su_rbgm/metodo-de-identificacion-especifica-en-el-inventario/.

Palma, J. (2010). Manual de Procedimiento. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>

Solórzano, L. P. (s.f.). <http://www.monografias.com>. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos42/componentes-control-interno/componentes-control-interno2.shtml>:

Vivanco, M. (2017) Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización, Universidad y Sociedad vol.9 no.3 Cienfuegos jul.-set. 2017



ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA EMPRESA NEON PRINT

Sexo: a) Femenino b) Masculino

Tiempo laborando en la empresa _____ (en años)

Puesto que ocupa _____

¿Cuáles irregularidades existen en el área de facturación?

- a) No llenan los datos correctamente b) No especificar el detallado
- c) No guardar copia de facturas d) No especifica fecha de vencimiento

¿Qué tanto ocurren esas eventualidades?

- a) Diariamente b) Semanalmente c) Quincenal o Mensual

¿Cuáles irregularidades existen en el área de cobros?

- a) Mal manejo de la encargada (o) b) Se les olvida la fecha de cobros
- c) Ofrecen mucho más tiempo del adecuado
- d) Suelen ofrecer factura a más de 30 días

¿Qué tanto ocurren esas eventualidades?

- a) Mensual b) Trimestral c) Semestral

¿La empresa posee un sistema de control interno adecuado a los nuevos tiempos?.

- a) Si b) No

¿Cree que la empresa debe mejorar su sistema de control interno en el área de facturación y cobros?.

- a) Si b) No

¿Cuándo fue la última vez que se realizó una reestructuración en el control interno de la empresa (facturación y cobros)?.

- a) 1 a 6 meses b) 6 meses a 1 año c) 1 a 2 años d) Nunca

Entiende que una propuesta de un sistema de control interno para el área de facturación y cobros de la empresa sería la solución a la problemática, si su respuesta es positiva justifíquela.

- a) Si b) No

¿Por qué?

ANTEPROYECTO



UNAPEC
UNIVERSIDAD APEC

DECANATO DE POSGRADO

TRABAJO FINAL POR OPTAR POR EL TÍTULO DE

Máster en Administración Financiera

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
APLICADO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBROS DE
UNA EMPRESA PEQUEÑA, CASO IMPRENTA NEON PRINT
SRL, Período 2019**

SUSTENTANTE:

Juliana Perez Díaz
2017-1890

ASESORA:

Dra. Iara V. Tejada

Santo Domingo, República Dominicana.

Mayo 2019

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
APLICADO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBROS DE
UNA EMPRESA PEQUEÑA EMPRESA, CASO IMPRENTA NEON
PRINT SRL, Período 2019**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad en todos los ámbitos de la vida existe el riesgo del fraude, sobre todo en el mundo del comercio, por tanto las empresas cada día deben ser más cautas en lo referente a su sistema y/o método de facturación y cobros. Esto así porque es la parte neutral de su soporte económico; dando a entender que con un buen sistema de facturación y cobros las cuentas por cobrar serían más fáciles de controlar y registrar en los estados financieros de las compañías para facilitar el pago de sus impuestos.

La empresa de Imprentas es una empresa vanguardista en el servicio de todo tipo de servicios basados en impresiones, no cuenta con un sistema o método moderno al momento de facturar y cobrar por los servicios prestado, esto así, porque continúa con formato de simples facturas de papel cuando brinda el servicio, el pago por transferencia no abarca todos los servicios y clientes, debido a la verificación del importe a pagar (crédito o al contado), entre otros; lo que trae disgusto entre los clientes y la posible pérdida de este.

En vista de que el departamento de facturación y cuentas por cobrar corresponde a los departamentos más importantes de las empresa, surge la gran necesidad de buscar la forma de salvaguardarlo, ya que corre el riesgo de que la empresa se descapitalice por no tener un buen manejo en cuanto a la facturación y sobre todo a la buena cobranza dentro de ella, no permaneciendo en el mercado.

Un Sistema de Facturación y Cobros inicia en el mismo momento que se genera la factura y el comprador o cliente plasma su firma como muestra de que está de acuerdo con lo acordado en ella. Lo mismo sucede con los servicios prestados. De ahí se desprende todo un sistema para que el importe de esta factura llegue hasta las cuentas de efectivo de dicha compañía.

Con la propuesta de mejora del sistema de control interno de facturación y cobranza saldrían beneficiados entre otros, la compañía en sí, ya que reduciría el tiempo para sus cobros; los clientes y empresas, porque sus datos

personales y jurídicos estarán más seguros y mejor resguardados; el Estado Dominicano, evitando así la evasión de impuestos y lo recaudado entraría a las arcas nacionales de forma más rápida y segura; al momento de declarar o pagar sus impuestos lo hará en el tiempo reglamentario y de forma más segura.

OBJETIVOS

Objetivo General

Proponer un sistema de control interno aplicado en área de facturación y cobros en la imprenta Neón Print SRL. Durante el año 2019.

Objetivos Específicos

Conocer las generalidades de los sistemas de control interno y las políticas y procedimientos de facturación y cobros.

Determinar cuáles son las posibles irregularidades en el área de facturación y cobros con el sistema utilizado actualmente por la imprenta Neon Print SRL.

Crear una propuesta de un sistema de control interno para el área de facturación y cobros de la empresa objeto de estudio.

Preguntas de la investigación

1. ¿Cuáles son las generalidades de los sistemas de control interno?
2. ¿Cuál sería la propuesta más adecuada para el sistema de control interno aplicado en área de facturación y cobros en la imprenta Neón Print SRL? Durante el año 2019.
3. ¿Cuáles son las principales debilidades en el área de facturación y cobros de la empresa?
4. ¿Cuáles son los resultados que tienen el área de facturación y cobros en cuanto al análisis de fortalezas y debilidades?
5. ¿Cuál es el sistema que usan para trabajar en el área de facturación y cobros de la imprenta?

IDEA A DEFENDER

Una propuesta de un sistema de control interno aplicado en el área de facturación y cobros de una empresa pequeña empresa podría organizarla internamente.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

A modo teórico al pasar de los tiempos investigaciones realizadas han demostrado que toda compañía para poder cumplir con sus objetivos, debe basarse en una buena administración y por ende en un buen sistema de control interno, como también un buen sistema de facturación y cobros, ya que esta es una manera de poder percibir las pérdidas y las ganancias de la empresa.

Como lo destaca (Ana Inoa Hidalgo en su monografía de control interno, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de la misma, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Un inadecuado control interno se observa con falta de registro a pagos realizados a la organización, aceptación de facturas falsas, uso indebido del efectivo, utilizar equipo o material de la organización para fines personales etc.

A modo metodológico, como dice Horacio Rocha en su artículo, que los controles internos permiten llevar un registro de todos los ingresos de la organización, los cuales deben coincidir con registros contables, que están soportados con la emisión, depósitos, conciliaciones bancarias, entre otros.

A modo practico, el área del control interno apoyará en la obtención e información suficiente para determinar la base de pago de impuesto, derivada de los ingresos de la organización. Permitirá llevar un registro de fechas y obligaciones fiscales y evitará cálculos erróneos y consecuencias desagradables como multas y recargos.

El control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que una empresa que implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera, los entes reguladores lo catalogaran como una empresa que cumple las leyes y regulaciones y a su vez generaran un impacto positivo

en negocio, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo.

MARCO REFERENCIAL

En miras de buscar información concerniente al tema de investigación, se buscaron varias investigaciones relacionadas al tema objeto de estudio actual.

Un estudio de monográfico realizado por Los estudiantes Raquel Yahaira Hirujo Polanco y Katty María Pérez De La Hoz, presentaron la monografía con el título de: "El Proceso de Cobro De Las Cubicaciones, Su Incidencia En Los Flujos de Efectivo en una empresa constructora, Año 2014" En la Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA), recinto Santo Domingo. Teniendo como objetivo las entidades económicas, la generación de efectivo es de suma importancia, porque les permite ejecutar continuamente sus operaciones, cubrir sus obligaciones inmediatas y directas.

La gerencia, administración y utilización de ese efectivo se presenta en uno de los estados financieros más conocidos e importantes: El Estado de Flujo de Efectivo.

Al finalizar esta investigación acerca del proceso de cobro de las cubicaciones y su incidencia en los flujos de efectivo en una empresa constructora, se llega a las conclusiones siguientes:

Encontrando que la empresa Bisonó utiliza los dos tipos de métodos de flujo de efectivo: el método directo y el método indirecto. Cada uno de ellos dependerá del proceso de cubicaciones que tenga que realizar.

Luego de presentadas las conclusiones y sobre la base de lo expuesto, se exponen las siguientes recomendaciones:

La empresa debe aprovechar los programas de ejecución de viviendas que ha venido desarrollando El Estado y presentar cálculos de cubicaciones basados en un presupuesto que resulte atractivo para el Estado.

Mantener los procedimientos actuales de cubicación, ya que la manera en que se realizan los cálculos ayuda a que el presupuesto de la cubicación sea más económico y esto conlleva a que la empresa continúa ganando concursos.

Otro estudio de monográfico realizado por los estudiantes Ingrid Daniza Ramírez Aquino y Luisa De Paula Ferrera presentaron su monografía con el título de, "Diseño de Manual de Controles Internos En El Área de Créditos y Cobros" de la empresa Agencia de Viajes Milenia Tours, SRL, Período Enero-Julio 2014, Santo Domingo, D.N. 2014. En la Universidad Nacional Tecnológica (UNNATEC). Donde su objetivo general fue Diseñar un manual de control interno en el área de créditos de Viajes Milenia Tours SRL, período Enero-Julio 2014 y los objetivos específicos, Identificar las características de las agencias de viajes de la República Dominicana

La agencia de viajes Milenia Tours, SRL es una empresa dominicana dedicada a la venta de boletos aéreos, excursiones nacionales e internacionales, seguros de viajes, crucero, alquiler de vehículos, traslados, pases y billetes de tren, en todo el mundo, para satisfacer las necesidades de los clientes de su cartea. A continuación, se presentan las conclusiones del trabajo realizado que darán repuesta a los objetivos propuestos.

Las empresas de servicios carecen de un manual de control interno, presentan un gran riesgo en el manejo de las operaciones de una empresa en sus diferentes áreas. La falta de dicho manual presenta muchas probabilidades de que se cometan errores en los procesos y estos se manifiesten en pérdida de tiempo y dinero para la misma.

Con el fin de aprovechar las fortalezas y así modificar y superar las debilidades internas se aplicaron cuestionarios según el modero COSO como herramienta de implementación de sistema de control.

Con las conclusiones expuestas, se hace necesario presentar algunas recomendaciones, estas al ser aplicadas permitirán mejorar de manera significativa la estructura de los departamentos ya señalados dentro de la empresa, las mismas son:

- Elaborar un perfil de cada puesto de la empresa en el cual se especifiquen las funciones de cada empleado por departamentos y sus diversas obligaciones.

- Diseñar un departamento de ventas el cual le permita la separación de este con el de boletería y tener un encargado de departamento que pueda verificar su funcionamiento independiente de la gerencia.

- Los arqueos de caja deben ser más frecuentes y regularizados de acuerdo con el manejo de efectivo de la empresa.

Otro estudio realizado por Alexandra Moscoso Chiriboga y Mariana de Jesús Echeverría Brito con el tema, implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método Micil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil, En la universidad de Guayaquil presentaron su tesis los bachilleres. Cuyos objetivos específicos fueron: Conocer y evaluar las falencias que existen en el sistema de facturación y cobranzas que realiza la empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad de Guayaquil.

Buscar las actualizaciones de los diferentes programas de facturación que ayuden a llevar el correcto control de las ventas de la empresa.

El sistema de facturación de la empresa no cumple con los requisitos pertinentes que confirmen que este proceso se acreditara con la labor consolidada en la parte contable de la organización.

El sistema de facturación es fundamental para que toda empresa pueda hacer el ingreso del dinero por ventas, por lo que es necesario que la actualización del mismo sea constante y se ajuste a las necesidades empresariales.

A través de la investigación se concluye que quienes forman parte de la empresa consideran necesaria la aplicación del sistema de control en los procesos de facturación y cobranzas.

Se recomienda la implementación de los nuevos flujos de procesos propuestos, con el propósito de optimizar el desarrollo de los mismos y mejorar el rendimiento interno de la empresa Estuardo Sánchez.

Es recomendable presentar al personal de la empresa los cambios en las áreas de facturación y de cobranzas, de modo que éstos estén familiarizados con el sistema propuesto.

Se recomienda realizar una evaluación posterior al primer semestre de la implementación del sistema para conocer los resultados obtenidos y aplicar los correctivos de ser necesario.

Así mismo, se identificó que existen falencias en los flujos de procesos que no solo causan retrasos y descoordinación, sino también pueden afectar la rentabilidad de la empresa.

De la Universidad Estatal de Milagro en Ecuador, los bachilleres, Villacis Ronquillo Erick Rolando y Freddy Javier Tejada Escobar presentaron su proyecto de grado titulado, implementación de un sistema de facturación electrónica en la optimización de recursos administrativos y logísticos en la compañía pacificad S.A. Periodo 2012-2013.

Donde su principal objetivo era: Analizar las causas y consecuencias del aumento del gasto administrativo y logístico descontrolado en la compañía y buscar la mejor manera de optimizar el uso de los recursos administrativos y logísticos para mejorar la rentabilidad de la compañía, por medio de herramientas y métodos financieros.

La entidad no cuenta con una herramienta digital que le ayude a optimizar los tiempos de entrega de información esto ocasiona desgaste operativo e incrementa los gastos administrativos.

En función de lo expresado por el nivel directivo, relacionado al malestar que existe por la cantidad de inconvenientes que actualmente tienen para cumplir con sus procesos normales, situación que genera errores u omisiones, lo que deja entrever que la capacidad del recurso humano está en un nivel medio de aptitud, a pesar de la buena predisposición del equipo de trabajo a colaborar cuando es requerido.

La entidad no cuenta con una estructura sistemática necesaria que le permita viabilizar de una mejor manera sus procesos optimizando y mejorando los tiempos de respuestas en sus procesos diarios.

No están bien definidas las políticas económicas y financieras de la compañía.

La entidad no posee controles sistemáticos apropiados para emitir una opinión razonable sobre la ejecución de los procesos que se llevan a cabo para la

emisión de facturas; actividad que actualmente se realiza de forma manual, con tal de cumplir con las metas planeada

Aunque el tema en cuestión aborda una pequeña empresa y aunque sea similar a algunas de las mencionadas anteriormente difiere en el manejo de sus clientes y formas en que emplea su facturación y cobros internamente.

Dicho esto se sugiere que la misma tenga una área que se enfoque en conocer y organizar su control interno en lo ya mencionada, establecidas parámetros para que sea adecuado control interno y no tenga ningún inconveniente con respecto a la falta de registro a pagos realizados a la organización, aceptación de facturas falsas, uso indebido del efectivo, utilizar equipo o material de la organización para fines personales etc.

MARCO CONTEXTUAL: ESPACIAL - TEMPORAL

Historia de la empresa Neón Print

El señor franklin Perez Díaz mejor conocido como Nene, pero que tiene un nombre artístico de Neón, trabajaba en una imprenta en la cual tenía varios años laborando se hizo famoso por su forma dedicada he única de diseñar, este decide solicitar aumento porque tenida muchos trabajos ya que los clientes querían que él le diseñara. donde los dueños se negaron a esta solicitud, la cual esto decepcionó al joven porque entendía que era mal pagado por su capacidad de diseño, luego de esto los dueños deciden cancelarlo, el joven al verse desempleado con 3 hijos y su esposa bajo su responsabilidad.

Al lado de la empresa había un local el joven decide alquilar un espacio del local para el seguir haciendo su diseño, luego de un año y medio lo socio de ese local se dividieron, ahí comienza nueva menta la incertidumbre de quedar sin trabajo.

Ahí le surge la idea para el hacerse cargo del local completo, pero no contaba con los recursos para pagar alquiler por un año, tampoco contaba con los equipos necesario para iniciar su gran proyecto, decide arriesgarse a tomar un préstamo de 120,000 para el alquiler de un año, compra una quemadora de CD, una plancha de planchar polocher, y así fue creciendo hasta hacer créditos en diferentes bancos e ir comprando las maquinarias necesarias para que la pequeña empresa siga creciendo, así formo su empresa como persona física hay nace Neón Print, en enero 2019 el empresario decide constituirse como persona jurídica **NEON PRINT SRL**, en la actualidad consta con 8 empleados.

Misión

Brindar servicios gráficos de calidad a todos nuestros clientes con los procesos y estándares requeridos, con fiabilidad y a un tiempo express.

Superando las expectativas de nuestros clientes, de manera eficiente y responsable con la seguridad.

Visión

Ser una empresa líder en el sector de artes gráficas y impresiones, ofreciendo productos y servicios de calidad, cumpliendo y garantizando las expectativas de nuestros clientes. Todo ello a través de la continua adaptación e innovación a la evolución tecnológica a nuestros procesos tanto humanos como industriales.

Valores

- Respeto
- Compromiso
- Actitud de servicio
- Responsabilidad
- Innovación

MARCO TEMPORAL

Esta investigación se realizará en un marco del año 2019 mostrando una propuesta de un sistema de control interno aplicado en el área de facturación y cobros de una empresa pequeña, caso Imprenta Neon Print SRL, la cual carece de uno adecuado a los nuevos tiempos.

Se entiende que de aplicar uno podría mejorar su organización y productividad de acuerdo al sistema de facturar y cobrar a sus clientes actuales y futuros que decidan adquirir sus productos y/o servicios.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para realizar la investigación se determinará el alcance, el método general, las herramientas, procedimientos de recolección y análisis de datos. Mediante una reunión con el encargado de la empresa seleccionada donde se obtendrá el permiso para comenzar el estudio, adquiriendo también el compromiso para cooperar abiertamente en el proceso ya que el área de impacto a investigar es la forma de facturación y cobro de la misma.

En ese mismo sentido también se va a dar a conocer este estudio a todo el personal de la organización para su cooperación en el proceso de recolección de datos.

El método que va a ser utilizado es mediante encuestas y su tipo de estudio es exploratorio y descriptivo, ya que es necesario conocer detalladamente el funcionamiento de la organización antes y después de la implementación de un sistema adecuado de cobro y facturación a los nuevos tiempos. El periodo de recolección de datos va comprender desde Mayo – Agosto del 2019.

TABLA DE CONTENIDO TENTATIVA

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO Y POLÍTICAS DE FACTURACIÓN – COBROS.

- 1.1 Definiciones de Control Interno
- 1.2 Tipos de Control Interno
- 1.3 Objetivos del Control Interno
- 1.4 Importancia del Control Interno
- 1.5. Objetivo del Control Interno en las Empresas
- 1.6. Clasificación de los Controles Internos
- 1.7 Procesos de Evaluación de Riesgos
- 1.8 Políticas de facturación
- 1.9 Políticas de cobros

CAPITULO II

POSIBLES IRREGULARIDADES EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBROS CON EL SISTEMA UTILIZADO ACTUALMENTE POR LA IMPRENTA NEON PRINT SRL.

- 2.1 Origen y evolución de la empresa Neon Print
- 2.2 Misión, visión y objetivos
- 2.3 Productos
- 2.4 Sistema de facturación y cobros de la empresa
- 2.5 Posibles irregularidades del sistema facturación - cobros

CAPITULO III

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBROS DE LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO.

- 3.1 Descripción de la propuesta
 - 3.1.1 Objetivo de la propuesta
- 3.2 Área de Oficina
- 3.3 Situación actual de la empresa
 - 3.3.1 Análisis FODA
- 3.4 Conclusiones y priorización.
- 3.5 Estrategias propuestas para Sistema de facturación y Control de cobros

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

Arens, A. Auditoria, un Enfoque Integral, Decimoprimera Edición, Pearson Prentice Hall, México 2007.

Guillermo Adolfo Cuellar Mejía, (2009) Clasificación de la auditoria.

Manuel Borrajo Domínguez (2002) La auditoría interna y externa.

Miguel Ángel Alatrística Gironzini, (2006) Importancia de la Planificación de una Auditoría

Ricardo Alonso Ancira Garza (2002) Auditoría interna en las empresas industriales y comerciales

Norma NIA 700, Formación de la opinión y emisión del informe de auditoría sobre los estados financieros (adaptada para su aplicación en España mediante Resolución del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, de 31 de enero de 2013, y en período de información pública).

Ochoa Jerez Ana Patricia. (2012, Noviembre 6). *Los procesos de cobranza desde un enfoque axiológico*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/procesos-cobranza-enfoque-axiologico/>

Instituto de Contadores Públicos Autorizados de la República Dominicana (ICPARD)
(2015) Código de ética Profesional, República Dominicana.