



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**DISEÑO DE TÉCNICAS DE CONTROL  
INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA  
EMPRESA SPECIALTY CONSTRUCTION  
PRODUCTS VENEZUELA, S.A.**

**Autor:** Páez, Génesis

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe

Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado:

Diseño de Técnicas de Control Interno de Cuentas por Cobrar en la empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A.

Realizado por el (la) Br. Génesis Páez

C.I. N° 28.480.926 cursante de la carrera de Contaduría Pública

hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral,

considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la

calificación de: 20

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado

[Signature]  
Tutor Académico (Coordinador)  
Nombre: MANUELA LIDORRA  
C.I.: 10610324

[Signature]  
Jurado  
Nombre: Angie Jammal  
C.I.: 1455650



Jurado  
Nombre:  
C.I.:

Fecha: 31/1/24



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**DISEÑO DE TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR  
EN LA EMPRESA SPECIALTY CONSTRUCTION PRODUCTS VENEZUELA,  
S.A.**

**Empresa:** Specialty Construction Products Venezuela, S.A.

**Autor:** Génesis Páez  
C.I. V-28.480.926

San Diego, Febrero 2024



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA

**DISEÑO DE TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR  
EN LA EMPRESA SPECIALTY CONSTRUCTION PRODUCTS VENEZUELA,  
S.A.**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

Tutor Académico: Lic. Maruja Molina C.I. V-10.610.324

Specialty Construction Products Venezuela, S.A.  
RIF: J-410526644

Tutor Empresarial: Ing. Isabel Hernández C.I. V-7.050.745

AUTOR: Páez Castro, Génesis Johandry  
C.I.: V- 28.480.926

San Diego, Febrero 2024

## **DEDICATORIA**

Dedico este informe de pasantías representación de mi esfuerzo durante toda mi carrera universitaria a mis padres, este logro es tan suyo como mío. El esfuerzo, paciencia y amor que me dedican es el impulso que me motiva a esforzarme y crecer en todos los ámbitos de mi vida, espero honrar cada día la bendición de tenerlos como padres.

Todo lo que soy y seré es gracias a ustedes.

**Génesis Páez.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco primeramente a Dios por guiarme y brindarme todas las bendiciones que han construido mi vida hasta el presente.

A mis padres, Johnny y Sandra, por apoyarme en cada paso desde el primer día y creer en mí más que cualquier otra persona. Gracias por enseñarme que más que cualquier éxito, se debe aspirar a ser feliz con el camino que se elige y tener paz en el corazón. Su amor incondicional me otorgó la valentía de intentar cualquier cosa que quiera lograr. Es el primero de muchos éxitos que conseguiremos juntos. A mis hermanas, por ser un equipo con el que pude contar durante toda mi carrera, ustedes siempre serán mi lugar seguro.

A Jorge, María Laura, Thaidis y Genesis, gracias por darme la oportunidad de aprender de ustedes cada día, por acercarme a la vida laboral con paciencia y cariño. Este proyecto no hubiese sido posible sin su apoyo y guía, mi admiración total a ustedes como profesionales y como personas.

A todos los miembros de Specialty Construction Products Venezuela, S.A. por brindarme su apoyo, permitirme aprender de ellos y realizar este estudio en sus instalaciones. A Milerna Manrique por su infinita paciencia, enseñarme sus conocimientos y hacer mi estadía como pasante más feliz. Agradezco en especial a mi tutora empresarial Isabel Hernández por su colaboración, confianza y guía en la realización de mis pasantías.

A mi tutora académica Maruja Molina, por extender su mano cuando más lo necesite y apoyarme durante todo el proceso. Gracias por aceptar guiarme en esta etapa tan importante de mi vida. Mi más profunda admiración a su labor como profesional.

A todos aquellos que formaron parte de este camino, gracias infinitas.

**Génesis Páez.**

# ÍNDICE GENERAL

pp.

INTRODUCCIÓN.....	1
<b>FASE</b>	
<b>I</b>	<b>GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN</b>
1.1. Descripción de la Empresa .....	3
1.1.1. Reseña Histórica de la Empresa.....	3
1.1.2. Estructura Organizativa de la Empresa .....	4
1.2. Misión de la Empresa .....	5
1.2.1. Visión de la Empresa.....	5
1.2.2. Objetivo de la Empresa .....	5
1.3. Descripción del Departamento.....	5
1.4. Objetivos del Departamento .....	6
<b>II</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>
2.1. Diagnóstico de Necesidades.....	7
2.2. Plan de Trabajo.....	9
2.3. Cronograma de Actividades.....	10
2.4. Programa de Actividades .....	11
2.5. Descripción de Actividades .....	12
2.6. Recursos Técnicos y Humanos .....	14
<b>III</b>	<b>VINCULACIÓN TEÓRICA</b>
3.1. Antecedentes .....	15
3.2. Bases Teóricas .....	16
<b>IV</b>	<b>RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO</b>
4.1. Análisis de los Resultados del Diagnóstico .....	20
4.1.1 Diagnóstico de la situación actual de la empresa .....	20
4.1.2. Análisis de los Resultados del Cuestionario.....	21
4.1.3 Matriz DOFA.....	31
<b>V</b>	<b>ACCIONES</b>
5.1. Propuesta.....	35
5.2. Factibilidad de la propuesta.....	49
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
Conclusiones .....	51
Recomendaciones.....	52
<b>REFERENCIAS</b>	
Referencias.....	54

## LISTA DE CUADROS, FIGURAS Y GRÁFICOS

### CUADROS

1. Cronograma de Actividades .....	10
2. Programa de Actividades .....	11
3. Existencia de Procedimiento Control Interno.....	21
4. Procedimiento de Cobranza Optimizado.....	22
5. Actualizar Aspectos del Registro de Cobranza .....	23
6. Sistema para Registro de Cobranza .....	24
7. Evaluación del Estado de Cuenta de Clientes .....	25
8. Información Manual en el Estado de Cuenta.....	26
9. Tiempo Entre la Emisión de Reportes.....	27
10. Rotación de Cuentas por Cobrar.....	28
11. Manual de Procedimientos.....	29
12. Guía de Procedimientos de Cobranza.....	30
13. Guía para la Aplicación de Abono en Bolívares a una Factura.....	48

### FIGURAS

1. Organigrama de la Empresa .....	4
2. Organigrama del Departamento de Finanzas.....	5
3. Matriz DOFA – Proceso de control interno de cuentas por cobrar .....	31
4. Documentos de CxC por Cliente.....	36
5. Estado de Cuenta de Clientes Actual.....	37
6. Estado de Cuenta Clientes Resumido.....	39
7. Estado de Cuenta de Clientes Detallado.....	43
8. Relación de Retenciones de Clientes Pendientes por Recibir.....	45
9. Reporte de Retenciones Pendientes por Recibir.....	46

### GRÁFICOS

1. Existencia de Procedimiento Control Interno.....	21
2. Procedimiento de Cobranza Optimizado.....	22
3. Actualizar Aspectos del Registro de Cobranza .....	23
4. Sistema para Registro de Cobranza .....	24
5. Evaluación del Estado de Cuenta de Clientes .....	25
6. Información Manual en el Estado de Cuenta.....	26
7. Tiempo Entre la Emisión de Reportes.....	27
8. Rotación de Cuentas por Cobrar.....	28
9. Manual de Procedimientos.....	29
10. Guía de Procedimientos de Cobranza.....	30

## INTRODUCCIÓN

El registro y gestión adecuada de la cobranza es una preocupación constante para las organizaciones en todo el mundo, el control interno de cuentas por cobrar comprende un plan de organización compuesto por un conjunto de normas, métodos y procedimientos que garantizan la realización adecuada de las directrices relacionadas a los activos en cuestión, asegurando así la protección de los mismos, la fidelidad y exactitud de los registros contables y el cumplimiento de las políticas establecidas por la administración de la entidad.

En tal sentido, cuando una entidad no emplea un adecuado procedimiento de cobranza, corre el riesgo de no dar seguimiento a la cartera de clientes, generar deficiencias en el proceso de facturación o ralentizar la rotación de las cuentas por cobrar afectando así la posibilidad de generar liquidez para la empresa.

Actualmente, las empresas desarrollan técnicas de control interno como la aplicación de políticas de crédito, seguimiento continuo de clientes, métodos de facturación y cobranza actualizados y la implementación de sistemas automatizados. Sin embargo, las entidades se enfrentan a una problemática adicional, como es la fluctuación de la moneda nacional y las tasas de cambio, afectando las facturas a crédito, ocasionando variaciones en el proceso para el control interno de las cuentas por cobrar, y, por lo tanto, volviendo los registros de la misma más tardados y complejos; de esta forma, la empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A también se enfrenta a dichos desafíos de contexto nacional.

Así mismo, la entidad utiliza el sistema Profit plus 2k8 para llevar a cabo el proceso de gestión de la organización de forma integral, sencilla y flexible, cubriendo los requerimientos de la entidad a nivel administrativo y contable. No obstante, aun cuando existen diversos reportes que proporcionan el vencimiento de las cuentas por cobrar y las deudas de clientes, no cuentan con uno que combine toda la información requerida al mismo tiempo, tanto en moneda nacional y extranjera, reflejando abonos y retenciones efectuadas, por lo cual, actualmente es necesario complementar la

presentación de la información de forma manual por parte del personal administrativo, para que la cobranza se efectúe óptimamente.

Es por ello que este informe se enfoca en proponer técnicas de control interno de cuentas por cobrar, para la cual se recopilará información a través de análisis de datos, observación de los procesos y entrevistas a empleados de las diferentes áreas de la empresa. Simultáneamente, se llevará a cabo una revisión de la literatura especializada en sistema de control interno y gestión en el registro de cobranza, con los datos recopilados y el marco teórico en consideración, se desarrollará la propuesta específica para optimizar las técnicas de control interno de cuentas por cobrar en la empresa en estudio.

En resumen, el presente informe estará estructurado por cinco fases, iniciando con la Fase I: Generalidades de la Institución, en donde se presenta toda la información referente a la empresa y el departamento en donde se lleva a cabo el periodo de pasantía.

Continuando con la Fase II: Diagnóstico, donde se expondrán las necesidades observadas en el departamento, plan de trabajo, el cronograma de las actividades realizadas, la descripción de dichas labores efectuadas durante el periodo de pasantía y los recursos técnicos y humanos que se necesitaron para el desarrollo del estudio.

Seguidamente, se presenta la Fase III: Vinculación Teórica, donde se expondrán teorías y principios que buscan dar una solución a la problemática antes mencionada.

Luego, se encuentra la fase IV: Resultados del diagnóstico, en el cual se presentarán los instrumentos aplicados en la pasantía para realizar la investigación sobre el estado en el que se encuentra la empresa.

Finalmente, en la fase V: Acciones, se hará la indicación precisa de la propuesta para la solución de la problemática planteada.

## **FASE I**

### **GENERALIDADES DE LA INSTITUCION**

#### **1.1. Descripción de la empresa**

##### **Ubicación de la empresa**

La empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A., se encuentra ubicada en la Avenida Prolongación Michelena, C/C Norte Sur 3 Edificio 1, Piso PB, Local N. 65-101, en la Zona Industrial Norte Valencia, Valencia, Estado Carabobo.

##### **Reseña Histórica de la Empresa**

La compañía fue fundada en 1854 por William Russell Grace, con el nombre W. R. Grace & Co., e inició sus operaciones en el territorio de Sudamérica, mercadeando fertilizantes desde el Perú hasta los Estados Unidos. Después de muchos estudios y aprovechando el potencial obtenido, el crecimiento y la estabilidad que ofreció en éste continente, decidieron invertir en los Estados Unidos incursionando en la industria química.

En el año 1960, se registró en Venezuela Productos Darex, S.A., como empresa subsidiaria de W. R. Grace & Co, orientada a la comercialización de especialidades químicas en el país.

En julio de 1.970 Productos Darex, S.A. muda su sede a Valencia donde comienza a funcionar su primera planta manufacturera de sellantes para envases de hojalata. En las dos décadas siguientes, que se extendieron las operaciones de la planta para dar inicio a la producción de recubrimientos, lacas y barnices para envases metálicos, y aditivos para la industria de la construcción y al proceso de comercialización de silicas.

Por razones estratégicas, en los años noventa Productos Darex, S.A. cambia su razón social y se convierte en Grace Venezuela, S.A., manteniendo su actividad de manufactura y comercialización todos los productos antes mencionados.

Para el año 2015, Grace Venezuela, S.A cierra su línea de negocio relacionada con la comercialización de Silicas, debido a una decisión corporativa de WR. Grace, Co;

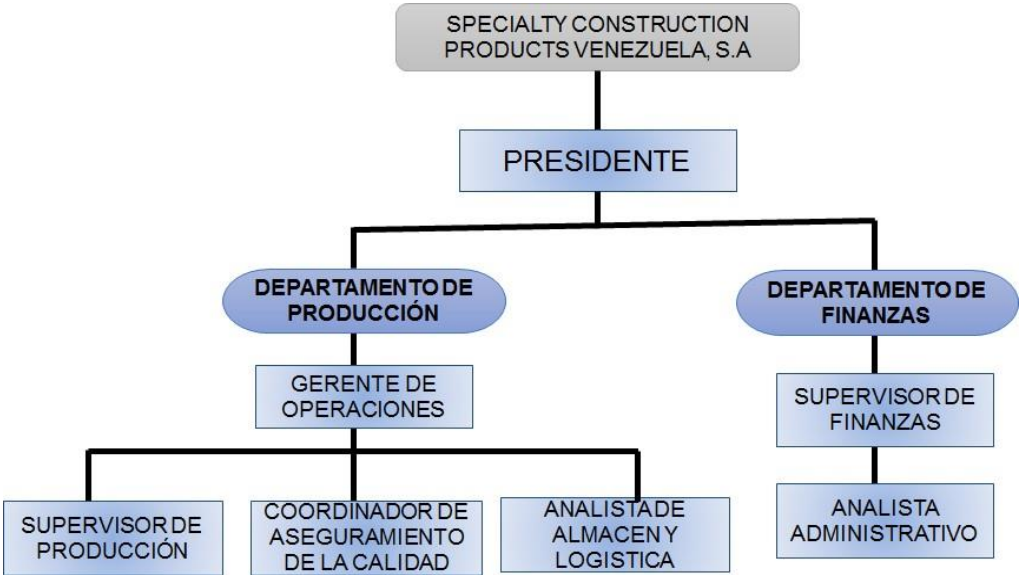
en la cual dividen el negocio en dos grandes segmentos, la primera llamada GRACE dedicada al negocio de silicas y otra denominada GCP Applied Technologies dedicada al negocio de recubrimientos y aditivos para la construcción.

Es en el año 2016, y debido a los cambios suscitados en el año anterior, que Grace Venezuela, S.A, pasa a ser parte de la compañía GCP Applied Technologies y cambia su nombre comercial a GCP Tecnologías Venezuela, S.A manteniendo su enfoque en el segmento de recubrimientos, lacas, barnices y aditivos para la industria de la construcción.

En el año 2017, ocurre una nueva división de las líneas de negocio, GCP Tecnologías Venezuela, S.A se mantiene con el segmento de recubrimientos, lacas y barnices y se forma una nueva compañía dedicada al segmento de aditivos para la industria de la construcción denominada SPECIALTY CONSTRUCTION PRODUCTS VENEZUELA, S.A

**Estructura Organizativa de la Empresa**

**Figura N°. 1- Organigrama de la Empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A.**



**Fuente: Specialty Construction Products Venezuela, S.A.**

## 1.2 Misión, Visión de la empresa Misión

Desarrollar productos de alto rendimiento enfocándose en la búsqueda continua de avances en tecnologías de construcción y la entrega de valor a sus clientes, a través de la manufactura y comercialización de aditivos para la industria del concreto premezclado y la producción del cemento.

### Visión

Expandir su presencia a nivel nacional en el mercado al suministrar productos que contribuyan a la satisfacción del cliente, y así, lograr ser la elección número uno en aditivos especializados para la construcción en cada rincón del país.

### Objetivo de la Empresa

Proporcionar a la industria de la construcción materiales y productos químicos innovadores de la más alta calidad y eficacia, que incluyen aditivos especializados para el concreto premezclado, producción de cemento y productos de mampostería. Su dirección se centra en la excelencia de productos, la búsqueda de la simplificación de complejidades de la construcción y la satisfacción del cliente

## 1.3 Descripción del departamento donde se desarrolla la pasantía

El presente informe de pasantías se desarrolló en el departamento de finanzas de la empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A., el cual se encarga de elaborar actividades contables, financieras y administrativas con el fin de presentar información adecuada para la toma de decisiones.

**Estructura organizativa del departamento de finanzas Figura N°.**

### 2- Organigrama del Departamento de Finanzas



**Fuente: Specialty Construction Products Venezuela, S.A.**

#### **1.4 Objetivos del departamento Objetivo general**

El objetivo general del departamento de finanzas se basa en registrar, almacenar, controlar y proveer información financiera oportuna, eficaz y uniforme de forma precisa y actualizada, así como también de fácil interpretación para sus usuarios, facilitando así la toma de decisiones financieras de la empresa.

#### **Objetivos específicos**

Presentar de forma sistemática las transacciones de la entidad para suministrar información acerca de la gestión financiera.

Elaborar registros contables precisos y oportunos sobre las operaciones diarias de la empresa.

Garantizar la exactitud e integridad de los datos financieros almacenados y presentados en los informes financieros.

Llevar a cabo un control interno adecuado sobre los procedimientos contables realizados.

Suministrar información contable y financiera oportuna para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

## FASE II

### DIAGNÓSTICO

#### 2.1. Diagnóstico de necesidades del departamento

El manejo a nivel global de las técnicas de control interno en las cuentas por cobrar ha experimentado una evolución significativa en las últimas décadas. Estos cambios han sido impulsados por una serie de factores, incluyendo avances tecnológicos y la integración de los procesos. Una de las tendencias más notables ha sido la adopción generalizada de sistemas de gestión de cuentas por cobro basados en tecnología, que incluyen software de facturación electrónica, sistemas de gestión de crédito automatizados y herramientas de análisis de datos. Estos sistemas permiten un seguimiento más preciso de las cuentas por cobrar, la identificación temprana de problemas o errores y la generación de informes en tiempo real. Por su parte, la integración de procesos facilita la comunicación entre diferentes departamentos, como Ventas, Servicio al Cliente y Contabilidad. Cuando los equipos colaboran de manera efectiva se pueden abordar problemas de manera más rápida, logrando la optimización de los recursos, lo que mejora la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar.

En este sentido, (**Catacora, 1996**), expresa que el control interno:

Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. (p. 238)

Así mismo, **Meigs, W. Larsen, J. (1994)** afirma que el propósito del control interno es: “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización.” (p.49).

Por su parte **Aranda y Sangolqui, (2010)** definen a las cuentas por cobrar como: “Cuentas por cobrar son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de ésta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso de los negocios”. (p. 18).

Una vez establecidos estos conceptos, se entiende que es de gran importancia la aplicación de sistemas de controles internos para llevar a cabo procesos óptimos en las distintas áreas de la contabilidad de una empresa.

De esta forma, la empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A cuenta con un departamento de finanzas con un buen manejo administrativo y contable. No obstante, en el área de cuentas por cobrar, la fluctuación de la moneda del país ha supuesto un desafío para el cobro de las ventas efectuadas a crédito, ya que, para no depreciar el importe de los productos comercializados, el monto de la facturación es expresado en dólares americanos a la tasa de cambio del Banco Central de Venezuela; Sin embargo, después del plazo de crédito acordado con los diversos clientes, el monto en bolívares correspondiente a la deuda ha variado de forma considerable, lo que ocasiona que los acuerdos de cobro sean personalizados dependiendo de la forma de pago, y por lo tanto, el registro y seguimiento de la cobranza consta de múltiples procesos establecidos que dependen de la condición y acuerdos del cliente en cuestión.

Es por ello que, se avista la necesidad de levantar un registro de información que evidencie las políticas y operaciones en el área de cobranza, porque, aunque estas son conocidas y comunicadas entre el personal del departamento, sería de gran apoyo que existiera una documentación que respaldara dichos procesos, para que sean más sencillos de optimizar en el futuro.

De igual manera, la entidad cuenta con el sistema administrativo y contable Profit Plus 2K8, el cual proporciona un soporte en los procesos y funcionamiento de la organización de forma sencilla y completa en las áreas de compra, venta, inventario, nomina, producción, contabilidad, entre otras.

Ahora bien, a pesar de que dicho sistema facilita diversos reportes que presentan los documentos pendientes por cobrar y los saldos abonados, no existe en la actualidad un reporte que permita visualizar de forma clara y rápida toda la información necesaria para conocer la deuda actualizada del cliente tanto en bolívares como en moneda extranjera, y además, tomando en cuenta abonos parciales y retenciones aplicadas; Por lo cual, el personal administrativo se ve en la necesidad de complementar la información presentada de manera manual, para que el proceso de cobranza pueda realizarse plenamente.

De ahí que, en vista de estos desafíos, se ha elaborado el presente informe en la empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A. con el fin de proponer técnicas para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar, a través de la estructuración de un reporte que muestre un estado de cuenta de clientes más completo, el levantamiento de información que proporcione constancia de las políticas de registro de cobranza establecidas, y la aplicación de mejoras en dichos procesos, para que estos puedan ejecutarse en menos tiempo y con más eficiencia.

## **2.2. Plan de Trabajo**

### **Formulación del Problema**

Al determinar lo anteriormente expuesto, surge la siguiente pregunta: ¿Cuáles técnicas se pueden implementar para renovar el control interno de cuentas por cobrar en la empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A.?

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General**

- Proponer técnicas de control interno de cuentas por cobrar en la empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A.

#### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar situación actual del control interno de cuentas por cobrar en la empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A.
- Identificar mediante técnicas de análisis de datos de la problemática en el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A.
- Elaborar técnicas de control interno de Cuentas por cobrar en la empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A.

### 2.3 Cronograma de Actividades

En el siguiente cuadro se presenta de forma detallada las actividades que se llevaran a cabo durante el periodo de pasantías:

#### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cuadro N. 1- Cronograma de Actividades

TIEMPO					
ACTIVIDADES	Agosto 2023	Septiembre 2023	Octubre 2023	Noviembre 2023	Total en días
Diagnóstico de Necesidades	X				4
Plan de Trabajo	X				4
Cronograma de Actividades		X			3
Descripción de Actividades		X			4
Recursos Técnicos y Humanos		X	X		12
Principios Teóricos		X	X		13
Redacción de Informe Final		X	X	X	25
<b>Total</b>					<b>55</b>

Fuente: Páez, (2024)

## 2.4 Programa de Actividades

### DESCRIPCIÓN PROGRAMÁTICA

Cuadro N. 2- Programa de Actividades

Semana	Actividades
1	Charla de inducción a la empresa y recorrido por la planta.
2	Capacitación sobre los procedimientos de cuentas por cobrar.
3	Ordenar y archivar documentos de cobranza del año 2023.
4	Analizar data con la información del estado de cuenta de clientes.
5	Recolectar información sobre técnicas de control de cuentas por cobrar que sean aplicables a la empresa.
6	Comparar información recolectada con los procedimientos de cobro ya existentes en la empresa.
7	Revisión de las observaciones encontradas con el analista administrativo de cuentas por cobrar.
8	Elaboración y estructuración de la propuesta.
9	Elaboración y estructuración de la propuesta.
10	Actividades dentro del departamento, registro de cobranzas, actualizaciones fiscales, archivo de documentaciones varias, reportes de clientes.
11	Validación de la propuesta con el departamento de finanzas.
12	Presentación de la propuesta con la Directiva de la empresa para su aprobación.

**Fuente:** Páez, (2024)

## **2.5 Descripción de las Actividades realizadas en la Institución.**

- **Charla de inducción a la empresa y recorrido por la planta:** La primera semana el personal de la empresa hace una breve inducción del funcionamiento de la misma, presenta sus objetivos, misión, visión y los departamentos que la conforman. Además, se realiza un recorrido por las instalaciones y se explican los procedimientos generales de producción y finanzas. Por último, se establece el horario para las pasantías.
- **Capacitación sobre los procedimientos de cuentas por cobrar:** El pasante es asignado como ayudante del analista administrativo del departamento de finanzas, el cual le explica procedimientos que lleva a cabo en su oficio, como el registro y seguimiento de las cuentas por cobrar y por pagar de la entidad.
- **Ordenar y archivar documentos de cobranza del año 2023:** Durante este periodo de tiempo el analista administrativo enseña el archivo muerto del sistema organizativo de la empresa, su función y estructura. Seguidamente, asigna organizar, revisar y archivar los soportes de cobranza generados durante esa semana.
- **Analizar data con la información del estado de cuenta de clientes:** Esta semana consta de revisar y conocer los reportes que arrojan el vencimiento de las cuentas por cobrar, llenado del estado de cuenta de clientes manual, enviado semanalmente para que el encargado efectúe los cobros.

De igual manera, se realiza la solicitud vía correo electrónico de las retenciones de clientes pendientes por recibir.

- **Recolectar información sobre técnicas de control de cuentas por cobrar que sean aplicables a la empresa:** Fue consultado con la directiva de la empresa en qué área era necesario que se centraran las pasantías, dando como resultado el registro y control de las

cuentas por cobrar, de forma tal que este fuera más rápido y eficiente, para ello, se reunió información sobre el tema de distintas fuentes.

- **Comparar información recolectada con los procedimientos de cobro ya existentes en la empresa:** Durante esta semana se compararon las posibles técnicas a utilizar con los procedimientos ya establecidos, para constatar que los nuevos mostraran una alternativa más eficaz en comparación a los anteriores.

- **Revisión de las observaciones encontradas con el analista administrativo de cuentas por cobrar:** Fue realizada la comparativa entre la información recolectada y la existente en la empresa para que esta fuera analizada y evaluada por el analista administrativo.

-**Elaboración y estructuración de la propuesta:** Tomando en consideración los comentarios y observaciones del analista administrativo, se comenzó a crear una presentación que mostrara posibles opciones para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa.

- **Elaboración y estructuración de la propuesta:** Se diseñaron técnicas de control interno para mejorar los procesos del área de cobranza, enfocadas en elementos específicos como la estructura del estado de cuenta de clientes, la documentación del procedimiento de registro de cobranza y la optimización del mismo.

- **Actividades varias en el departamento:** Se realizaron registros de cobranzas, actualizaciones fiscales, archivado de documentación varias, reportes de estado de cuenta de clientes.

-**Validación de la propuesta con el departamento de finanzas:** Una vez conversado con el analista administrativo, se presenta la propuesta con el supervisor de finanzas para su evaluación, corrección y validación.

**-Presentación de la propuesta con la Directiva de la empresa para su aprobación:** Se expone la información recolectada ante la directiva de la empresa, para que evalúe las técnicas diseñadas.

## **2.6 Recursos Técnicos y Humanos**

### **Recursos Técnicos**

En el transcurso del periodo de pasantías y en la elaboración del presente informe, se utilizarán recursos técnicos como computadoras, el sistema Profit plus 2k8 y el acceso a internet. Adicionalmente, se utilizarán documentos en línea para la realización de investigaciones pertinentes al estudio en cuestión.

### **Recursos Humanos**

En la ejecución y elaboración del presente informe de pasantías, se contará con el apoyo de la Lic. Maruja Molina, quien es la tutora académica; la tutora empresarial Ing. Isabel Hernández, junto con el personal que forma parte de la empresa; y la bachiller Génesis Páez, quien es la autora.

## FASE III

### VINCULACIÓN TEÓRICA

La vinculación teórica según **Arias (2012)** afirma que: “es el producto de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”. De esta forma, comprenden los antecedentes de investigación, bases teóricas y los soportes que dan sustento al estudio y que permiten la Operacionalización de las variables en cuestión.

#### **3.1 Antecedentes:**

Los antecedentes de la investigación son trabajos realizados anteriormente con respecto al variable estudio, pueden ser investigaciones de pre grado o post grado, así como también artículos científicos. Al respecto, **Carrasco (2009, p. 123)** manifiesta que “vienen a ser la relación o el conjunto de toda conclusión obtenida por otros investigadores, o por el mismo investigador en tiempos pasados respecto al problema que se investiga, o en trabajos de investigación muy similares o relacionados”. Por ello, se presentan los siguientes antecedentes relacionados con el tema en cuestión:

**Rivera (2020)** realizó la investigación titulada: “**Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S**”, en la Universidad de La Salle, Bogotá. Llegando a la conclusión de que la compañía no cumple con las políticas y los procedimientos definidos en los manuales. Como la otorgación de créditos sin requisitos completos y no tienen programas de cobro, no llevan el control de vencimientos de las facturas, no tienen en cuenta el riesgo de facturar al cliente que tienen facturas a más de 180 días.

Por lo tanto, recomiendan establecer que las normas, políticas y procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar, sean por escrito, las cuales deberán ser publicadas en cartelera informativa, pero inicialmente se les debe dar una charla a los trabajadores para su debido conocimiento y aplicación, además de realizarse

seguimiento a los procesos de las cuentas por cobrar y el otorgamiento de créditos a los clientes nuevos y regulares.

Por su parte, **Aviles (2018)** estudió sobre: **“Evaluación del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar de grupo B.M S.A en el año 2018”** en la Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua, llegando a la conclusión de que Manual de Control Interno esta desactualizado tomando como referencia el informe COSO III, No existe un Manual de Crédito, la organización solo cuenta con un documento donde se plasman algunas políticas y procedimientos establecidos los créditos y no existe gestión de cobro en la organización, por lo que se logró determinar que hay un porcentaje bastante alto considerado como cuentas incobrables.

Por ello, recomiendan actualizar el Manual de control Interno, incorporando los cinco componentes del informe COSO III para garantizar mayor efectividad en los procesos operativos, administrativos y financieros, tomar en cuenta la propuesta de políticas y procedimientos para un mejor funcionamiento de las cuentas por cobrar; oficializar y aplicar correctamente las normas y procedimientos establecidos para acceder a los créditos.

### **3.2 Principios Teóricos:**

Los principios teóricos comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, permitiendo comprender el problema planteado en el presente informe en profundidad, apoyándose en perspectivas vigentes sobre el tema.

#### **Control Interno:**

El control interno es establecido por la dirección para poder realizar los procesos administrativos y contables de manera secuencial y ordenada, a fin de proteger los activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible. De allí radica la importancia de aplicarlo a cada uno de los departamentos existentes en la organización. Así, como indica **Koontz y O'Donnell (1990; 714)** que el control es “evaluar y corregir el desempeño de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se estén llevando a cabo”.

Así mismo, según **Abascal, R. (2004)**, el control interno es el proceso que permite garantizar que las actividades de la empresa se ajusten a las actividades proyectadas. De esta manera, el control interno está mucho más generalizado que la planificación. Por lo cual, sirve para monitorear la eficacia de sus actividades de preparación, organización y registro en la empresa. Una parte esencial de este proceso consiste en aplicar las estrategias correctivas que se requieran, por lo que, teniendo en cuenta el presente informe, la aplicación de estrategias de control interno permitirá mejorar partes de los procesos de cobranza que así lo requieran.

### **Componentes del Control Interno:**

El control interno está diseñado para la efectividad y la eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplir las leyes y regulaciones aplicables, para esto se debe tener en cuenta los cinco componentes que son:

Ambientes de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento.

Partiendo de esta premisa, **Calles (2017)** señala que:

**El ambiente de control** es el entorno que influye en los integrantes de una organización y en el control de sus actividades. Este ambiente es la base de la administración de riesgos corporativos, proporciona disciplina y estructura, además impacta en todos los componentes de la gestión de riesgo. **La evaluación de riesgo** analiza e identifica los riesgos que son notables para lograr los objetivos, y creando una base para determinar cómo se debe administrar los riesgos.

Del mismo modo, **Casal (2015)** indica que: “**las actividades de control** se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirve como mecanismo para asegurar el cumplimiento de los objetivos”. Mientras que **Serrano (2019)** señala que: “**información y la comunicación** hacen referencia la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización, identifique, capturan e intercambian información.” En otras palabras, la

información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos.

Por su parte **Sánchez (2015)** indica que “todos los procesos deben ser monitoreados con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo, así mismo el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias.” Por lo que, estas actividades de **monitoreo y supervisión** deben evaluar si los cambios implementados están presentes y funcionando en la entidad.

### **Técnicas de Control Interno:**

Respecto a las técnicas de control interno el **Servicio Nacional de Aprendizaje (1998)** expresa que: “son los métodos y medios que se utilizan para la obtención y análisis de información, hechos y circunstancias de una situación y para conocer la existencia o no de controles internos y evaluar su efectividad en cualquier área o proceso.” Por ello, el conocimiento directo de las técnicas, por quien ejerce el control, proporciona más seguridad y confiabilidad para el examen de cómo se están realizando las operaciones en la empresa.

Tomando en cuenta lo anterior, las técnicas de control interno más utilizadas son: observación, inspección, revisión analítica, examen de exactitud, comprobación, conciliación, análisis de saldos y movimientos, confirmación. De esta manera, en el examen de cualquier operación, actividad, rubro, transacción, proceso o área, quien ejerza el control podrá aplicar estas técnicas en forma individual o combinada, según su criterio, de tal manera que le permita tener la suficiente certeza, para que sus opiniones y conclusiones sean objetivas.

### **Proceso de Cobranza:**

Para **Díaz, A. (2007)**, Las cobranzas pertenecen a una de las actividades que requieren de un proceso minucioso, integrado y controlado para obtener óptimos resultados. Con respecto a esto, menciona que: “la operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible – documentado o no – (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero”

Por consiguiente, el proceso de cobranza consiste en el desarrollo formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de venta de un producto o servicio. De esta forma, el proceso de cobranza incluye la gestión de documentos, facturas y abonos, definición de los planes, métodos, políticas y estrategias de para el registro de la cobranza, definición de reportes de referencia, y también, el rendimiento y control sobre métodos y estrategias para reconocer y tramitar las cuentas por cobrar.

#### **Sistema Profit Plus:**

Es el programa contable y administrativo utilizado por la empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A. que según **Asisteca (2018)**: “El sistema Profit Plus consiste en una suite que permite gestionar los procesos administrativos, potenciar los registros contables de manera eficiente e integral, y manejar el recurso humano de manera fácil y sencilla”. Todo esto consolidado de forma automática cada uno de los procesos de la organización. Este sistema fue creado con herramientas de desarrollo de -Microsoft y como repositorio de datos SQL Server. Cabe destacar, que la empresa maneja Profit Plus 2k8 para el módulo administrativo y Profit Plus 2kdoce para el área contable y de nómina.

#### **Estado de Cuenta de Clientes:**

Según **Inversian (2016)**: “El estado de cuenta de clientes informa sobre los movimientos, actividades, consumos y montos a pagar en relación a un crédito o préstamo otorgado, esta información se presenta de forma resumida y periódica, generalmente de forma mensual”. En otras palabras, muestra el detalle de los movimientos de cargo y abono del cliente arrojando el saldo pendiente por cancelar. Este es de importancia para el presente informe ya que se busca reestructurar la presentación del estado de cuenta para que se adapte mejor a las necesidades de la entidad.

## FASE IV

### RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

El análisis de resultados según **Hurtado (2010, p.181)**, “Son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos”. Al respecto **Tamayo (2008, p. 302)** afirma que el análisis de los datos, teniendo en cuenta las características de los objetivos específicos, las variables estudiadas y los instrumentos aplicados, se organizan por ítems, tabulador, el número de respuesta frecuencia, calculando el porcentaje de respuestas dada por la muestra seleccionada y finalmente se grafica en esta etapa de la investigación cualitativa y cuantitativa de los porcentajes de respuestas de los distintos ítems, orientado siempre al análisis de los objetivos de la investigación.

En este orden de ideas, se presenta los resultados del diagnóstico obtenidos mediante el procesamiento, análisis e interpretación de los datos, arrojados de la población de estudio. Dichos resultados fueron recabados mediante la utilización de instrumentos como la entrevista y una matriz DOFA, dirigidos al departamento de finanzas de la Empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A., dichos instrumentos permitieron darles respuesta a los objetivos planteados en el presente informe, logrando así, evaluar el control interno de cuentas por cobrar en la empresa de estudio.

Como una de las técnicas utilizadas para la recolección de datos tenemos la encuesta, al respecto **Sierra (1985)** expresa que “consiste en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad.” De esta manera, fue aplicado un cuestionario el cual se basa en 10 preguntas de respuesta si-no. El tamaño de la muestra de esta investigación es conformado por 3 personas que integran el departamento de finanzas de Specialty Construction Products Venezuela, S.A., a quienes fue aplicada la respectiva encuesta con el objetivo de interpretar su percepción respecto a la propuesta de diseño de técnicas de control interno de cuentas por cobrar en la empresa. Por otro lado, y en función de corroborar el entorno de la empresa se aplicó una matriz FODA.

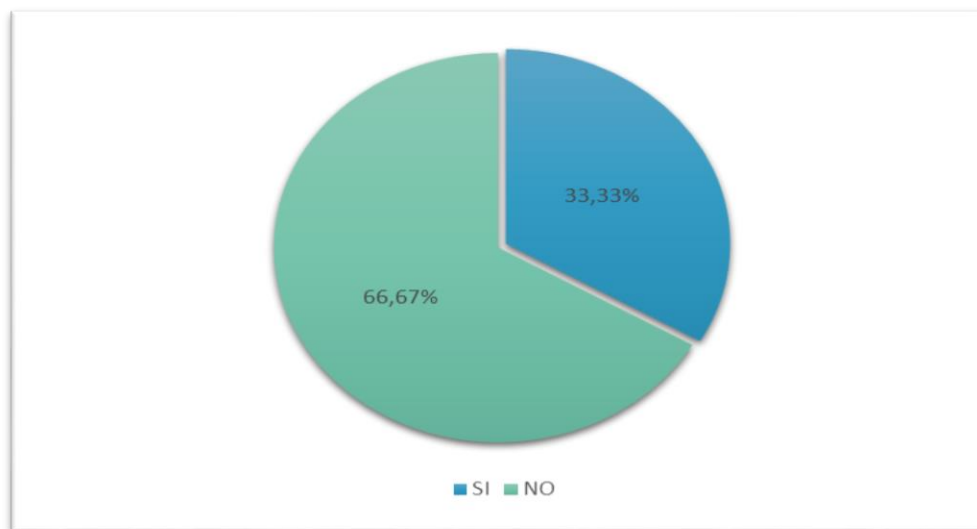
**Pregunta 1:** En Specialty Construction Products Venezuela, S.A. ¿Poseen un procedimiento de control interno de cuentas por cobrar?

**Cuadro N.º 3 Existencia de Procedimiento Control Interno**

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	1	33,33%
NO	2	66,67%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Páez, (2024)

**Gráfico: N.º 1: Existencia de Procedimiento Control Interno**



**Fuente:** Páez, (2024)

**Análisis:** el 33,33 por ciento de los encuestados consideran que la empresa posee un procedimiento de control interno, mientras que el 66,67 por ciento consideran que no. Según el estudio se deduce que la empresa no tiene bien establecidos los pasos de su procedimiento de cuentas por cobrar, por lo cual, no todos los miembros del departamento de finanzas tienen el conocimiento sobre cómo se maneja tal proceso.

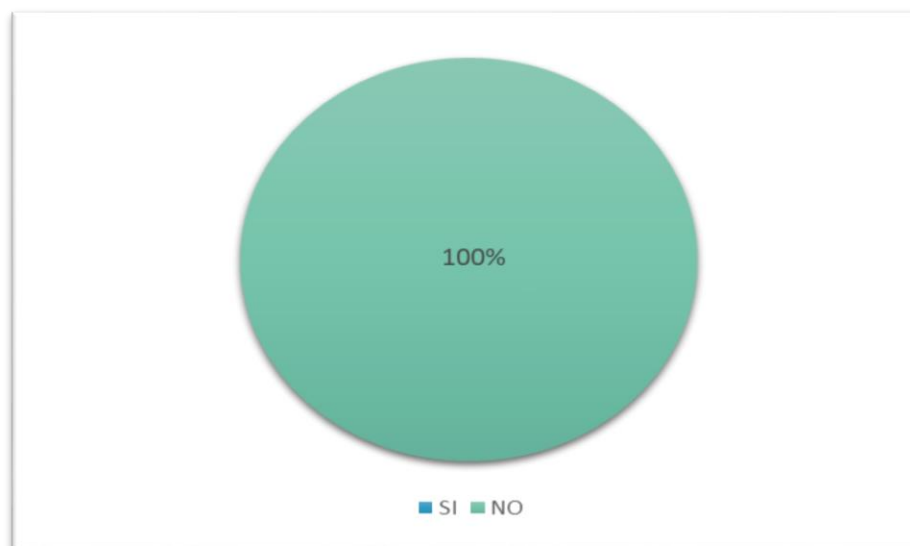
**Pregunta 2:** ¿Cree usted que este procedimiento se encuentra optimizado para cumplir con los objetivos rápidamente?

**Cuadro N.º 4 Procedimiento de Cobranza Optimizado.**

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	0	0,00%
NO	3	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Páez, (2024)

**Gráfico N.º 2 optimizado para cumplir con los objetivos**



Fuente: Páez, (2024)

**Análisis:** De los encuestados, el 100 por ciento cree que el procedimiento de cuentas por cobrar no se encuentra optimizado para cumplir con los objetivos rápidamente. Por lo tanto, se confirma la necesidad de implementar cambios en el control interno de las cuentas por cobrar que permitan cumplir con los objetivos rápida y efectivamente.

**Pregunta 3:** ¿Considera usted necesario actualizar aspectos del registro de la cobranza, mediante el diseño de técnicas de control interno?

**Cuadro N.º 5 Actualizar Aspectos del Registro de Cobranza**

	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>
SI	3	100,00%
NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Páez, (2024)

**Gráfico N.º 3 Actualizar Aspectos del Registro de Cobranza**



**Fuente:** Páez, (2024)

**Análisis:** El 100 por ciento de los integrantes del departamento de finanzas de la empresa consideran necesario actualizar aspectos del registro de la cobranza. Por ello, se hace evidente lo imperativo de diseñar técnicas de control interno de cuentas por cobrar, para lograr la optimización de los procesos de cobranza.

**Pregunta 4:** La empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A. ¿Cuenta con un sistema que permite el registro y control de la cobranza?

**Cuadro N.º 6: Sistema para Registro de Cobranza**

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	3	100,00%
NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Páez, (2024)

**Gráfico N.º 4 Sistema para Registro de Cobranza**



**Fuente:** Páez, (2024)

**Análisis:** Según los resultados obtenidos Specialty Construction Products posee un sistema administrativo y contable que permite registrar la cobranza. Por lo tanto, el control interno de las cuentas por cobrar se encuentra respaldado y digitalizado. Además, esta herramienta diversifica las maneras de mejorar el control interno de cuentas por cobrar, a través de las opciones que el sistema ofrece para los usuarios de la empresa.

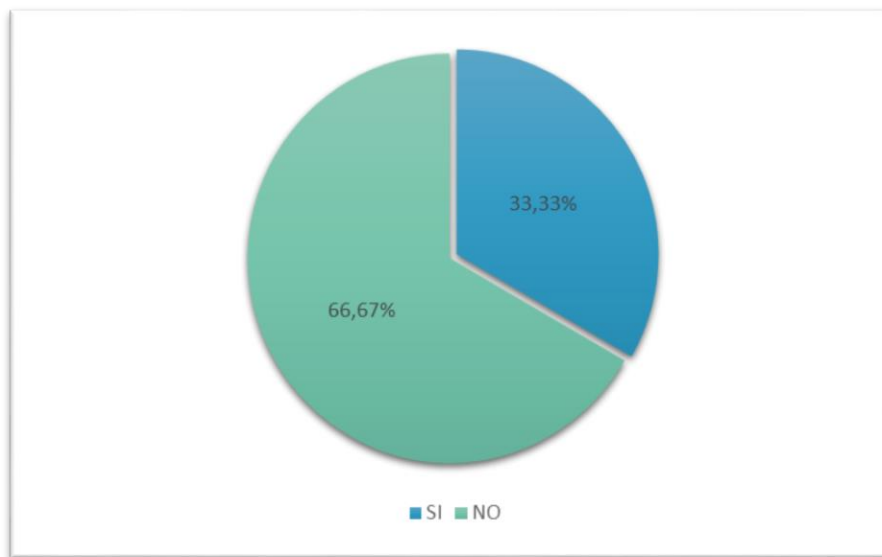
**Pregunta 5:** ¿Le parece que el Estado de Cuenta de Clientes manejado en la actualidad, muestra la información necesaria para que la cobranza sea ejecutada con prontitud y claridad?

**Cuadro N.º 7: Evaluación del Estado de Cuenta de Clientes**

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	1	33,33%
NO	2	66,67%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Páez, (2024)

**Gráfico N.º 5 Evaluación del Estado de Cuenta de Clientes**



**Fuente:** Páez, (2024)

**Análisis:** El 66,67 por ciento de los encuestados consideran que el estado de cuenta de clientes no muestra la información necesaria para que la cobranza sea ejecutada con prontitud y claridad, mientras que el 33,33% de los encuestados opinan que el estado de cuenta si cumple con las necesidades del personal para ejecutar la cobranza de manera óptima. De esta forma, se deduce que la mayoría de los integrantes del departamento de finanzas han percibido que el estado de cuenta de clientes se puede mejorar.

**Pregunta 6:** Para efectos de la preparación del Estado de Cuenta de Clientes ¿Se recopila y ordena información de forma manual por el personal encargado?

**Cuadro N.º 8: Información Manual en el Estado de Cuenta**

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	3	100,00%
NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Paez, (2024)

**Gráfico N.º 6 Información Manual en el Estado de Cuenta**



**Fuente:** Páez, (2024)

**Análisis:** El 100 por ciento de los encuestados concuerdan en la premisa de que, si se realizan modificaciones manuales al estado de cuenta de clientes, a fin de que la información reflejada sea acorde a las necesidades de los clientes y el personal de cobranza. Por ello, se busca reestructurar dicho procedimiento, para que la emisión de los reportes no consuma tanto tiempo y labor, logrando así que sea más eficiente.

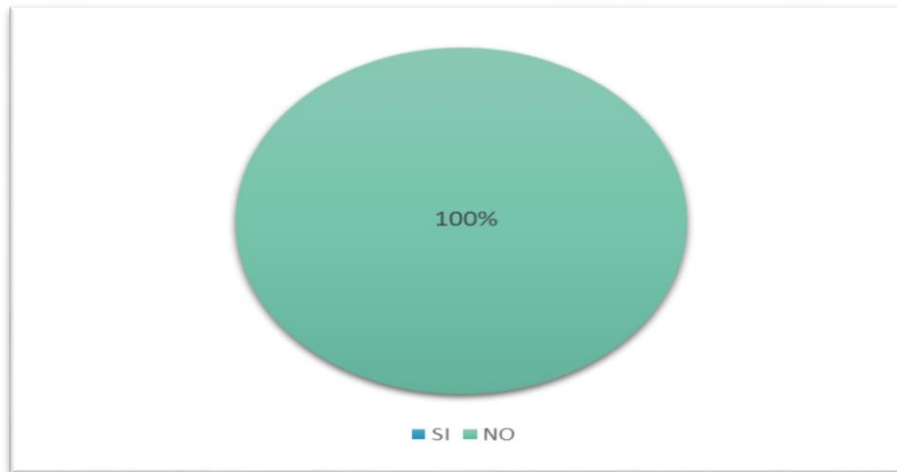
**Pregunta 7:** ¿El tiempo que transcurre entre la emisión de los reportes necesarios para proceder con el proceso de cobranza de la empresa, es el adecuado para cubrir con los objetivos de recaudación?

**Cuadro N.º 9: Tiempo Entre la Emisión de Reportes**

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	0	0,00%
NO	3	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Páez, (2024)

**Gráfico N.º 7 Tiempo Entre la Emisión de Reportes**



**Fuente:** Páez, (2024)

**Análisis:** El 100% del personal del departamento de finanzas opina, que el tiempo que transcurre entre la emisión de los reportes del área de cobranza no es el adecuado para cubrir con los objetivos de recaudación. Por lo tanto, se demuestra la importancia de modificar el proceso que se realiza para obtener dichos reportes, con el objetivo de reducir el tiempo de emisión de los mismos y en consecuencia se puedan alcanzar los objetivos de cobranza estimados.

**Pregunta 8:** ¿Mejoraría la rotación de las cuentas por cobrar si los reportes pudieran obtenerse de manera automática del sistema, sin modificaciones manuales?

**Cuadro N.º 10: Rotación de Cuentas por Cobrar**

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	3	100,00%
NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Páez, (2024)

**Gráfico N.º 8 Rotación de Cuentas por Cobrar**



Fuente: Páez, (2024)

**Análisis:** De los encuestados el 100 por ciento concluyó que la rotación de cuentas por cobrar si mejoraría si los reportes se obtuvieran automáticamente del sistema sin modificaciones manuales, lo que indica que es factible y necesario implementar técnicas que permitan obtener esos resultados.

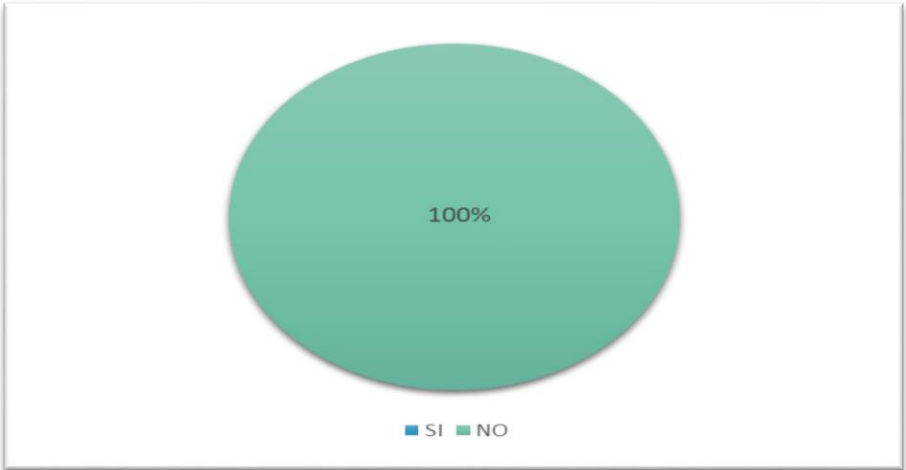
**Pregunta 9:** ¿La empresa dispone de un manual que explique cómo se lleva a cabo el proceso de registro y control de la cobranza?

**Cuadro N.º 11: Manual de Procedimientos**

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	0	0,00%
NO	3	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Páez, (2024)

**Gráfico N.º 9 Manual de Procedimientos**



**Fuente:** Páez, (2024)

**Análisis:** El 100 por ciento de los encuestados afirman que no existe un manual que explique el proceso de cobranza de la empresa Specialty Construction Products. De este hecho, se concluye que debería existir dicho manual, ya que funge como soporte del proceso realizado en el área de cobranza, además de que sirve para lograr el propósito de establecer una única forma de realizar una actividad y ejecutar cada tarea de acuerdo con las normas y las políticas la empresa; y, así, poder mejorar su eficiencia.

**Pregunta 10:** ¿Piensa que es necesaria una guía del procedimiento de cobranza para facilitar la identificación de puntos de control que se deban mejorar a futuro?

**Cuadro N.º 12: Guía de Procedimientos de Cobranza**

Alternativa	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
SI	3	100,00%
NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Paez, (2024)

**Gráfico N.º 10 Guía de Procedimientos de Cobranza**



**Fuente:** Páez, (2024)

**Análisis:** De los encuestados el 100 por ciento considera que si es necesaria una guía del procedimiento de cobranza en la empresa. Ya que esta facilitaría la identificación y evaluación de los puntos fuertes y débiles del área en cuestión, permitiendo que el procedimiento de cobranza sea optimizado y actualizado de manera sencilla cada vez que se requiera.

## 4.2 Matriz DOFA implementada en el área de cobranza de Specialty Construction Products Venezuela, S.A.

Con la finalidad de recopilar y analizar información pertinente al proceso de cobranza en la empresa se aplicó una matriz DOFA, siendo esta una herramienta de estudio de la situación de una empresa, institución, proyecto o persona, que analiza sus características internas y su situación externa en una matriz cuadrada.

En este orden de ideas, Para **Brahmi (2014)**:

“Este proceso obliga a todo el personal a reflexionar sobre la situación actual y futura de su empresa enfocándose en las debilidades y amenazas del entorno mientras ven las fortalezas de su organización y las oportunidades que su entorno les ofrece”

Por lo tanto, esta técnica fue empleada para determinar las condiciones en las que se encontraba el proceso de cobranza. De igual forma, fue utilizada para analizar el contexto del proceso de cuentas por cobrar y los factores que la afectan, como se muestra a continuación:

**Figura 3. Matriz DOFA – Proceso de control interno de cuentas por cobrar.**



Fuente: Páez, (2024)

Tomando en cuenta lo anterior, El diagnóstico de la situación actual de la empresa, se fundamenta en los siguientes hallazgos:

- La empresa Specialty Construction Products cuenta con una adecuada gestión de la cartera de clientes, ya que estos han logrado ser constantes a través del tiempo, teniendo una relación comercial sana con la entidad. Así mismo, al poseer el sistema Profit plus 2k8 tanto a nivel administrativo y contable, permite que la empresa posea un buen control y registro de toda su información financiera. De la misma forma, otra fortaleza es que poseen políticas de cuentas por cobrar bien definida, logrando mantener un flujo de efectivo beneficioso para las operaciones de la empresa. Además, llevan soporte en físico y archivos relacionados con todos los movimientos de cobranza efectuados, lo cual ayuda a la hora de revisiones y verificaciones de los procesos, y, al contar con la política de facturación en dólares con equivalente a bolívares, se protegen de verse tan afectados por la devaluación de la moneda nacional.
- Así mismo, entre las oportunidades que el contexto le ofrece, se ha evidenciado un aumento en las ventas producto de las elecciones nacionales, por lo cual, el gobierno está llevando a cabo varios proyectos de construcción donde requieren los productos ofertados por Specialty Construction Products. Por su parte, las nuevas tendencias en sistemas contables y administrativos ofrecen distintas herramientas que facilitan el registro y análisis de información, consiguiendo que la toma de decisiones sea más efectiva. Y, actualmente existe El Decreto N° 4.757 publicado en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.727 el cual establece en su artículo 3 la exoneración de 90% de los aranceles y 90% del impuesto al valor agregado para los productos importados por personas naturales y jurídicas, por lo tanto, se vuelven más factibles las importaciones de los productos ofrecidos por la empresa, y se podría expandir el catálogo que ofrecen.
- En referencia a las debilidades, se evidencia la necesidad de realizar modificaciones manuales a los reportes bajados del sistema administrativo, para lograr que la información cumpla con todas las necesidades requeridas por los usuarios de la misma, lo que ocasiona que los periodos entre la emisión de cada reporte sean más extendidos de lo ideal, retrasando la recaudación de cuentas pendientes. Al mismo tiempo, se concluye que no existe en la actualidad un manual de procedimientos del procedimiento de registro y control de cuentas por cobrar, lo que dificulta la

evaluación de dicho proceso, generando en consecuencia, que las revisiones y actualizaciones de dicho proceso no sean efectuadas con regularidad.

- Por último, en cuanto a las amenazas, El índice de precios al consumidor en Venezuela se quedó finalmente en un 193% durante 2023, de acuerdo a las cifras ofrecidas por el Observatorio Venezolano de Finanzas, el promedio anual de inflación sigue siendo el más alto del mundo, afectando la economía del país y las empresas que operan en él. De modo similar, la fluctuación de la moneda en el país, supone un desafío para el cobro de las ventas a crédito, ya que la moneda sufre una devaluación, por lo que se recurre al cobro en monedas extranjeras. Por supuesto, los clientes morosos son una amenaza que enfrentan todas las empresas, y Specialty Construction Products no es la excepción, complicando la rotación de las cuentas por cobrar, anudado a esto, existen varios clientes que no entregan las retenciones que generan en el momento de recibir lo factura, por lo que se debe hacer un seguimiento para solicitarlas periódicamente, en algunos casos extendiéndose hasta el punto que dificulta aprovechar dichas retenciones en los periodos de declaración que corresponde.

## **FASE V**

### **ACCIONES**

En base a los resultados obtenidos del instrumento aplicado en el diagnóstico, se identificó la necesidad de diseñar una propuesta de técnicas de control interno de cuentas por cobrar, que permita desarrollar el proceso de registro y control de la cobranza hasta su punto más óptimo. Automatizando reportes, reduciendo pasos del procedimiento, creando soporte de información necesaria, y, por lo tanto, mejorando la rotación de cuentas por cobrar, manteniendo la cartera de clientes eficientemente gestionada.

El objetivo que se persigue con esta aplicación de acciones, es proponer técnicas de control interno de cuentas por cobrar en la empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A. para lograr la sistematización, reducción del tiempo entre reportes, eficiencia de cobro y reconocimiento y actualización del proceso de cobranza. Teniendo en cuenta que las cuentas por cobrar son un factor clave para cualquier negocio, pues un mal manejo de este puede llevar a una empresa a quebrar. Por ello, tener un control efectivo del registro de las mismas y un sistema de cobranza efectivo, ayuda a la empresa a cumplir con sus objetivos financieros.

Por otra parte, se justifica la presente propuesta, porque la actual crisis económica del país demanda en todas las organizaciones generar un cambio de paradigma donde se pase a la visión-acción del conflicto y generar una gestión empresarial en el país. En este sentido, las empresas dinámicas y en crecimiento impulsan las economías, ayudan a crear empleo, estimulan la productividad y elevan los ingresos. A raíz de esto se evidencia la importancia de las cuentas por cobrar, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico; representan venta o prestación de algún bien o servicio que se recuperará en dinero en sumas parciales. Por lo cual, el manejo y control de las mismas es vital para la estabilidad financiera de la empresa, su crecimiento y posible impacto en la sociedad.

#### **Alcance**

El alcance de esta propuesta va desde la formulación de las acciones estratégicas basada en el control interno de las cuentas por cobrar, que están destinadas a la reestructuración del estado

de cuenta de clientes, la optimización del reporte de retenciones pendientes por recibir de clientes y la creación de la guía de procedimientos de cobranza, la determinación de su factibilidad y la presentación de tales resultados ante los miembros del departamento de finanzas de la empresa.

## **Responsables**

La responsabilidad del desarrollo e implementación de esta propuesta basada en el control interno de cuentas por cobrar estará a cargo del departamento de finanzas y el soporte de sistemas de Specialty Construction Products Venezuela, S.A.

### **5.1 Desarrollo de la Propuesta**

A continuación, se presentan las acciones de estrategias propuestas, basadas en el control interno de las cuentas por cobrar, de cuya implementación se espera mejorar el desempeño del procedimiento de registro y organización de la cobranza, permitiendo como objetivo final, un aumento en la rotación de cuentas por cobrar de la empresa.

#### **1- Reestructuración del Estado de cuenta de Clientes:**

En el día a día comercial es muy habitual que las facturas no se paguen siempre al contado, o no totalmente, y que se abonen a 30, 60, 90 o incluso a 120 días. Esto genera un desfase entre el envío del producto y la entrada del pago que se debe registrar en la contabilidad, es por ello que se utiliza el estado de cuenta de clientes, para llevar un seguimiento y control de las facturas pendientes de clientes, anticipos y abonos realizados a la deuda.

Actualmente la empresa utiliza el reporte ofrecido por su sistema administrativo Profit, llamado “Documentos de CxC por cliente”, en él se muestran todas las facturas que están pendientes por cancelar a la fecha, diversos abonos y ajustes que los clientes hayan realizado y aun no estén cruzados con sus facturas.

Dicho reporte arroja información directamente del sistema como el código del cliente, nombre, facturas pendientes por cancelar, tipo de documentos (Factura o abono), número del documento, fecha de emisión y vencimiento, observación, código del vendedor, monto total de la factura y el saldo pendiente por pagar de la misma.

**Figura N. 4 - Documentos de CxC por Cliente**

Profit Plus Administrativo									13/10/2023
SPECIALTY CONSTRUCTION PRODUCTS VENEZUELA, S.A.									4:33 PM
R.I.F.: J410529644									
N.I.T.:									
DOCUMENTOS DE CXC POR CLIENTE									
Rangos: Número: 0 Hasta 99999999; Fecha: 01/01/2020 Hasta 13/10/2023;									
Condición: Sin Cancelar									
CODIGO CLIENTE	CLIENTE	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO	EMISION	VENCIMIENTO	OBSERVACION	CODIGO VENDEDOR	NETO	SALDO
00011	MORO-MIX., C.A.	Facturas	2830	02/08/2023 0:00	02/08/2023 0:00		02	4.002,00	3.588,00
00011	MORO-MIX., C.A.	Facturas	2831	02/08/2023 0:00	02/08/2023 0:00		02	101,00	96,46
00011	MORO-MIX., C.A.	Facturas	2914	05/09/2023 0:00	05/09/2023 0:00		05	3.132,00	2.808,00
00011	MORO-MIX., C.A.	Facturas	2915	05/09/2023 0:00	05/09/2023 0:00		05	101,00	96,46
<b>Subtotales:</b>								<b>7.336,00</b>	<b>6.588,92</b>
00021	HORMIGONES OCCIDENTI	Facturas	2697	06/06/2023 0:00	06/06/2023 0:00		05	6.612,00	2.411,82
00021	HORMIGONES OCCIDENTI	Facturas	2698	06/06/2023 0:00	06/06/2023 0:00		05	240,00	240,00
00021	HORMIGONES OCCIDENTI	Facturas	2919	06/09/2023 0:00	06/09/2023 0:00		05	6.612,00	6.612,00
00021	HORMIGONES OCCIDENTI	Facturas	2920	06/09/2023 0:00	06/09/2023 0:00		05	320,00	320,00
<b>Subtotales:</b>								<b>13.784,00</b>	<b>9.583,82</b>
00029	PREMEZCLADOS TECOA	Facturas	2982	27/09/2023 0:00	27/09/2023 0:00		01	185,60	166,40
<b>Subtotales:</b>								<b>185,60</b>	<b>166,40</b>

**Fuente: Specialty Construction Products Venezuela, S.A.**

Sin embargo, este reporte no contiene toda la información necesaria para identificar la deuda real del cliente, por lo cual, el personal encargado se vió en la necesidad de completar los datos faltantes mediante cálculos y modificaciones manuales. Originando el siguiente Estado de Cuenta de Clientes:

## Figura N. 5 – Estado de Cuenta de Clientes Actual

Profit Plus Administración  
 SPECIALTY CONSTRUCTION PRODUCTS VENEZUELA S.A.  
 R.F.: 43322944  
 N.I.T.:  
 DOCUMENTOS DE OCPOR CLIENTE  
 Rango: Número 0 Hasta 99999999 Fecha 01/01/2020 Hasta 30/09/2023  
 Condición: Sin Cancelar

CLIENTE	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO	EMISION	OBSERVACION	NETO	Retención 75% de IVA Recibida	Retención 3% ISLR Recibida	Retención MUN Recibida	Timbre Fiscal	Respon. Social	Retenciones por recibir	SALDO PENDIENTE A LA FECHA	Tasa en Factura	Total Base Imponible + IVA	Tasa Pago	Fecha Pago	Deuda Base Imponible USD	Deuda IVA Bs	Deuda IVA USD	Status
HORMIGONES OCCIDENTE C.A.	Adelantos	1150	06/06/2023 0:00	Cobro: 2838 de HORMIGONES OCCIDENTE C.A.	-25.485,74							-25.485,74		-963,18	26,46	06/06/2023	-963,18			
HORMIGONES OCCIDENTE C.A.	Adelantos	1159	15/06/2023 0:00	Cobro: 2972 de HORMIGONES OCCIDENTE C.A.	-54.220,00							-54.220,00		-2.000,00	27,11	15/06/2023	-2.000,00			
HORMIGONES OCCIDENTE C.A.	Adelantos	1185	10/07/2023 0:00	Cobro: 3056 de HORMIGONES OCCIDENTE C.A.	-56.609,60							-56.609,60		-2.000,00	28,30	10/07/2023	-2.000,00			
HORMIGONES OCCIDENTE C.A.	Facturas	2469	06/09/2023 0:00		160.803,84	-16.634,88						144.168,96	24,32	5.938,00			5.700,00	-5.944,96	-228,00	Cobrado 25% IVA EN BS
HORMIGONES OCCIDENTE C.A.	Facturas	2470	06/09/2023 0:00	Flete compartido con uso de Bomba	7.296,00		-218,88					7.077,12	24,32	281,00			291,00	-	-	
HORMIGONES OCCIDENTE C.A.	Facturas	2697	06/06/2023 0:00		174.953,52	-18.088,64					X	156.864,88	26,46	5.938,00			5.700,00	-6.032,88	-228,00	Pendiente por cobrar 25% IVA
HORMIGONES OCCIDENTE C.A.	Facturas	2698	06/06/2023 0:00		6.530,40		-190,51				X	6.159,89	26,46	232,80			232,80	-	-	
<b>HORMIGONES OCCIDENTE C.A. Total</b>					<b>213.088,42</b>	<b>-16.634,88</b>	<b>-218,88</b>					<b>177.945,51</b>		<b>7.416,62</b>			<b>6.960,62</b>	<b>-6.632,88</b>	<b>-228,00</b>	
PREMEZCLADOS TEJAS, C.A.	Facturas	2809	28/07/2023 0:00	28/07/2023	5.711,93	-600,89						5.121,04	29,31	174,72			168,00	-196,96	-67,2	Pendiente por cobrar 25% IVA
PREMEZCLADOS TEJAS, C.A.	Facturas	2820	02/08/2023 0:00		24.051,44	-2.488,18						21.563,26	29,31	735,70			707,40	-828,36	-28,30	Pendiente por cobrar 25% IVA
<b>PREMEZCLADOS TEJAS, C.A. Total</b>					<b>28.763,37</b>	<b>-3.079,07</b>						<b>26.684,40</b>		<b>910,42</b>			<b>875,40</b>	<b>-1.025,32</b>	<b>-95,50</b>	
PROCURA INTEGRAL C.A.	Facturas	2460	09/09/2023 0:00		10.097,50	-1.082,50						16.315,00	24,39	668,92			643,19	-627,30	-25,73	Pendiente por cobrar 25% IVA
PROCURA INTEGRAL C.A.	Facturas	2461	09/09/2023 0:00		10.694,60	-1.106,34	-104,39					9.483,67	24,39	385,56			370,44	-368,78	-15,12	Pendiente por cobrar 25% IVA
<b>PROCURA INTEGRAL C.A. Total</b>					<b>20.792,10</b>	<b>-2.188,84</b>	<b>-104,39</b>					<b>25.718,67</b>		<b>1.054,48</b>			<b>1.013,64</b>	<b>-996,28</b>	<b>-40,85</b>	
PREMEZCLADOS MANZANILLO, CA	Adelantos	1160	15/06/2023 0:00	Cobro: 2973 de PREMEZCLADOS MANZANILLO, CA	-370.484,37							-370.484,37		-9.977,29	27,11	15/06/2023	-9.977,29			
PREMEZCLADOS MANZANILLO, CA	Adelantos	1227	02/08/2023 0:00	Cobro: 3191 de PREMEZCLADOS MANZANILLO, CA	-428.512,84							-428.512,84		-14.467,01	29,62	02/08/2023	-14.467,01			
PREMEZCLADOS MANZANILLO, CA	Facturas	2626	09/09/2023 0:00		666.996,29	-68.889,62						597.996,67	25,12	23.805,60			22.890,00	-22.999,87	-915,60	Cobrado 25% IVA EN BS
PREMEZCLADOS MANZANILLO, CA	Facturas	2627	10/09/2023 0:00		53.128,80		-1.593,86					51.534,94	25,12	2.021,55			2.161,55	-	-	
<b>PREMEZCLADOS MANZANILLO, CA Total</b>					<b>21.127,88</b>	<b>-68.889,62</b>	<b>-1.593,86</b>					<b>-49.465,60</b>		<b>1.412,85</b>			<b>497,25</b>			
PREMEZCLADOS Y CONSTRUCCIONES CERFECA C.A.	Adelantos	1291	02/08/2023 0:00	Cobro: 3205 de PREMEZCLADOS Y CONSTRUCCIONES CERFECA C.A.	-2.310,36							-2.310,36		-78,00	29,62	02/08/2023	-78,00			
PREMEZCLADOS Y CONSTRUCCIONES CERFECA C.A. Total					<b>-2.310,36</b>							<b>-2.310,36</b>		<b>-78,00</b>			<b>-78,00</b>			Saldo a Favor
SOMIX, COMPAÑIA ANONIMA	Adelantos	1210	21/07/2023 0:00	Cobro: 3135 de SOMIX, COMPAÑIA ANONIMA S	-62.711,17							-62.711,17		-3.063,20	20,99	21/07/2023	-2.163,20			Saldo a Favor
<b>SOMIX, COMPAÑIA ANONIMA Total</b>					<b>-62.711,17</b>							<b>-62.711,17</b>		<b>9.987,49</b>			<b>-2.163,20</b>			
INTER CONCRETO, C.A.	Facturas	2720	16/06/2023 0:00	planta Acarigua D-17 Cobrado 100% IVA Solo Ade	86.656,55							86.656,55	27,17	3.189,42			2.096,64	-11.952,63	-439,92	Cobrado 100% IVA EN BS
INTER CONCRETO, C.A.	Facturas	2721	16/06/2023 0:00	Planta Acarigua sin bombeo	4.890,00							4.890,00	27,17	180,00			180,00	-	-	
INTER CONCRETO, C.A.	Facturas	2734	22/06/2023 0:00	planta Barquisimeto	35.252,82							35.252,82	27,30	1.281,31			1.113,30	-4.652,46	-178,11	Pendiente por cobrar 25% IVA
INTER CONCRETO, C.A.	Facturas	2735	22/06/2023 0:00	Planta Barquisimeto	4.914,00							4.914,00	27,30	180,00			180,00	-	-	
<b>INTER CONCRETO, C.A. Total</b>					<b>131.713,37</b>							<b>131.713,37</b>		<b>4.840,73</b>			<b>3.569,84</b>	<b>-4.862,46</b>	<b>-178,11</b>	

**Fuente: Specialty Construction Products Venezuela, S.A.**

Partiendo del reporte de CxC arrojado por el sistema se modifica uno manualmente para que cumpla con las necesidades de la empresa, se borran columnas innecesarias, dejando solo las más importantes como el nombre de cada cliente, fecha junto con sus documentos asociados y la fecha de los mismos. Luego del monto total del documento expresado en bolívares (sea abono o factura) se le agregan columnas correspondientes a:

- **Retenciones asociadas a las facturas:** Se coloca una columna por cada retención que se pueda descontar del pago por parte del cliente, en el caso de Specialty Construction Products Venezuela, S.A., cuya cartera de clientes está conformada por empresas gubernamentales y privadas, las retenciones que se pueden llegar a recibir son retención de IVA, retención de ISLR, retención municipal, retención por Timbre Fiscal y aporte de Responsabilidad Social. Dichas columnas se llenan con el monto expresado en bolívares de cada retención, una vez que el cálculo es estimado por el personal.
- **Retenciones pendientes:** Seguidamente se tiene una columna en la cual se marca con un X en el caso de que el cliente no haya enviado la retención aun, para tenerlas al pendiente al

momento de solicitar las retenciones que no se han recibido.

- Saldo pendiente a la fecha: Se coloca el monto del total de la factura una vez deducidas las retenciones asociadas a ella, representando el monto neto a pagar por el cliente realmente.

- Tasa en factura: Se trata de la tasa de cambio con la cual fue emitida la factura, con el objetivo de obtener el monto en dólares americanos de la deuda.

- Total base imponible mas IVA en USD: Es el saldo neto de la factura una vez deducidas las retenciones, expresado en dólares americanos.

- Tasa pago: En caso de existir un abono realizado por alguno de los clientes, aquí se coloca la tasa del día de dicho pago

- Fecha pago: Consta de la fecha en la que fue recibido el pago asociado a las facturas.

- Deuda base imponible USD: Corresponde a la deuda del cliente solo tomando en cuenta la base imponible a pagar por el cliente, y expresada en dólares americanos.

- Deuda IVA Bs: Cabe destacar que, la empresa tiene la política de cruzar el IVA con el primer abono realizado a tasa de la factura, en caso de que cancelen la deuda en bolívares indexados, con la finalidad de no generar diferencia en cambio en la porción de IVA de la factura, y así evitar realizar una nota de débito por el monto correspondiente a esta diferencia. Por lo cual, se vuelve necesario conocer el monto del IVA a pagar (25% o 100%) en bolívares.

- Deuda IVA USD: Sin embargo, en el caso de que el primer abono realizado sea en dólares americanos, el IVA podrá aplicarse tomando en cuenta el monto en esta moneda, ya que el monto en dólares del IVA coincidiría con el expresado en la factura en la misma moneda, por lo que se puede cobrar de manera normal. Por lo tanto, también es necesario conocer el monto en USD a cancelar de IVA.

- Status: Finalmente, esta columna se utiliza para realizar una anotación que deje claro si el IVA correspondiente a la factura en cuestión ya fue cobrado con un abono anterior o si aún está pendiente por cobrar, para así tomar la decisión de cómo será aplicado el siguiente pago que realice el cliente.

Tomando en cuenta todo lo anterior, resulta evidente que el estado de cuenta de clientes actualmente representa cantidades considerables de trabajo innecesario que se puede reducir. Además, al poseer tantos datos es difícil de entender, ocasionando confusión tanto en los clientes como el personal de la empresa que necesite conocer el saldo de las facturas pendientes por cobrar. Por ello, la importancia de esta reestructuración, donde se plantean dos propuestas de estados de

cuenta.

**Propuesta 1: Estado de Cuenta de Clientes Resumido.**

Con la finalidad de simplificar el estado de cuenta anterior, mostrando solo la información indispensable de manera clara y concisa, para que la deuda sea de fácil visibilidad y rápido entendimiento, necesario para que cualquier cliente lo pueda utilizar de referencia y facilitar la comunicación del personal de cobranza con los clientes, se presenta el siguiente modelo:

**Figura N. 6: Estado de Cuenta Clientes Resumido**

Profit Plus Administrativo

SPECIALTY CONSTRUCTION PRODUCTS VENEZUELA, S.A.

R.I.F.: J410529644

**ESTADO DE CUENTA RESUMIDO**

CLIENTE MORO-MIX Del 01-01-2023 al 31-10-2023 MONEDA: USD

CLIENTE	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO	FECHA DE EMISION	TASA DOCUMENTO	SALDO PENDIENTE BASE IMPONIBLE	RETENCION PENDIENTE BASE IMPONIBLE	SALDO PENDIENTE IVA	RETENCION PENDIENTE IVA
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2381	20/01/2023	20,29		573,30		1.058,40
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2558	10/04/2023	24,49		135,20		249,60
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2559	10/04/2023	24,49		135,20		249,60
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2595	26/04/2023	24,65		245,70		453,60
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2596	26/04/2023	24,65		81,90		151,20
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2665	23/05/2023	26,01		156,00		288,00
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2666	23/05/2023	26,01		647,40		1.195,20
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2669	23/05/2023	26,01		647,40		1.195,20
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2748	29/06/2023	27,84		135,20		249,60
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2749	29/06/2023	27,84		135,20		249,60
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2800	25/07/2023	29,09		245,70		453,60
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2801	25/07/2023	29,09		239,45		442,06
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2806	27/07/2023	29,31	3.534,30	245,70	151,20	453,60
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2813	31/07/2023	29,51		327,60		604,80
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2814	31/07/2023	29,51		327,60		604,80
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2839	08/08/2023	30,97	4.488,00	312,00	192,00	576,00
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2971	22/09/2023	33,93	4.712,40	327,60	201,60	604,80
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2972	22/09/2023	33,93	4.712,40	327,60	201,60	604,80
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	2973	22/09/2023	33,93	4.712,40	327,60	201,60	604,80
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	3084	27/10/2023	35,09	4.712,40	327,60	201,60	604,80
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	3085	27/10/2023	35,09	4.712,40	327,60	201,60	604,80
CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	Facturas	3086	27/10/2023	35,09	7.068,60	491,40	302,40	907,20
					<b>38.652,90</b>	<b>6.719,95</b>	<b>1.653,60</b>	<b>12.406,06</b>

SALDO POR COBRAR	40.306,50
RETENCIONES POR RECIBIR	19.126,01
<b>TOTAL</b>	<b>59.432,51</b>

**Fuente: Páez, (2024)**

En primer lugar, se espera que el formato propuesto se pueda bajar automáticamente del sistema Profit, para ahorrar el procedimiento de todos los agregados manuales, y que la información sea confiable y apegada completamente a la realidad de lo registrado en el sistema, ya que no se expondrá a los posibles errores que se pueden originar al manipular la información. Desde el módulo de reportes del sistema se seleccionará el cliente que se quiere consultar, el rango de fechas que se busca reflejar y la selección de la moneda para expresar los montos. Cabe destacar que este reporte está pensado para que pueda presentarse tanto en bolívares como en dólares americanos.

#### **Descripción de las características del estado de cuenta de clientes resumido:**

- Cliente: Nombre del cliente al que pertenecen los documentos pendientes por cruzar o cancelar.
  - Tipo de documento: Consta de manifestar que documento se encuentra sin aplicar o cancelar, ya sea factura o algún abono que aún no se haya cruzado con su respectiva factura.
  - Numero: Consiste en el número de factura o de cobro en el sistema, para que se pueda ubicar de ser necesario.
  - Fecha de emisión: Es decir, la fecha en la cual se creó la factura o se recibió el pago.
  - Tasa documento: Presenta la tasa de referencia en cambio con la que fue registrada la factura reflejada en el estado de cuenta, o la tasa correspondiente al día que se recibió el abono que aún no se ha aplicado.
- Saldo pendiente base imponible: Es el saldo correspondiente a la base imponible de la factura que aún no se ha cobrado, pero se espera recibir en efectivo. Es decir, si un cliente ya pagó la base imponible de la factura esta columna aparecerá en 0.

Por el contrario, si aún no le han hecho ningún abono, o solo pagos parciales a la base imponible (monto del producto) de la factura, esta aparecerá en la columna con el monto de saldo pendiente por cobrar en efectivo, ya sea en dólares o bolívares. Básicamente es el dinero que la empresa espera recibir por la venta del producto, sin tener en cuenta el saldo de IVA ni ninguna retención que se vaya a descontar.

- Retención pendiente base imponible: Esta columna consta del saldo conformado por las retenciones que se descuentan de la base imponible de la factura (Ret. ISLR, Ret. Municipal, Ret. Timbre Fiscal, Aporte de Responsabilidad Social). Es decir, todas las retenciones distintas al IVA. Si el cliente no ha enviado las retenciones que corresponden a la factura se verá el saldo de la suma de todas esas retenciones pendientes (distintas al IVA) reflejadas en esta columna. En caso contrario, una vez que se reciban y registren las retenciones pendientes ese monto será rebajado de esta columna, hasta que la misma quede en 0 (no deban ninguna retención que afecte a la base imponible).
- Saldo pendiente IVA: Se trata del saldo que constituye la porción de IVA de la factura, que se espera recibir en efectivo, ya sea el 100% si el cliente es un contribuyente ordinario del IVA, o el 25% si el cliente es contribuyente especial del IVA. Una vez que el IVA sea pagado la columna quedara en 0, si aún no lo han cancelado se verá representado con su saldo pendiente.
- Retención pendiente IVA: Consta el saldo correspondiente a las retenciones de IVA que aún no se han recibido y por tanto no están registradas en el sistema. En el momento que se registre la retención de IVA el saldo de esta columna será rebajado. Por ello, las columnas de retenciones pendientes permiten llevar un control sobre aquellos clientes que aún no entregan las retenciones que deducen del pago de las facturas.
- Cuadro resumen: En la última parte del reporte se encuentra un pequeño cuadro conformado por la suma de dos montos. El primero corresponde al saldo por cobrar, es decir, la suma de la base imponible y la porción de IVA que se espera recibir en efectivo por parte del cliente.

- Mientras que el monto de las retenciones por recibir es la suma de las retenciones que aún no se han cargado, tanto de IVA como las descontadas de la base imponible, para conocer que porción de la deuda total será rebajada con retenciones y que porción corresponde a un pago en efectivo en efectivo. Finalmente, el total es la suma de ambos montos, representando el conjunto de la deuda total del cliente con la empresa.

## **Propuesta 2: Estado de Cuenta de Clientes Detallado**

En el área de cobranza, muchas veces los clientes desean ver la forma en la que se cargaron los distintos pagos que hayan efectuado a su deuda, ya sea para comparar con su propia contabilidad, conciliar diferencias, refrescar como se llegó al monto de la deuda actual, entre otros. Actualmente en Specialty Construction Products cuando se presentan esos casos se debe armar el histórico de cómo fueron cruzadas las facturas de manera manual, ya que el sistema no lo refleja adecuadamente de manera automática, por lo cual, el personal administrativo indaga en los registros realizados a cuenta del cliente en el periodo solicitado, proceso que consume más tiempo del que debería por la cantidad de pasos manuales. Partiendo de este hecho, se propone un estado de cuenta detallado, utilizando varios de los datos proporcionados en el estado de cuenta resumido, pero presentando la información con una estructura diferente.

De esta forma, para el estado de cuenta detallado se parte de los datos proporcionados en la propuesta anterior, se espera que desde el sistema administrativo se pueda solicitar el reporte, seleccionando el cliente y el periodo de tiempo que se desea visualizar. Una vez generado contará con las siguientes características:

- Tipo de documento: Sea factura, abono realizado a la misma, o un ajuste negativo manual representando retenciones aplicadas a la factura.
- Fecha de emisión: Consta de las fechas de registro de cada documento asociado, fecha de la factura, del día del pago o se reciba y registre alguna retención.
- Moneda del documento: Es decir, si el abono fue en dólares americanos o bolívares.
- Tasa documento: Tasa de cambio asociada al día de la emisión de la factura, abono o retención.

- **Base imponible:** Se refiere al precio de venta sin impuesto del producto, la base de la factura.
- **IVA:** Es el impuesto al valor agregado correspondiente a la factura.
- **Monto del documento:** En esta columna se refleja el monto total de la factura (Base + IVA) en positivo, y luego las deducciones realizadas a dicha factura, ya sea en forma de abonos, retenciones aplicadas o ajustes por diferencias. Representando la manera en la que fue cobrada una factura o en su defecto el cálculo que origino el saldo pendiente de la misma en la actualidad.
- **Observación:** Se trata de una pequeña descripción para evidenciar a que corresponde la deducción realizada a la factura, como por ejemplo “cobro 25% de IVA”, “Registro retención ISLR” o “abono de 100\$ a la base imponible”.
- **Total deuda cliente:** Finalmente se totalizan todas las facturas abiertas para obtener el saldo actual de la deuda del cliente.

**Figura N. 7: Estado de Cuenta de Clientes Detallado**

ESTADO DE CUENTA DETALLADO								
CLIENTE	MORO-MIX		Del 01-01-2023 al 31-10-2023					
TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO	FECHA DE EMISION	MONEDA DOCUMENTO	TASA DOCUMENTO	BASE IMPONIBLE	IVA	MONTO DOCUMENTO	OBSERVACION
<b>Factura</b>	2830	02/08/2023	USD	29,62	3.450,00	552,00	4.002,00	
							<b>Total Factura</b>	<b>4.002,00</b>
<b>Factura</b>	2831	02/08/2023	USD	29,62	101,00		101,00	
							<b>Total Factura</b>	<b>101,00</b>
<b>Factura</b>	2914	05/09/2023	USD	32,79	2.700,00	432,00	3.132,00	
AJNM	1210	05/09/2023	BSD	32,79			-324,00	Retencion IVA
Abonos	3450	21/10/2023	BSD	32,79			-108,00	Pago 25% IVA
Abonos	3451	22/10/2023	USD	30,90			-1.700,00	Pago Base Imponible
							<b>Total Factura</b>	<b>1.000,00</b>
<b>Factura</b>	2831	02/08/2023	USD	29,62	101,00		101,00	
AJNM	1211	02/08/2023	BSD	29,62			-3,03	Retencion ISLR
Abonos	3460	22/10/2023	USD	30,90			-50,00	Pago Base Imponible
							<b>Total Factura</b>	<b>47,97</b>
<b>TOTAL DEUDA CLIENTE</b>							<b>5.150,97</b>	

**Fuente: Páez, (2024)**

## **2.- Reporte de Retenciones de Clientes Pendientes por Recibir:**

Primeramente, se debe entender que las retenciones son cantidades de dinero que el pagador debe descontar del importe total de una factura de compra de algunos servicios profesionales o venta de productos que la normativa fiscal exige. El pagador es el obligado a aplicar la retención, para ello le deja de pagar al prestador del servicio un porcentaje del importe total de los servicios que figura en la factura. Esta retención debe ser luego ingresada por el pagador a la Agencia de Tributación que corresponda en nombre de la empresa a la que se le descontó.

Ahora bien, en el caso de Specialty Construction Products Venezuela S.A., los clientes realizan diversas retenciones a las facturas emitidas, como IVA, ISLR, Municipal, Timbre Fiscal y Responsabilidad Social. Dependiendo de la condición del cliente y la naturaleza del producto vendido o el servicio prestado aplica una u otra retención. De esta forma, son descontadas del pago, cancelando la diferencia en efectivo y emitiendo un comprobante que avale la deducción de esa porción de la factura. Dicho comprobante podrá ser aprovechado al momento de la declaración del impuesto, como aporte, o gasto, dependiendo de la naturaleza de la retención realizada.

Sin embargo, la dificultad radica en el hecho de que en muchas ocasiones los clientes no envían las retenciones descontadas en un plazo de tiempo prudente, por lo cual, se debe hacer un seguimiento y solicitud de las mismas para poder recibirlas y aprovecharlas. Con la finalidad de llevar un control sobre la lista de retenciones que aún no se han recibido, la empresa genera un reporte enumerando los comprobantes faltantes, para conocimiento de los integrantes del departamento de finanzas. No obstante, dicho reporte se ve afectado por problemáticas parecidas al estado de cuenta de clientes.

Puesto que, el sistema no arroja un reporte con las retenciones pendientes por recibir de manera automática, por lo cual, actualmente se utiliza el libro de ventas del mes en curso, se identifican los contribuyentes especiales de IVA, ISLR, agentes de retención municipal, o cualquier otra retención que corresponda a la factura dependiendo del cliente. Y luego se vacía la información en un reporte manual, recopilando la información asociada a las retenciones que se deberían recibir, seguidamente comunicarse con los clientes y realizar la solicitud de las mismas. Finalmente se

envía el reporte de aquellos comprobantes que a la fecha aún no se pudieron recolectar. Como muestra el siguiente ejemplo:

### Figura N. 8: Relación de Retenciones de Clientes Pendientes por Recibir

**SPECIALTY CONSTRUCTION PRODUCTS VENEZUELA, S.A.**

**R.I.F.**

**J410529644**

**RELACIÓN DE RETENCIONES DE CLIENTES PENDIENTES POR RECIBIR EN FÍSICO  
AÑO 2023**

NÚMERO	CLIENTE:	R.I.F	FECHA	FACTURA	MONTO	RETENCIÓN	OBSERVACION
1	CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	G200073420	20/01/2023	2381	21.474,94		SOLICITADA 31-07-2023
2	CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	G200073420	10/04/2023	2558	6.112,70		SOLICITADA 31-07-2023
3	CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	G200073420	10/04/2023	2559	6.112,70		SOLICITADA 31-07-2023
4	CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	G200073420	26/04/2023	2595	11.181,24		SOLICITADA 31-07-2023
5	CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	G200073420	26/04/2023	2596	3.727,08		SOLICITADA 31-07-2023
6	CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	G200073420	23/05/2023	2665	7.490,80		SOLICITADA 31-07-2023
7	CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	G200073420	23/05/2023	2666	31.087,16		SOLICITADA 31-07-2023
8	CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	G200073420	23/05/2023	2669	31.087,16		SOLICITADA 31-07-2023
9	VENEZOLANA DE CEMENTOS S.A.C.A	G200114320	29/05/2023	2682	19.683,98		SOLICITADA 19-07-2023
10	HORMIGONES OCCIDENTE C.A.	J300221393	06/06/2023	2697	18.098,64		SOLICITADA 08-08-2023
11	CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	G200073420	29/06/2023	2748	6.948,86		SOLICITADA 31-07-2023
12	CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	G200073420	29/06/2023	2749	6.948,86		SOLICITADA 31-07-2023
13	C.A. FABRICA NACIONAL DE CEMENTOS S.A.C.A	G200095709	17/07/2023	2776	32.798,88		SOLICITADA 19-07-2023
14	C.A. FABRICA NACIONAL DE CEMENTOS S.A.C.A	G200095709	17/07/2023	2777	7.076,88		SOLICITADA 19-07-2023
15	C.A. FABRICA NACIONAL DE CEMENTOS S.A.C.A	G200095709	17/07/2023	2778	8.574,00		SOLICITADA 19-07-2023
16	CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	G200073420	25/07/2023	2800	13.195,22		SOLICITADA 31-07-2023
17	CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	G200073420	25/07/2023	2801	12.859,56		SOLICITADA 31-07-2023
18	CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	G200073420	27/07/2023	2806	13.295,02		SOLICITADA 31-07-2023
19	VENEZOLANA DE CEMENTOS S.A.C.A	G200114320	28/07/2023	2808	14.277,71		
20	VENEZOLANA DE CEMENTOS S.A.C.A	G200114320	31/07/2023	2811	17.729,11		
21	VENEZOLANA DE CEMENTOS S.A.C.A	G200114320	31/07/2023	2812	8.864,55		
22	CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	G200073420	31/07/2023	2813	17.847,65		
23	CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	G200073420	31/07/2023	2814	17.847,65		
24	MORO-MIX, C.A.	J301216725	02/08/2023	2830	12.262,68		SOLICITADA 08-08-2023
25	SUPLACA, C.A.	J312367954	08/08/2023	2838	706,12		
26	CEMENTO CERRO AZUL, C.A.	G200073420	08/08/2023	2839	17.838,72		
27	DISTRIBUIDORA AFP, C.A	J307120800	08/08/2023	2841	9.365,33		
28	DISTRIBUIDORA AFP, C.A	J307120800	08/08/2023	2842	5.946,24		
29	DISTRIBUIDORA AFP, C.A	J307120800	08/08/2023	2843	1.672,38		

**382.111,80**

**Fuente: Specialty Construction Products Venezuela, S.A.**

Por lo tanto, se realizan compilaciones y análisis manuales cada vez que se debe emitir este reporte, lo que ocasiona que sea un proceso tardío y laborioso, y que los mismos tarden en enviarse

más de lo esperado por parte de la gerencia. Teniendo en cuenta todo lo expuesto se propone el siguiente modelo:

**Figura N. 9: Reporte de Retenciones Pendientes por Recibir**

**DETALLE RETENCIONES**

**CLIENTE** CEMENTO CERRO AZUL **HASTA EL** 30-11-2023 **CONDICIÓN:** PENDIENTE POR RECIBIR

NUMERO FACTURA	FECHA DE EMISION	RETENCION PENDIENTE IVA	RETENCION PENDIENTE ISLR	RETENCION PENDIENTE MUNICIPAL	RETENCION PENDIENTE TIMBRE FISCAL	RETENCION PENDIENTE RESPONSABILIDAD SOCIAL
2381	20/01/2023	1.058,40		220,50	88,20	264,60
2558	10/04/2023	249,60		52,00	20,80	62,40
2559	10/04/2023	249,60		52,00	20,80	62,40
2595	26/04/2023	453,60		94,50	37,80	113,40
2596	26/04/2023	151,20		31,50	12,60	37,80
2665	23/05/2023	288,00		60,00	24,00	72,00
2666	23/05/2023	1.195,20		249,00	99,60	298,80
2669	23/05/2023	1.195,20		249,00	99,60	298,80
2748	29/06/2023	249,60		52,00	20,80	62,40
2749	29/06/2023	249,60		52,00	20,80	62,40
2800	25/07/2023	453,60		94,50	37,80	113,40
2801	25/07/2023	442,06		92,10	36,84	110,52
2806	27/07/2023	453,60		94,50	37,80	113,40
2813	31/07/2023	604,80		126,00	50,40	151,20
2814	31/07/2023	604,80		126,00	50,40	151,20
2839	08/08/2023	576,00		120,00	48,00	144,00
2971	22/09/2023	604,80		126,00	50,40	151,20
2972	22/09/2023	604,80		126,00	50,40	151,20
2973	22/09/2023	604,80		126,00	50,40	151,20
3084	27/10/2023	604,80		126,00	50,40	151,20
3085	27/10/2023	604,80		126,00	50,40	151,20
3086	27/10/2023	907,20		189,00	75,60	226,80
		<b>12.406,06</b>	<b>0,00</b>	<b>2.584,60</b>	<b>1.033,84</b>	<b>3.101,52</b>

**Fuente: Páez, (2024)**

El presente reporte parte de lo planteado en las estructuras anteriores, ya que el sistema será moldeado para lograr identificar que porción de la factura corresponde a base, IVA y retenciones pendientes. Gracias a ello, se puede generar un reporte que indique específicamente que retenciones a la fecha aún no se han registrado en el sistema, y por lo tanto se encuentran

pendientes por recibir. Se busca utilizar datos que el Profit ya conoce como el número de factura, la fecha de emisión y las retenciones asociadas a cada factura de los clientes. De esta forma, solo basta con solicitar dicho reporte a la fecha actual para conocer cuáles son los comprobantes a los que se le debe hacer seguimiento y enviar el reporte obtenido a los demás interesados, ahorrando gran parte del proceso manual, optimizando el tiempo requerido y las horas/hombre requeridas por el personal administrativo.

### **3.- Implementación de una Guía de Procedimientos de Cobranza:**

Para todas las organizaciones es de vital importancia contar con manuales de procedimientos para cada actividad de la entidad, ya que en ellos se plasman y especifican políticas, aspectos legales, procedimientos y controles para garantizar la realización de las tareas de manera eficaz y segura. En el caso de la empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A., no posee un manual de procedimientos para el área de cobranza. Por ello, y dado el tiempo y alcance limitado del presente informe de pasantías, se propone diseñar y aplicar una guía de procedimientos de cobranza.

De esta forma, se busca establecer un documento en el que se compilan o agrupan los diferentes procesos necesarios para completar las tareas que conforman las funciones de registro y control de la cobranza, de manera resumida, clara y entendible. Así mismo, se aspira lograr a través de esta guía una adecuada comunicación, una línea única de acción entre el personal involucrado, para que puedan realizar su trabajo organizada y sistemáticamente, detectar errores y proponer mejoras en los procesos para una mayor eficiencia administrativa, facilitar la inducción de los nuevos colaboradores y brindar uniformidad en la manera de trabajar.

Con base en lo anterior, se presenta el siguiente ejemplo de una de las actividades que conforman el procedimiento de registro y control de cobranza:

### Cuadro N. 13: Guía para la Aplicación de Abono en Bolívares a una Factura

Specialty Construction Products Venezuela, S.A.		J- 41052964-4
DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y CONTROL DE COBRANZA		
<b>Procedimiento:</b> Aplicación de Abono en Bolívares a una Factura.		
<b>Objetivo:</b> Describir pasos a seguir para la registrar un abono realizado a cuenta de una factura pendiente por cobrar.		
<b>Responsable:</b> Analista Administrativo		
Nº	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
1	Gerente de Ventas	Identificar cobro recibido en bancos.
2	Gerente de Ventas	Reconocer a qué cliente corresponde el cobro recibido.
3	Gerente de Ventas y Analista Administrativo	Entregar comprobante bancario que refleje el abono percibido al analista administrativo.
4	Analista Administrativo	Consultar deuda del cliente en el estado de cuenta.
5	Analista Administrativo	Calcular equivalente en dolares del monto reflejado en el comprobante bancario.
6	Analista Administrativo	Establecer si el abono fue realizado a tasa de la factura o tasa del día del pago, dependiendo de los acuerdos de crédito con cliente afectado.
7	Analista Administrativo	Identificar factura a la cual corresponde el abono.
8	Analista Administrativo	Corroborar si la factura posee un abono anterior.
9	Analista Administrativo	Determinar si ya fue cobrado el IVA perteneciente a la factura.
10	Analista Administrativo	Valorar porción correspondiente al IVA pendiente, a tasa de la factura, en caso de que este no haya sido cobrado con anterioridad.
11	Analista Administrativo	Evaluar relación entre el monto del abono y la base imponible de la factura, en caso de que ya se hubiese cobrado el IVA.
12	Analista Administrativo	Crear un soporte que evidencie la factura afectada, fecha de emisión de la factura y el abono, tasa de cambio utilizada, monto del abono, diferencia en cambio generada (si es que aplica), monto del abono y la factura en dolares y bolívares, saldo pendiente por cobrar en la factura una vez deducido el abono realizado.
13	Analista Administrativo	Registrar movimiento en banco por el monto abonado, en el sistema administrativo por el módulo de cobros.
14	Analista Administrativo	Aplicar abono registrado con la factura afectada, siguiendo lo establecido en el soporte creado anteriormente.
15	Analista Administrativo	Colocar cuenta contable a la diferencia en cambio generada del cobro (en caso de que corresponda).
16	Analista Administrativo	Verificar que el saldo pendiente reflejado en el sistema coincida con el calculado en el soporte.
17	Analista Administrativo	Actualizar saldo de la factura en el estado de cuenta del cliente, reflejando el abono realizado.
18	Analista Administrativo y Gerente de Ventas	Enviar estado de cuenta actualizado del cliente al gerente de ventas.
19	Analista Administrativo	Archivar soporte de cobro en carpeta del mes en curso.

**Fuente: Páez, (2024)**

Como resultado del ejemplo planteado, se presenta una guía descriptiva sobre el procedimiento de aplicación de un abono en bolívares a una factura, exponiendo los responsables que se ven involucrados en el proceso y una descripción breve de las actividades llevadas a cabo para cumplir el objetivo del procedimiento. De igual manera, se exhorta al personal administrativo a aplicar el modelo planteado, en el resto de las actividades que conforman el proceso de registro y control de cuentas por cobrar.

## **5.2 Factibilidad de la Propuesta:**

### **Factibilidad Técnica**

Está representada por los recursos materiales, tecnológicos y humanos, que son necesarios para desarrollar la propuesta. La empresa actualmente cuenta con el sistema administrativo y contable Profit Plus 2k8, el cual permite diseñar reportes que se adapten a las necesidades de la empresa, contando con el apoyo de personal capacitado en el área de soporte de sistemas. Además, posee los recursos en papelería necesarios para crear la guía de procedimientos, junto con personal que conoce el procedimiento de cobranza perfectamente. Por lo tanto, la empresa está en capacidad de ejecutar la propuesta.

### **Factibilidad Operativa**

A nivel operativo, la propuesta es factible dado que la empresa está constituida por trabajadores calificados en cada departamento. Así, dentro del departamento de finanzas, encargados de implementar las estrategias, podemos encontrar: un supervisor de finanzas, un analista administrativo y un gerente de ventas. Por lo cual, la empresa cuenta con el personal necesario y dispuesto para poder llevar a cabo la propuesta.

### **Factibilidad Económica**

Al nivel económico es factible esta propuesta ya que la empresa cuenta con los recursos monetarios para tal inversión, con el fin de optimizar su proceso de registro y control de cuentas por cobrar. Para ello se requiere crear en el sistema Profit Plus 2k8 el estado de cuenta de clientes actualizado, con el apoyo de personas capacitadas en soporte de sistemas e informática. De esta forma, luego de solicitar presupuestos se obtuvo un estimado de 450,00\$ por llevar a cabo esta tarea. Los beneficios que se reflejaran si se llegara a ejecutar esta propuesta recompensaría la inversión puesto que se vería reducido el tiempo entre reportes, el personal del área de cobranza

tendría menos trabajo manual y más tiempo para otras funciones, la información sería más precisa y fiable al no estar sujeta a margen de error por modificaciones manuales, y todo lo anterior contribuiría a una rotación más eficiente de las cuentas por cobrar. De igual manera, es una inversión que se mantendrá en el tiempo, ya que el reporte se podrá generar desde el sistema siempre que se necesite.

De acuerdo a los estudios de factibilidad técnico, operativo y económico; es factible la propuesta de diseñar técnicas de control interno de cuentas por cobrar en la empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Luego del análisis y resultados obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones:

- 1- A través de las técnicas de recolección de datos utilizadas para el presente informe, como la encuesta y la matriz DOFA, se concluyó que la empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A. a pesar de contar con el sistema administrativo y contable Profit Plus 2k8, no posee en la actualidad un reporte automático del sistema que permita visualizar de forma rápida y clara toda la información necesaria para conocer la deuda del cliente, teniendo en cuenta abonos realizados y retenciones pendientes por recibir. Por lo cual, el personal administrativo debe completar la información de los reportes manualmente, invirtiendo mucho tiempo en dicha tarea para que el proceso de cobranza pueda realizarse plenamente. Así mismo, la empresa no posee un manual de procedimientos del área de cobranza, lo que dificulta la integración y capacitación de nuevo personal y contribuye a la falta de revisiones periódicas a los puntos de control del procedimiento de cuentas por cobrar, para su actualización y optimización. Por lo tanto, es necesario el diseño de técnicas de control interno de cuentas por cobrar en la empresa.
- 2- Se determinó que, estas estrategias a implementar deben permitir la sistematización de la información, reducción del tiempo entre reportes, eficiencia de cobro, aumento en la rotación de cuentas por cobrar, reconocimiento y actualización del proceso de cobranza, uniformidad de las tareas realizadas, mejoras en la comunicación con los clientes respecto a la deuda a pagar y facilidad para identificar debilidades en la ejecución de las actividades de cobranza.
- 3- De esta forma, se proponen como principales estrategias una reestructuración del estado de cuenta de clientes a un nivel resumido y detallado, a través de la automatización de la información necesaria para generar el estado de cuenta directamente del sistema. Anudado a esto, se busca generar un reporte de retenciones pendientes por recibir de clientes, sin tener que recurrir en exceso a las modificaciones manuales, optimizando el tiempo invertido para la realización de cada reporte. Y finalmente, se busca levantar una base de información que evidencie los procedimientos llevados a cabo en el área de cobranza a través de una guía descriptiva de las actividades realizadas.

- 4- Por último, de acuerdo a los estudios de factibilidad técnico, operativo y económico; es factible la propuesta de diseñar técnicas de control interno de cuentas por cobrar en la empresa Specialty Construction Products Venezuela, S.A.

### **Recomendaciones:**

Luego de haber establecido las conclusiones obtenidas y los resultados esperados, se recomienda lo siguiente:

- 1- Para optimizar la eficiencia del registro de la cobranza, se sugiere a la empresa la implementación de las técnicas de control interno propuestas en la investigación.
- 2- Se propone a la empresa mantener un constante monitoreo de las estrategias en el caso de ser aplicadas.
- 3- Sustentar retroalimentación continua entre el personal de la empresa y los clientes, para estar al tanto de su grado de satisfacción con el proceso de cobranza y así cubrir las necesidades y expectativas.
- 4- Realizar revisiones periódicas al proceso de cobranza para identificar debilidades y mejorar constantemente.
- 5- Informarse sobre nuevas herramientas tecnológicas que permitan seguir desarrollando el control interno del procedimiento de cobranza.
- 6- Actualizar guías del procedimiento de cuentas por cobrar una vez creados los reportes propuestos en el sistema Profit plus 2k8, ya que es muy probable que varios pasos a seguir del procedimiento varíen para poder generar efectivamente los reportes planteados.
- 7- Diseñar manuales de procedimientos para todas las áreas de la empresa en las cuales sean requeridos, y se puedan obtener beneficios de la existencia de los mismos.
- 8- Archivar un soporte de todas las retenciones recibidas de clientes en una carpeta individual dividida por mes y ordenada cronológicamente por fecha de recepción, para que sea más sencillo de ubicar los comprobantes en caso de que sean solicitados.
- 9- Imprimir una relación de cobro directamente del sistema al terminar de aplicar el saldo pendiente de una factura, para tener un soporte que indique la cantidad de cruces realizados,

monto y fecha. Logrando, además, que este sea de fácil acceso y no se tenga la necesidad de buscar cada soporte de los cruces efectuados a la misma factura en los archivos de meses anteriores.

- 10- Se recomienda al personal del departamento de finanzas seguir innovando en el desarrollo de estrategias que permitan la optimización de procesos, reducción del trabajo manual y aumento de resultados favorables para el manejo financiero de la entidad.

## REFERENCIAS

- Abascal, R. (2004).** “Como se hace un plan Estratégico”. 4ta Edición. España, Madrid: Esic Editorial.
- Aranda, V., Sangolqui E. (2010).** La Administración de las cuentas por cobrar en la empresa Vivar [Tesis de pregrado]. Universidad del Azuay, Cuenca.
- Arias, F. (2012).** El Proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica. (6° Ed.). Caracas, Venezuela: Episteme C.A.
- Asisteca (2018).** Sistema de Gestión Empresarial Profit Plus. Recuperado el día 16 de octubre del 2023 de: <https://www.asisteca.com/sistema-profit-plus-soporte-e- implementacion/>
- Aviles, M. (2019)** Evaluación del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar de grupo B.M S.A. en el año 2018 [Tesis de postgrado]. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua.
- Brahmi, F. (2014).** Utilización del análisis DAFO para la elaboración de un plan de desarrollo. [Documento en línea] recuperado el 10 de febrero del 2024 de: [http://www.spentamexico.org/v15-n1/A15.15\(1\)222-229.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n1/A15.15(1)222-229.pdf)
- Calle, (2017).** Sistema De Control Interno Operativo Para Mejorar La Gestión Administrativa En La Empresa Burga & Asesores Asociados Scrl, Chiclayo [Tesis de pregrado]. Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Carrasco, S. (2009).** “Metodología de la investigación científica” (2da. reimp.). Lima: San Marcos.
- Casal, (2015).** Actividades de Control. [Documento en línea] recuperado el 14 de octubre del 2023 de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/auditoria-la-diferencia-entre-remedio-veneno-es-la-dosis>
- Catacora, F. (1996).** Sistemas y Procedimientos Contables, Venezuela. Primera Edición. Editorial McGraw/Hill.
- Díaz, A. (2007).** “Descripción de las Operaciones Típicas de una Empresa”. Editorial Club de Estudio.
- Hurtado (2010).** “Metodología de la Investigación Holística”. Editorial Fundación Sypal. Caracas, Venezuela. (Segunda Edición).

- Inversian (2016).** Estado de Cuenta de Clientes. Recuperado el día 14 de octubre del 2023 de: <https://inversian.com/que-es-estado-de-cuenta/>
- Koontz y O'Donnell (1990)** Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas. México. Litográfica Ingramex S.A.
- Meigs, W. Larsen, J. (1994).** Principios de Auditoría. Segunda Edición. México. Editorial Diana.
- Oficina de Control Digeneral SENA (1992).** Técnicas e Instrumentos De Control. Primera Edición. Colombia. Editorial Grupo de Publicaciones Santa fe de Bogotá.
- Orosco, J. (2012).** Antecedentes de la Investigación. [Documento en línea] recuperado el 16 de octubre del 2023 de: <https://riofaponencias.files.wordpress.com/2012/04/antecedentes.pdf>.
- Rivera, K. J. (2020)** Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S [Tesis de pregrado]. Universidad de La Salle, Bogotá.
- Sánchez, (2015).** COSO ERM y la gestión de riesgos. [Documento en línea] recuperado el 15 de octubre del 2023 de: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/27106>
- Serrano, (2019).** Control interno y sistema de gestión de calidad: guía para su implementación en empresas públicas y privadas. México: Ediciones de la U, Ed.; (Tercera Ed).
- Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) (1998)** Técnicas de Control Interno [Documento en línea] recuperado el 10 de octubre del 2023 de: [https://sena.edu.co/esco/transparencia/ProyectoNorma/proy\\_res\\_comite\\_nal\\_control\\_interno\\_sena.pdf](https://sena.edu.co/esco/transparencia/ProyectoNorma/proy_res_comite_nal_control_interno_sena.pdf)
- Sierra (2015).** “Técnicas de Investigación Social”. Editorial Paraninfo, S.A. Magallanes, Madrid. (Novena Edición).
- Tamayo (2008).** “El proceso de la Investigación Científica”. Editorial Limusa, S.A. México, D.F. (Cuarta Edición).
- Valles, Y. (2022).** Métodos y Procedimientos de Cobranza. Consultado el día 14 de octubre del 2023 de: <https://bind.com.mx/blog/contabilidad-y-finanzas/metodos-y-procedimientos-de-cobranza>