

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: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA ENTRE BRASIL Y VENEZUELA

Realizado por el (la) Br. KARLYS AUBREY NAVAS HERNÁNDEZ


C.I. N° 21.478.562 cursante de la carrera de CONTADURÍA PÚBLICA

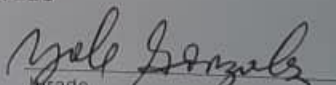
hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de:

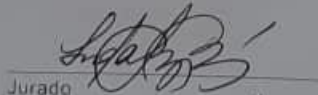
APROBADO

NO APROBADO

El Jurado


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: MARIJAMBOLINA
C.I.: 10610324


Jurado
Nombre: YOLE GONZÁLEZ
C.I.: 4.879.574


Jurado
Nombre: LEYDA PÉREZ
C.I.: 3921222



Fecha: 11/10/20



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL
INTERNO DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA
ENTRE BRASIL Y VENEZUELA**

Autores:

Karlys Audrey Navas Hernández



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

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE
CRÉDITO Y COBRANZA ENTRE BRASIL Y VENEZUELA**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autores:

Karlys Audrey Navas Hernández

Tutora:

Licda. Maruja Molina

San Diego, septiembre 2022



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

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Mediante la presente hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo de Grado, elaborado por la ciudadana Karlys Audrey Navas Hernandez titular de la cédula de identidad V- 21.478.562, para optar al grado académico de Licenciado en Contaduría Pública, cuyo título es **“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA ENTRE BRASIL Y VENEZUELA”**, adscrito a la línea de investigación: Tributación y Gestión Financiera, y declaro que acepto la tutoría del mencionado Proyecto de Trabajo de Grado durante su etapa de desarrollo hasta su presentación y evaluación por el jurado evaluador que se designe; según las condiciones del Reglamento de Estudios de la Universidad José Antonio Páez.

En San Diego, a los 09 días del mes de septiembre del año dos mil veintidós.

Licda. Maruja Molina

Nº de la Cédula de Identidad

10610324

ÍNDICE GENERAL

	pp.
RESUMEN INFORMATIVO	v
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO	
I EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema.	3
1.1.2 Formulación del Problema.	4
1.2 Objetivos de la Investigación.	4
1.2.1 Objetivo General.	4
1.2.2 Objetivos Específicos.	4
1.3 Justificación.	5
1.4 Alcance y Limitaciones.	5
II MARCO TEORICO	
2.1 Antecedentes.	7
2.2 Bases Teóricas.	10
2.3 Bases Legales.	18
2.4 Breve Reseña de la Empresa.	21
2.5 Definición de Términos Básicos.	22
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo, diseño y modalidad de la Investigación.	24
3.2 Fases Metodológicas.	24
IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Resultados del cuestionario.	27
4.2 Resultados de la entrevista.	28
4.3 Análisis General de los cuadros.	31
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	34
5.2 Recomendaciones	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	39

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

**“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE
CRÉDITO Y COBRANZA ENTRE BRASIL Y VENEZUELA”**

Autores: Karlys Audrey Navas Hernández

Tutor: Lic. Maruja Molina

Fecha: septiembre 2022

RESUMEN INFORMATIVO

Este trabajo tuvo como objetivo principal analizar los procesos de control interno del área de crédito y cobranza entre Brasil y Venezuela, debido al importante impacto que tienen las cuentas por cobrar y las provisiones de deudas incobrables en los estados financieros, generalmente las empresas establecen ciertas políticas de crédito para evitar posibles fraudes o deudas incobrables, generando un mejor flujo financiero y sirviendo como base para proyecciones o estimaciones futuras. Inicialmente se realizó el fundamento teórico, mediante las bases bibliográficas, con el fin de comprender los conceptos y la forma correcta de abordar la parte práctica. La empresa que se tomó como muestra de investigación en Brasil fue Pirelli y en Venezuela la empresa Gplus, específicamente fueron seleccionadas las áreas de crédito y cobranza. Para la realización del diagnóstico situacional de la organización, en la etapa de recolección de datos, se realizó una entrevista no estructurada la cual fue aplicada a personal que ocupa cargo de analista de cobranzas (Pirelli - Brasil) y gerente de Cobranzas (Gplus-Venezuela) de dichas empresas, esto con el fin de comprender y analizar las políticas de crédito existentes. Posteriormente, se realizó una investigación de tipo descriptiva, con el objetivo de realizar un cuadro para comparar los procesos internos aplicados en el área. Luego de procesada la información se concluyó que no existe ningún manual o proceso correcto, que cada país y empresa presenta diferentes situaciones y como recomendación se estableció la capacitación de los empleados para mostrar las diferentes políticas de crédito que existen.

Palabras Clave Control interno, créditos y cobranzas, estrategias, comparación entre países.

Líneas de Investigación: Tributación y Gestión Financiera

INTRODUCCIÓN

Las actuales políticas financieras de los países con hiperinflación hacen que las políticas de crédito y cobranza sean cada vez más difíciles, la incertidumbre del mercado, la poca seguridad financiera y el gran conflicto de intereses políticos, hacen que las empresas recurran a la práctica de venta de contado, con esta práctica las empresas se resguardan de posibles fraudes, falta de pago, atrasos en los pagos, altas provisiones de deudas incobrables y poco flujo de caja.

A su vez vemos países con inflación moderada donde la práctica de venta a crédito es totalmente normal, porque, aunque si existe inflación, este índice es controlable con mayor facilidad y su proyección generalmente no varía en gran proporción, esto hace que las empresas se sientan más seguras a la hora de negociar plazo de pagos, condiciones de pagos y negociaciones de precios, generando un flujo de caja saludable.

La buena gestión de políticas de cobranza conlleva el camino al éxito en una compañía ya que permite ir al mismo nivel con las ventas efectuadas porque de nada sirve realizar un buen volumen de ventas sino se logra cobrarlas; la idea no es solo tener utilidad sino es tener sus evidencias monetarias físicas en el momento oportuno.

La presente investigación se realizará en las empresas de Brasil Pirelli y Gplus de Venezuela, en donde va dirigido a entrevistar a dos de sus colaboradores que intervienen directamente en el departamento de Créditos y Cobranzas; y así conocer la apreciación de las políticas utilizadas. Asimismo, buscar comparar las políticas establecidas para mejorar el control interno.

El desarrollo integral de la investigación consta en cuatro partes en el presente informe:

El Capítulo I, corresponde al Problema de Investigación que comprende: Una clara evidencia de que la política de crédito en Venezuela básicamente no es aplicada, lo que genera un control interno debilitado y a su vez establecemos comparaciones con países como Brasil, con una política bien estructurada, como esto afecta el estado financiero y como se hace necesario establecer estándares de análisis.

El Capítulo II, concierne al Marco Teórico que abarca: antecedentes de investigación, es buscar trabajos de investigación con la finalidad de apoyar la fiabilidad en cuanto al problema de la investigación, referente al desarrollo de las bases teóricas son conceptos esenciales que desarrollara la presente investigación con la finalidad de conocer con más detalle nuestras

variables de estudio, definición de términos son palabras que necesitamos conocer a fin de poder explicarse sin ningún tipo de dificultad el desarrollo del trabajo.

Para **El Capítulo III**, pertenece al Método de la Investigación que será de tipo descriptiva, según la cual se utiliza el método de análisis, logrando a través de esta caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Lo expuesto anteriormente, permitirá a la investigadora analizar y comparar los procesos internos del área de crédito y cobranza aplicadas en dos países diferentes y en 2 empresas diferentes con un diseño correlacional, variables y se precisan los métodos y técnicas que para la presente investigación será la entrevista, esta se desarrollara mediante un cuestionario, para la obtención de los datos, se define la población que son las dos personas que laboran en el departamento de créditos y cobranzas, así mismo se determina la muestra que en este caso será la misma cantidad de trabajadores, se señala que será realizada una entrevista no estructurada donde se realiza un cuadro mostrando las comparaciones entre ambas empresas.

En el Capítulo IV, refiere al Análisis e Interpretación de los resultados desarrollándose la descripción y comparación de los procesos de control interno del área de crédito y cobranza entre Brasil y Venezuela y estableciendo los análisis de las similitudes y diferencias correspondientes de los procesos y el análisis de los cuadros elaborados.

Por último, **el Capítulo V**, donde se exponen las Conclusiones de la presente investigación y Recomendaciones correspondiente.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento Del Problema

El área de crédito y cobranza es necesaria en todas las empresas y la gran mayoría de ellas tienen dentro de su estructura financiera este departamento, ella se encarga de conceder los límites de crédito, administrar la cartera de clientes, garantizar el retorno del crédito concedido, analizar los estados financieros para determinar la capacidad de compra del cliente y su probabilidad de pago, disminuir el riesgo de cuentas incobrables o morosos, maneja el flujo de caja controlando las entradas por el pago de facturas en un corto, mediano y largo plazo, controla y calcula las provisiones de cuentas incobrables.

En la actualidad, en las operaciones comerciales se realizan ventas al contado y al crédito, siendo esta última, preocupación de diversas empresas, porque es un riesgo entregar grandes volúmenes de productos o servicios y tener que esperar para poder cobrar 30 días, 60 días y en algunos casos 90 días, según acuerdo con el cliente, pero que pasa si el cliente se retrasa en pagar o si no paga, por esta razón, las empresas emplean diferentes políticas de crédito para la evaluación de sus clientes.

Una vez que sabemos la importancia del área de crédito y cobranza y el impacto que puede ocasionar en los estados financieros y en el área financiera de la empresa, principalmente en el flujo de caja, se hace necesario aplicar ciertos criterios de control interno para determinar, analizar y controlar cualquier desviación o riesgo de pago. De esta manera como forma de establecer precedentes, es necesario desarrollar esquemas comparativos de los procedimientos entre países como es el caso de Brasil y Venezuela.

Para comenzar en Brasil, encontramos diferentes productos que ayudan a las empresas a obtener información financiera del cliente en el mercado, mediante el servicio más popular encontramos el servicio ofrecido por el Serasa. Esta empresa brasilera se le paga una suscripción mensual y se puede consultar el cliente a través del CNPJ (conocido en Venezuela como RIF), mediante esta consulta podemos tener la relación del futuro cliente junto con los bancos, *proveedores*, capital de la empresa, sus dueños, cuando fue fundada la empresa, la capacidad de pago mensual, si tiene algún atraso de pago junto con los bancos, Proveedores, impuestos, entre otros.

En Venezuela esta información financiera no es posible obtenerla, una vez que no tenemos ninguna empresa que ofrezca este servicio, por lo cual las empresas generalmente trabajan con crédito con los clientes antiguos pues ya tienen una relación de confianza, pero como hacen para analizar un límite de crédito para nuevos clientes.

Ahora bien, para el momento de las negociaciones entre países se presenta riesgos derivados en el desconocimientos de la credibilidad entre empresas si se compara específicamente los procesos internos de los países de Brasil y Venezuela, identificamos ciertos criterios aplicados en Brasil que no son aplicados en Venezuela por diversos motivos, uno de ellos es que en Brasil, gran porcentaje de las ventas son a crédito por lo tanto el área de crédito y cobranza deberá hacer todo el seguimiento desde la venta hasta la entrada del pago, en Venezuela, por su parte, la mayoría de las ventas son de contado, es decir no existe un proceso de crédito, solo de cobranza para procesar los pagos, mediante este proyecto evaluaremos y compararemos los diferentes procesos que son usados en estos países.

1.1.2 Formulación del Problema

De tal manera, se plantea lo siguiente ¿El área de crédito y cobranza debería regirse por ciertos criterios de control interno, pero cada país posee un riesgo y el análisis es realizado de forma individual para cada cliente? ¿Es necesario mantener un estándar de criterios a través de la comparación de los procesos realizados en Brasil y Venezuela?

1.2 OBJETIVO

1.2.1 Objetivo General

Comparar los procesos internos del área de crédito y cobranza entre los países de Brasil y Venezuela.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar los procesos internos del área de crédito y cobranza entre empresas de Brasil y Venezuela.
2. Determinar los criterios usados en el control interno del área de crédito y cobranza entre Brasil y Venezuela.
3. Elaborar un cuadro comparativo que muestre las ventajas y desventajas de aplicabilidad de los procesos realizados entre Brasil y Venezuela.

1.3 Justificación

Todas las empresas poseen un área financiera o administrativas donde se encargan de manejar, controlar, analizar y hacer las proyecciones necesarias, cuando mencionamos el área financiera de una empresa, estamos haciendo referencia a la parte que se encarga de llevar las finanzas de la organización. Con esto nos referimos a todas las responsabilidades económicas de ella.

Por lo que el departamento financiero tiene como función velar por el correcto manejo de los recursos económicos de la empresa. Ello quiere decir que todas las transacciones, procesos, compras o ventas efectuadas por una organización son analizadas e incluso autorizadas por este departamento.

Las empresas necesitan mantener un flujo de dinero base para sobrevivir, y otro para desarrollarse y expandirse; esto convierte al área de finanzas de una empresa en la pieza clave para lograrlo.

Entre los departamentos que conforman el área de finanzas encontramos los siguientes:

- Cuentas por pagar:
- Crédito y cobranza
- Tesorería

Cada una de estas áreas es responsable por sintetizar toda la información de las finanzas de una empresa en un plan financiero integral que servirá como hoja de ruta para su futuro económico.

Con el desarrollo del siguiente proyecto se busca establecer que el departamento de crédito y cobranza es fundamental en el proceso interno de la organización y debe velar que los criterios de crédito sean aplicadas conforme la política interna y conforme los criterios de cada país, entendiendo que cada país posee su propio riesgo de crédito, cada empresa determina su margen de riesgo que puede asumir con los clientes, contratar pólizas de seguro que disminuyan el riesgo, contar con empresas como SERASA, donde obtienes informaciones financieras de tus clientes, entre otros.

1.4 Alcance y Limitaciones

El alcance en el desarrollo de este proyecto será mostrar las diferentes políticas de crédito aplicadas en empresas ubicadas en Brasil y Venezuela, donde constataremos si existe

solo una forma de análisis para cada país, empresa o cliente. Entendiendo que de acuerdo a la economía de los países se puede obtener diferentes indicadores de gestión, diferentes tipos de mercado, diferentes políticas financieras y por tanto mostraremos si es aplicable establecer un padrón de análisis.

Entre las limitaciones que podemos encontrar es que serán analizadas las políticas de crédito de los países de Brasil y Venezuela, sin embargo, no se analizarán los otros países de Latinoamérica donde podría obtenerse información relevante para comparar con el presente proyecto.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Los antecedentes son aquellos estudios que pueden ser tomados en consideración debido a que aportan elementos de interés en torno a la temática a investigar.

En la presente investigación se detallan algunos aportes de distintos autores, los cuales sirvieron de referencia al problema estudiado, aportando información teórica para el desarrollo de la investigación.

Internacional - Nicaragua

Según Gutiérrez (2021) expresa en su trabajo de grado titulado **“Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020”** presentado en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Para optar por el título de Licenciado en Banca y Finanzas, su trabajo tiene como objetivo general “Determinar la Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020”. En su tipo de investigación se aplicó la investigación y estudio; entre la muestra se seleccionó el departamento de crédito y cobranza en las que se encuentra el responsable del área de cartera y el gerente encargado del área comercial de dicha empresa.

Se ha elegido tal muestra para determinar si la entidad posee los recursos y condiciones necesarias para el análisis previsto, entre la población se hizo una selección incidental, debido a que las personas fueron seleccionadas porque están directamente involucrados con el tema de estudio, eligiéndose de esta manera el área de cartera y cobro.

La recolección de datos fue mediante la técnica de la entrevista y la conclusión fue proponer un diseño de políticas y procedimientos para la asignación de créditos y gestión de la cobranza aplicables al área de crédito y cobranza ya que actualmente, Súper Las Segovias S.A, no tiene establecidas unas políticas y procedimientos claros para la asignación del crédito y la gestión de cobranza que garanticen la correcta administración de los recursos, mejorando su liquidez y disminuya los índices de morosidad; así como una propuesta en los documentos

utilizados para el otorgamiento del crédito con la intención de reflejar con mayor claridad a los clientes las políticas que se plantearán en la propuesta de manual.

Esta investigación tiene relación con el trabajo que se está llevando a cabo, ya que la situación planteada, obliga a realizar una buena aplicación de política de crédito dentro de las empresas ya que mejoran la liquidez de las empresas, disminuyen en consecuencia los índices de clientes morosos y las cuentas por cobrar se encuentran en estándares normales.

Internacional - Brasil

Según Anschau (2017) en su trabajo especial de monografía **“Proposição de modelo de políticas de crédito e cobrança para la empresa Smarja / Propuesta de modelo de políticas de crédito y cobranza para la empresa Smarja”** presentado en la Universidad de el Vale Taquari - UNIVATES Brasil. Para optar por el título de licenciado de Administración de Empresas, objetivo general “Propor um modelo de políticas de crédito e cobrança que possa contribuir para a redução da inadimplência na Smarja / Proponer un modelo de políticas de crédito y cobranza que pueda contribuir para la reducción de clientes vencidos en Smarja” en su diseño de investigación de caso, bibliográfico y documental; tipo aplicable; la población estuvo representada por la responsable del sector financeiro da empresa, la recolección de datos fue mediante la técnica entrevista no estructurada y también fueron colectadas informaciones a través de documentos, planillas e archivos de la empresa. la conclusión fue que, al analizar las planillas y los archivos de pagos de los clientes, se observó que los clientes que están sin vencido son los que menos facturan, por lo cual pueden mantener sus pagos en día con mayor facilidad, otra de las conclusiones fue que la empresa tiene actualmente una muy flexible, como demuestran los datos de la encuesta.

El plazo de pago es extendido, que a menudo termina perjudicando el flujo de caja de la empresa. Se observó que la empresa Smarja no tiene control sobre la concesión de crédito a sus clientes y tampoco tiene ninguna garantía de sus clientes. Esta puede ser una de las causas de que los clientes estén vencidos. En cuanto al límite de crédito la empresa no tiene ninguna política, no se utiliza ningún sistema de control, como Credit Scoring o ratings para saber cuál es el límite de crédito que se le puede otorgar a ese cliente. Ni siquiera utiliza instrumentos para calcular el riesgo de crédito de sus clientes como Raroc y Duration.

Por consiguiente, dicha investigación sirve como antecedente, ya que se basa en la propuesta de políticas de crédito en Brasil y sirve como camino para establecer una

comparación entre las empresas brasileras y las empresas venezolanas, donde podemos notar que cada país, posee su propio riesgo, cada empresa asume su posee su riesgo y cada cliente posee sus propias particularidades. Además, también nos muestra como una mala gestión de crédito puede afectar tanto el plazo de pago, muchas deudas vencidas sin ninguna garantía y sin ningún tipo de apoyo de instrumentos muy usados en algunos países como el rating que se usa para clasificar el cliente y su riesgo que representa en el mercado.

Internacional - Perú

Según Mariños (2017) en su trabajo especial de grado titulado **“Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC”** presentado en la Facultad de ciencias empresariales. Para optar por el título de Licenciado en Contador Público, objetivo general “Determinar de qué manera el análisis de los créditos y cobranzas a través de sus políticas aplicadas mejoran la liquidez de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017”, en su diseño de investigación no experimental descriptivo correlacional; tipo descriptiva; la población estuvo representada por veinte (20) trabajadores que laboran en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Agencias Viajes Tours S.A.C, la muestra los 20 trabajadores que conforman el departamento de créditos y cobranzas. Distribuidos entre el jefe de créditos y cobranzas y los 19 agentes de cobranza, la recolección de datos fue mediante la técnica de la encuesta y la conclusión fue “Basándonos en los procedimientos de cobranza que podían influir en la escasez de liquidez, se pudo determinar que no fue la hipótesis que se esperaba demostrar, ya que, al evidenciar la realidad de la empresa, si contaba con liquidez, pero una liquidez baja”.

Por consiguiente, dicha investigación sirve como antecedente, ya que se basa en el análisis de los créditos y cobranzas y su impacto directo en la liquidez de la empresa, afectando no solamente la política de crédito sino mostrando también que cuando se tiene una deficiencia en la concesión del crédito este proceso impacta directamente el proceso de cobranza lo que lleva a tener un impacto directo en los estados financieros con unas cuentas por cobrar altísimas, mayor provisión de deudores morosos y el activo banco y caja comprometido.

Regional

Según Bohorquez y Olivares (2017) en su trabajo especial de grado titulado **“Propuesta de un plan estratégico para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa C.E.I. Luisa del Valle Silva”**. presentado en la Facultad de ciencias económicas y sociales de la Universidad de Carabobo. Para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública, objetivo

general “Proponer un plan estratégico para optimizar la gestión de cobranza en la Unidad Educativa C.E.I. Luisa del Valle Silva ubicada en Naguanagua Estado Carabobo”, en su diseño de investigación de campo; tipo descriptiva; bajo la modalidad de proyecto factible; la población estuvo representada por once (11) trabajadores que laboran en el área administrativa en la Unidad Educativa C.E.I Luisa del Valle Silva, la muestra los 11 trabajadores que conforman el departamento de administración. Distribuidos entre la Directora, la subdirectora, coordinadoras (5), el contador público y 3 secretarias, la recolección de datos fue mediante la técnica de la encuesta y la conclusión fue “Se detectaron fallas como la falta de aplicación de normas para regir los procesos administrativos, el personal en el área de cobranza no ha sido capacitado para ejercer el cargo que desempeña, se percibe improvisación por parte de los trabajadores para solucionar problemas que se presentan debido a la falta de planificación efectiva al momento de realizar la gestión de cobranza. Esta situación ha ocasionado diversos problemas financieros, los ingresos que reciben deben ser dirigidos de forma inmediata para cubrir compromisos adquiridos, como sueldos y salarios y mantenimiento básico de las instalaciones, lo que trae como consecuencia que la institución no tenga los recursos para mantener su estructura física ni cubrir gastos en genera”.

En este sentido, la investigación antes mencionada sirve como antecedente, ya que se basa en mejorar la gestión de cobranza y analizar el impacto que esto tiene directamente en la liquidez de la empresa, lo cual conlleva a problemas en el flujo de caja y la oportuna planificación de los gastos e ingresos dentro de la Unidad Educativa, es importante considerar que los colegios trabajan con políticas de crédito pero es muy importante establecer políticas de cobranza oportunas e eficaces para no comprometer el buen funcionamiento de las instalaciones, esto nos lleva a considerar que los departamentos de crédito y cobranza son fundamentales en cualquier empresa y deben estar alineados a las políticas financieras establecidas.

.2.2 Bases Teóricas

Se refiere a la revisión de la literatura relacionada con el tema de estudio, en el mismo se debe hacer referencia en teorías, enfoques y modelos relacionados con los objetivos planteados. Un buen estudio contribuirá una gran base a la hora de comenzar la investigación a su vez de esta forma obtendremos los resultados recopilados y así analizaremos los mismos; consultando diversas bases teóricas, conceptos relacionados con la problemática que permite avanzar de una forma clara y segura lo que se está planteando.

Según Méndez; (2010) Define las bases teóricas como:

La descripción del problema e integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas; en una palabra, es la teoría del problema y tiene como finalidad ayudar a precisar y a organizar los elementos contenidos en la descripción del problema, de tal forma que puedan ser manejados y convertidos en acciones concretas.

Entre las teorías importantes en el desarrollo del tema se encuentran:

Gerencia financiera

Según Finch (2010):

La gerencia financiera es la encargada de la administración eficiente del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de gestión de la organización. (p.1)

Según Besley y Brigham (2020):

Los gerentes de finanzas también tienen la responsabilidad de decidir los términos del crédito que podrán ofrecer a sus clientes, el tamaño del inventario que la empresa debe manejar, cuánto efectivo debe tener disponible, si es conveniente adquirir otras empresas y qué parte de las utilidades de la empresa se reinvertirá en el negocio y cuánto pagar como dividendos. (p.5)

Gerencia de crédito y cobranza

De acuerdo con Educaweb (2016) se establece que:

Los gerentes de crédito trabajan en una amplia gama de empresas, cuando dos empresas hacen negocios juntas, es decir, cuando una vende a la otra. El vendedor suele conceder condiciones de crédito al comprador, lo que significa que el comprador no tiene que pagar de inmediato por los productos/servicios.

Parte del trabajo del gerente de crédito es asegurarse de que el crédito se concede únicamente a empresas que pueden y van a pagar. Crean sistemas para informar a los compradores cuando se produce el pago, y controlan el proceso de pago, para garantizar el flujo de efectivo en su empresa.

Los gerentes de crédito evalúan la solvencia del cliente y luego deciden si se conceden o no crédito. Los gerentes de crédito pueden visitar una empresa que solicita una gran cantidad de crédito para decidir si se puede acordar un contrato. Si se concede crédito al cliente, el gerente de crédito supervisa el progreso de los pagos.

En empresas grandes, los gerentes de crédito podrían ser responsables de un equipo de personal de control de crédito que lleve a cabo las actividades crediticias del día a día. Los gerentes de crédito son responsables de la estrategia y la formulación de políticas, de la supervisión y formación del personal, la resolución de problemas y el contacto con los directivos de la empresa. Se aseguran de que la empresa tenga fuertes controles financieros para que el crédito pueda manejarse con efectividad.

Según Cetelem (2013):

El crédito es un mecanismo primordial de toda economía moderna: se puede acceder a la compra de productos y servicios sin que el comprador esté obligado a desembolsar su pago en ese mismo momento. Al facilitar las compras, el crédito es determinante en el incremento de las ventas, el crecimiento de trabajo y, resulta esencial en el desarrollo económico de una nación. (p. 2)

Importancia del crédito

El crédito es una valiosa herramienta que puede ser de mucho beneficio, siempre y cuando se cuente con las condiciones adecuadas, todos nos podemos beneficiar de él, en mayor o menor medida. Crédito (2019) establece que “nos ayuda en muchas situaciones personales y profesionales que podemos tener”.

Por otro lado, el crédito no solo beneficia a los clientes, sino que también facilita a las empresas el generar un aumento de las ventas de manera significativa, normalmente se hace con el objetivo de acelerar la rotación del inventario y ayudar al proceso de cierre de ventas o por ser un atributo atractivo para su cliente, pues cuando las personas no tienen dinero en el momento que desean hacer compras, se les otorgan créditos, lo cual permite al comerciante que capte nuevos clientes, además de que se beneficia de los intereses que se logren de ello en un momento dado. Crédito (2019).

Elementos principales del crédito

Son elementos del crédito la confianza (del acreedor al deudor a pagar el crédito), promesa de pago (compromiso del deudor), el tiempo (plazo o periodo para cumplir con la obligación de pago), el bien (objeto y dinero genera una contraprestación futura). De acuerdo con Carpetta pedagógica, (2017) “los elementos más importantes para poder otorgar un crédito está la confianza que el acreedor deposita a su cliente a través de la información que compruebe la capacidad de pago para poder cumplir con sus obligaciones”, esta se recopila mediante la solicitud de crédito, después de haber completado este paso.

Clasificación del crédito

Castro (2014) clasifica el crédito en 3:

1. Por su destino: Un crédito se otorga a la producción o para el consumo. El primero permite financiar las inversiones productivas y proporciona a los empresarios recursos para el capital de trabajo, para las inversiones en maquinaria y equipo, lo cual ayuda a la producción de bienes y servicios. También se puede clasificar el crédito a la producción de acuerdo con el rubro específico de su aplicación, como puede ser la agricultura, la pesca, el comercio, la industria, el transporte, la construcción, etc. Al

valorar el destino del crédito podemos conocer cuál es el nivel de riesgo que pueda representar al otorgarlo, de esta manera se puede evaluar cuál será la garantía que se puede necesitar, ya que, si por ejemplo está destinado a la remodelación de una vivienda, por lo general los montos solicitados son altos y es necesario pedir una garantía hipotecaria para respaldar el riesgo de esta operación.

2. Por las garantías otorgadas Se distingue el crédito con garantía real, que pudiera ser uno de los bienes del deudor, y el crédito con garantía personal, el cual es avalado/asegurado por el conjunto del patrimonio del prestatario, sin afectar ningún bien en especial. (Castro, 2014) Si el solicitante de crédito demuestra tener capacidad para recibir un monto de crédito relativamente bajo, se puede completar la seguridad de pagar los adeudos por medio de garantías personales, la seguridad del pago puede considerarse completa. Estas garantías personales pueden ser fiadores.

3. Por su duración Según el tiempo, pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazos. Sin que exista una limitación precisa en cada uno, la distinción esencial reside en la función económica que van a desempeñar.

La política de crédito y cobranza

Salvador (2014) define como “Un curso de acción desarrollado para situaciones recurrentes y designado con el fin de controlar y minimizar el riesgo que asume al extender crédito a sus clientes”. Debemos recordar que las cuentas por cobrar son un activo circulante de la empresa y que, sin importar el giro de la misma, la venta se cierra cuando la venta se cobra. El alcanzar niveles óptimos de recuperación genera además de un flujo de efectivo sano, oportunidades financieras. Cuando las cuentas por cobrar sean sólidas la empresa puede beneficiarse a través del factoraje de cuentas por cobrar, las cuales pueden ser asegurables, y pueden tomarse en consideración cuando su empresa aplica para préstamos y líneas de crédito.

Es importante que la empresa cuente con herramientas eficaces y procesos preestablecidos y confiables que le permitan convertir sus cuentas por cobrar en efectivo sin contratiempo alguno para contar con un flujo de caja sano. Salvador (2014) establece que “todas las empresas son diferentes y las políticas de crédito son sujetas a interpretación”. Al mismo tiempo, toda compañía necesita políticas escritas y formales. Aquellas compañías que fallan en poner por escrito sus políticas de crédito tienden a tener más problemas de liquidez y de administración que aquellas que sí lo hacen. ¿Por qué? Si el departamento de crédito falla en tener una estrategia maestra, hay más probabilidades de que la estrategia estará constantemente cambiando y sujeta a interpretaciones individuales.

Importancia de las políticas de crédito

De acuerdo con cobranzas (2010) dice que “Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y

así evitar problemas futuros”. Se debe considerar que una ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producirán resultados óptimos.

Las políticas de crédito conforman el marco referencial para el otorgamiento de préstamos. Asimismo, las políticas de crédito forman parte de las acciones que toma la gerencia para la implementación de las estrategias de crédito y administración de riesgos que debe aprobar y revisar periódicamente la junta directiva.

Técnicas de análisis para la aceptación del crédito

Según Hernández (2011) Los elementos de toma de decisiones para evaluar el crédito de un cliente son los siguientes:

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación tanto de sus aspectos cuantitativos como cualitativos.
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma empresa como de las demás.
- Valorar la solvencia económica del solicitante, tratándose aquí de los ingresos del mismo.
- Evaluar la garantía en este caso el fiador solidario para contemplar si este puede cumplir con la deuda.
- Para medir el riesgo que se corre, el ejecutivo debe conocer, tratándose de una persona física especialmente, el tiempo de permanencia en su trabajo y en su domicilio.

Cobranza

Según Del Valle (2014). Menciona que, “la cobranza es un procedimiento formal de mostrar al girado instrumentos o documentos para que realice el pago o acepte tales como un pagaré, letras de cambio, documentos de embarque u otros títulos valores” (p.6).

Según castro establece “Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio”. Este conjunto de operaciones se realiza para cancelar una obligación contraída con un tercero, la obligación

puede estar representada como una deuda a pagar o mediante un documento que avale dicha acción

La Gestión de Cobranza

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

Algunas acciones típicas en la gestión de la cobranza se describen a continuación:

- a) Análisis del caso: ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayó en mora? Aquí podemos considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgo, relación de deudores, etc.
- b) Contacto con el cliente: ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?
- c) Diagnóstico: ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos?
- d) Generación de alternativa: ¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo de esta acción es la venta del beneficio para crear una cultura de pago en el cliente.
- e) Obtención de compromisos de pago: ¿Realizamos una buena negociación? Debe identificar claramente, cuándo, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente, y recordar, por ejemplo, que el cliente que está en una situación de sobreendeudamiento o disminución de ingresos establecerá una jerarquía en el pago de las deudas. ¿Logramos que el cliente le dé prioridad al pago de este crédito?
- f) Cumplimiento de compromisos de pago: ¿El cliente cumplió con el compromiso de pago en la fecha indicada? ¿Demuestra que quiere pagar? El objetivo es mostrar consistencia a lo largo de toda la gestión de cobranza. No basta el compromiso y la actitud positiva del cliente hacia el pago; los gestores de cobranza deben realizar seguimiento a los compromisos de pago.

- g) Registro de Acciones: ¿Las acciones están siendo coordinadas? Es importante considerar o ponerse en el lugar de la persona que continuará la gestión de cobranza.
- h) Seguimiento del caso: ¿Conocemos la actual situación del cliente y las acciones realizadas?
- i) Intensificación de las acciones: ¿Cuál es la acción a tomar que nos permita recobrar el activo de manera más inmediata? ¿Cuáles son los activos que el cliente posee? ¿Qué podemos recuperar con una acción legal? En esta fase el interés es recuperar el activo aún a costa de perder al cliente.
- j) Definiendo los créditos “pérdida”: Es importante también que definan claramente las condiciones para reconocer la pérdida de un crédito, es decir cuando la gestión de cobranza ha finalizado. Puede ser cuando se ha agotado todas las estrategias posibles para la recuperación de la deuda y/o cuando la probabilidad de pago es muy baja. En general, se debe analizar el costo-beneficio de las medidas judiciales, reportando el cliente moroso, y otras acciones permitidas por ley. Según Acción (2008).

Tipos de cobranza

1. Cobranza Administrativa Este tipo de cobranza se origina cuando los créditos se encuentran en la etapa inicial del atraso o mora (regularmente se da dentro del plazo de 1 a 50 Días de atraso o mora) por lo general esta cobranza es manejada por un departamento interno de la empresa, en esta etapa se busca llegar a un acuerdo entre el área administrativa y el moroso. (Castro, 2014)

2. Cobranza Extrajudicial Son todas las herramientas que tiene una empresa para recuperar su dinero sin ir a juicio, es decir, sin iniciar una demanda en contra del deudor. Pueden realizarse llamados telefónicos, enviar cartas o visitar al deudor en su casa o trabajo. En cualquiera de los 3 casos, el fin es informar a la persona morosa que tiene una deuda y lograr que se pague.

Es importante señalar que no se puede afectar la funcionalidad normal del hogar o del trabajo del deudor Aquí hay que aclarar que sí se puede cobrar en la casa o en el trabajo, siempre y cuando no se afecte su relación laboral o de familia.

3. Cobranza Judicial Es la última opción que usan las empresas para recuperar su dinero. No existe un plazo exacto, pero en general la Cobranza Judicial comienza a los 90 días que se

venció el plazo de la deuda. La cobranza judicial inicia cuando la empresa realiza una demanda al deudor al pasar el límite de plazo razonable de la deuda y por lo tanto acude a tribunales para iniciar un juicio en contra de la persona morosa. Si el pago de los intereses moratorios y el principal es cancelado después de esta etapa, todas las acciones judiciales que existían en contra del deudor desaparecen, pero si no pagó puede haber consecuencias graves para el deudor. Cabe señalar que los gastos procesales de la demanda y el honorario para el abogado que tomó el caso, corren por cuenta del deudor.

La Morosidad

La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. (Pedrosa, 2016). Es el incumplimiento en el pago de una deuda u obligación vencida y que ha sido contraída por una persona natural (física) o jurídica. A la persona que incumple o adeuda se le conoce como moroso, y puede hacer de la morosidad una práctica. Para determinarla es necesario que existan documentos contractuales que especifiquen las condiciones y fechas de pago.

Cuentas incobrables

Según Westreicher (2010) establece que “las cuentas incobrables son aquellas que una empresa ya no puede recuperar luego de haber efectuado, por ejemplo, una venta a crédito”. Es decir, las cuentas incobrables corresponden a un monto del valor total de las ventas que los clientes o deudores no llegan a cancelar.

Usualmente, siempre existe una porción de las ventas que la compañía no llega a cobrar. Esto es parte del riesgo del negocio que se conoce como riesgo de crédito.

En concreto, este monto de incobrables tiene un impacto en las empresas porque representa un gasto. Así, lo importante es reconocer dicha pérdida en los estados financieros y prever que siempre va a ocurrir, aunque sea en una pequeña magnitud. Además, es clave que la compañía tome medidas para impedir que las cuentas incobrables aumenten, o dejen de incrementarse, en caso de que se haya registrado un alza. Esto puede haber sido consecuencia de una mala gestión.

Factores que influyen en las cuentas incobrables

Los principales factores que influyen en las cuentas incobrables son:

- Gestión de cobranza de la empresa: La compañía puede aplicar distintas herramientas para facilitar la cobranza. Por ejemplo, puede ofrecer una disminución del monto de la deuda para recuperar o, al menos, un porcentaje de valor de la venta.
- Entorno macroeconómico: Ante una coyuntura de crecimiento económico, las personas y empresas tendrán más recursos para cumplir con sus obligaciones. Sin embargo, frente a una crisis, los agentes serán más proclives a caer en el impago.
- Situación particular del deudor: Puede ser que el individuo o empresa deudora enfrente un problema de solvencia. Por esa razón, es importante que las firmas conozcan a sus clientes antes de venderles a crédito.

Cuentas incobrables en la contabilidad

Como mencionamos anteriormente, es importante que la empresa reconozca las cuentas incobrables en su contabilidad. Esto se puede hacer de dos formas, directamente o generando una provisión.

Otra opción es que la compañía siempre reconozca una provisión por incobrables. Esto puede ser, por ejemplo, en base a su información histórica. Entonces, supongamos que en promedio en los últimos cinco años no se pudo cobrar el 5% de las ventas realizadas. Por lo tanto, se decide en adelante generar una provisión con ese porcentaje.

De ese modo, estamos creando una reserva por lo que, llegado el momento que alguno de los deudores falle, no se generará un nuevo gasto. En cambio, se reducirá la provisión y, al mismo tiempo, las cuentas por cobrar.

2.3 Bases Legales

Para la elaboración de todo trabajo se hace necesaria la recopilación de información de índole legal que sirvan de base o guía para el objeto en estudio, son diversas las fuentes de este tipo que han sido consideradas en la elaboración del presente trabajo, las cuales a continuación se mencionaran y explicaran:

Código de ética profesional Contadores Públicos de Venezuela.

Capítulo I Artículo 2.

Tiene las siguientes obligaciones:

a) El Contador Público deberá, ofrecer a quienes preste sus servicios el concurso de sus conocimientos, actuando con la diligencia, confiabilidad y estricto apego a la ética.

b) El Contador Público deberá mantener en forma permanente su colaboración para el fortalecimiento de los estudios universitarios de contaduría.

c) El Contador Público que acepte realizar una actividad incompatible con el ejercicio independiente de la profesión, deberá abstenerse en su actividad como profesional independiente.

d) El Contador Público se abstendrá de hacer comentarios públicos o privados que lesionen la reputación de otro Contador Público o el prestigio de la profesión en general.

Código de Comercio

Artículo 32: “Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estime conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.” El artículo anterior muestra la necesidad absoluta de elaborar los libros anteriormente expuestos, ya que a través de estos se da a conocer las diferentes transacciones que realiza una organización.

Receita Federal en Brasil

Es una agencia vinculada al Ministerio de Hacienda, y encabezada por el Secretario de Ingresos Federales de Brasil. La SRFB está presente en la vida cotidiana de los ciudadanos a través de Agencias, Inspectorías y Recaudaciones Federales. Las Oficinas de Ingresos, dirigidas por los Delegados de Ingresos Federales, son las unidades principales. Actúan los Auditores Fiscales de la Renta Federal de Brasil y los Analistas Fiscales, que son los cargos que ejercen las principales funciones de la Renta. La SRFB tiene atribuciones muy importantes para el funcionamiento del Estado brasileño.

Las tres responsabilidades clave de Receita Federal:

1) Administración e inspección de impuestos federales

Una de las actividades más importantes del Servicio de Impuestos Internos es velar por que se cumpla la legislación tributaria y que, de esta forma, el gobierno pueda captar los recursos necesarios para administrar el país. Es por la Renta que se paga el Impuesto a la Renta,

por ejemplo. El IRS también prepara propuestas para mejorar el sistema tributario y aduanero del país.

También es quien fiscaliza a los contribuyentes morosos ya los que omiten sus bienes y/o rentas, con el fin de pagar menos impuestos. Esta función corresponde a los Revisores Fiscales, quienes investigan a estas personas y, en caso de evasión o falta de pago de los impuestos adeudados, dictarán auto de infracción determinando que paguen lo adeudado. Lo malo para el contribuyente gravado es que cuando es llamado a pagar a través del Interventor, al monto adeudado se le suman multas que van del 75% al 225% del monto del impuesto adeudado.

2) Control aduanero

La receita federal , (Brasil), también regula todo lo relacionado con el comercio exterior. Tanto la exportación como la importación de mercancías llevan el pago de algunos impuestos (II, IE, IPI, PIS y COFINS-Importación son algunos ejemplos de estos impuestos).

3) Combatir varios tipos de delitos

La Receita Federal, asiste en investigaciones para combatir algunos delitos relacionados con su función de inspección y administración de impuestos federales: evasión y fraude fiscal, falsificación de facturas, contrabando, malversación, piratería, tráfico de drogas y animales, son algunos ejemplos. Es común que la receita federal trabaje en conjunto con la Policía Federal, el Ministerio Público y otros organismos para dismantelar esquemas criminales en diversas áreas.

LGPD Lei Geral de proteção de dados pessoais /Ley General de Protección de datos personales (traducción)

La Ley General de Protección de Datos Personales 13709/2018, es una ley estatutaria sobre protección de datos y privacidad en la República Federativa de Brasil. El objetivo principal de la ley es unificar 40 leyes brasileñas diferentes que regulan el procesamiento de datos personales.

Protesto en Registro

Este acto de notificación de la deuda se conoce como protesto. En definitiva, cuando esto sucede, la persona física o jurídica notifica judicialmente que no se ha pagado a tiempo una deuda a la que tiene derecho a recibir. Esta notificación genera consecuencias para el deudor.

Banco Central de Brasil

El Banco Central de Brasil es la máxima autoridad monetaria en Brasil, encargada de las finanzas y la economía en el país. Se estableció el 31 de diciembre de 1964; uno de sus creadores fue el ministro de Planeamiento Roberto de Oliveira Campos.

Básicamente, por lo tanto, el banco central es la entidad que tiene como objetivo garantizar la estabilidad de la moneda nacional, con el fin de proteger su poder adquisitivo y regular el mercado financiero en su conjunto. En consecuencia, todas las instituciones de este mercado están sujetas a la autorización y supervisión de este banco.

Y esta protección se extiende y beneficia al “consumidor final”, ya que las inspecciones que realiza el banco central evitan condiciones abusivas a la población por parte de las instituciones financieras (como bancos y corredores de inversión).

2.4 Breve Reseña de la Empresa

Para el presente estudio se tomará como fuentes de información de los procesos estudiados las siguientes empresas:

Pirelli Comercial de Pneus Brasil: Fundada en Milán en 1872, hoy Pirelli se destaca como una marca global conocida por su tecnología de punta, excelencia en la producción y pasión por la innovación, que se basa en gran medida en los orígenes italianos.

Con más de 40 años de experiencia en el segmento Premium y Prestige, Pirelli es una empresa de neumáticos con un enfoque particular en el mercado de neumáticos de alto valor y está constantemente comprometida con el desarrollo de productos innovadores para satisfacer las necesidades de movilidad más específicas del consumidor. terminan como neumáticos Especiales y Súper Especiales.

La línea de productos de la empresa se compone de productos innovadores para automóviles, motocicletas y bicicletas, gracias a fuertes alianzas con los fabricantes más prestigiosos. Estas colaboraciones permiten a Pirelli desarrollar neumáticos, según los modelos, hechos a medida para satisfacer las necesidades específicas de los consumidores más sofisticados.

Gplus de Venezuela: Es una marca venezolana con más de 18 años en el mercado, ofreciendo electrodomésticos de línea blanca, audio y video, reconocidos por su calidad y duración, que siguen satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros consumidores.

2.5 Definición de Términos

-Cartera de crédito: conjunto de créditos y financiamientos otorgados por parte de una empresa vendedora a empresas compradoras (clientes) a las personas físicas y a las diversas instituciones del sector público y privado.

-Control Interno: consiste en el conjunto de planes, normas y procedimiento de la empresa para su correcto funcionamiento y operabilidad, tanto administrativo como contable.

-Crédito: préstamos que realiza la empresa a sus clientes para ser cancelados posteriormente una vez recibido un bien o servicio con el propósito de incentivar las ventas.

-Cuentas por Cobrar: representan derechos que posee la empresa sobre terceros a los que se les prestó un servicio o vendió un bien a crédito y representan deudas que tiene los clientes con la empresa

-Flujo de Efectivo: representa el movimiento del dinero y el efectivo dentro de la empresa, así como también la liquidez monetaria que esta tiene en un determinado momento, para poder tomar decisiones

-Línea de crédito: es el límite máximo del saldo acreedor que la empresa permitirá a un cliente siempre y cuando el servicio de la cuenta este actualizado.

-Políticas: serie de lineamientos que debe seguir la empresa, son determinadas por los socios o accionistas de ella y son de obligatorio cumplimiento. Política de Crédito: son normas y procesos resultados de la evaluación de numerosos factores, que son emitidos por la gerencia que establecen pautas a seguir para la consecuente concesión de un crédito a un determinado cliente.

-Políticas de cobranzas: son métodos, pautas o estrategias que se establecen en la empresa para el cobro de las cuentas vencidas de sus clientes, y las cuales pueden ir desde una llamada telefónica, visitas, entrega de cuentas vencidas, hasta la aplicación de acciones legales para tal fin.

-Provisiones para Cuentas Dudosas o de Difícil Realización: son estimaciones que realiza la empresa para prever posibles pérdidas de cuentas que han pasado un largo tiempo sin cobrarse y se duda que se realice el pago o se encuentren morosas.

-Provisiones para Cuentas Incobrables: son estimaciones que hace la empresa con el propósito de cancelar las cuentas por cobrar que se han dado por pérdidas de manera definitiva durante el ejercicio

- **Receta (ingresos):** Los ingresos son insumos monetarios que se producen en una entidad (contabilidad) o patrimonio (economía), generalmente en forma de efectivo o créditos que representan derechos

-Fornecedores (Proveedores): El proveedor es la persona o empresa que suministra algo a otra empresa o comunidad. El término deriva del verbo proveer, que se refiere a proveer o brindar lo necesario para un fin determinado.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico a utilizar en el trabajo comprende una serie de pasos que incluyen técnicas, métodos y procedimientos que darán el cuerpo necesario para sustentar la investigación de vital importancia para llevar a cabo la indagación del problema. Con el objetivo de dar soluciones concretas a la situación que se ha planteado.

3.1 Tipo de Investigación

La indagación se desarrollará mediante una investigación de tipo descriptiva, según la cual se utiliza el método de análisis, logrando a través de esta caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Lo expuesto anteriormente, permitirá a la investigadora analizar y comparar los procesos internos del área de crédito y cobranza aplicadas en dos países diferentes y en 2 empresas diferentes, esto con el propósito de mostrar si realmente existe una política de crédito lineal o padrón para todos los países, también mostrar las diferentes políticas que pueden y son aplicadas en los diferentes países, así como también determinar que herramientas son aplicadas en cada país a la hora de analizar un cliente.

Este trabajo de investigación también se encuentra enmarcado dentro de una modalidad de investigación documental, ya que se apoya en conocimientos, integración y evaluación de la información teórica, sin embargo, a lo largo de la realización de este trabajo no constatamos ninguna otra información existente o parecida, donde se compare las políticas de crédito de dos países diferentes.

Para Valdivia (2007), expresa que la recopilación documental es una herramienta, medio, instrumento o técnica de investigación social, donde la finalidad es alcanzar antecedentes, datos e información a partir de documentos escritos y no escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de una investigación en concreto. (p.213). Mas la finalidad del estudio es Comparar los procesos internos del área de crédito y cobranza entre los países de Brasil y Venezuela.

3.1 Diseño de la Investigación

Para Hernández (2008), quien define la Investigación no experimental como: “La recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 186). A través de la investigación no experimental, se podrán comparar los procesos internos del área de crédito y

cobranza entre los países de Brasil y Venezuela, y de esta manera dar fiel cumplimiento a los objetivos planteados con este trabajo investigativo.

Para el comprender las posibles situaciones que ocurren dentro del área de crédito y cobranza de las empresas que son objeto de estudios, es importante mencionar que se consideraron las personas más cercanas al proceso y que podían proporcionar una situación real y cotidiana para el diagnóstico de la situación:

Población

Cuando nos referimos a población dentro de una investigación estamos hablando del universo de objetos o cosas susceptibles a ser analizadas para obtener una serie de resultados específicos, es decir, la suma total de las unidades que se van a estudiar, las cuales deben poseer características comunes dando origen a la investigación. Arias (2008), señala que “es el conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación”.

Para el desarrollo de esta investigación, se necesitó realizar un estudio de la población directamente vinculada al área de crédito y cobranzas de las empresas Pirelli Brasil y la empresa Gplus de Venezuela., para poder saber las políticas de crédito aplicadas en las empresas de Brasil y Venezuela y como esto podría beneficiar a cada integrante de la misma. Por consiguiente, la población de la presente investigación estuvo integrada por personas (2) personas: la Gerente de crédito y cobranza de Gplus de Venezuela y la Analista de crédito y cobranza de Pirelli Brasil, quienes están ligados directamente a la problemática planteada.

Muestra

La muestra, se puede entender como el grupo o subconjunto de individuos extraídos de un universo con el fin de inferir, mediante su estudio, características de toda la población. Una muestra por lo general es un modelo representativo de un grupo de mayor tamaño.

Para la selección de la muestra se tomó el muestreo intencionado en el cual “el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, los cuales exigen al investigador un conocimiento previo de la población que se investiga”. Por tanto, se realizó un estudio donde la totalidad de la población fue estudiada. Quedando constituida por los representantes o gerentes de las áreas vinculadas a los procesos de crédito y cobranzas de Brasil y Venezuela.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las Técnicas de Recolección de Datos según Arias, Fideas (2004) “Son diferentes formas o modos de alcanzar información, los instrumentos son los medios materiales que se utilizan para acumular y almacenar información” (P.46).

Entrevista Abierta no Estructurada

Para Gómez, (2010) “La entrevista abierta no estructurada o libres son aquella en la que se trabaja con preguntas abiertas, sin un orden preestablecido, adquiriendo características de conversación. Esta técnica consiste en realizar preguntas de acuerdo a las respuestas que vayan surgiendo durante la entrevista.” (P.18).

En este sentido, se estableció realizar una entrevista abierta no estructurada directamente al personal de las empresas que están siendo objeto de estudio, se escogió este tipo de recolección de datos debido a la poca población que tiene el departamento, se le practicó una serie de preguntas de forma oral de acuerdo a las inquietudes y dudas que presentaba el autor, de esta manera, se utilizó la herramienta zoom para realizar la entrevista por video llamada y así grabar la entrevista para lograr analizar los resultados obtenidos, en este sentido dio paso a plantear la metodología a ser aplicada para cada objetivo.

Técnicas de análisis de resultados.

Para que los datos recolectados tengan algún significado dentro de la presente investigación, se hizo necesario introducir un conjunto de operaciones en la fase de análisis e interpretación de los resultados, con el propósito de organizarlos e interpretarlos en base a los objetivos planteados. En esta etapa de análisis, se anexaron los criterios que orientaron a los procesos de codificación y tabulación de los datos y el análisis de los mismos.

Mediante un cuadro comparativo se procesarán los datos mostrando las políticas de crédito usadas en ambas empresas, así serán determinadas las ventajas y desventajas de cada política que es aplicada actualmente.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados del cuestionario

En el presente capítulo, concierne a la presentación de manera detallada de cada uno de los resultados obtenidos, mediante el análisis e interpretación de los datos recolectados, a través de las técnicas e instrumentos aplicados, los cuales conllevan al logro de los objetivos propuestos en el presente estudio. Arias (2006), refiere que “el análisis de los resultados se definirá a partir del uso de las técnicas lógicas o estadísticas que serán empleadas para descifrar lo que revela los datos recolectados” (p. 73).

Por consiguiente, la aplicación y ejecución de cada técnica e instrumento, siguiendo los parámetros establecidos en la entrevista no estructurada, permitieron generar resultados, los cuales fueron analizados siguiendo con la elaboración del cuadro comparativo, generando así información importante que permitió identificar que variables y aspectos tomar en consideración para el análisis.

A pesar de optar por aplicar una entrevista no estructurada, se realizó una serie de preguntas que se consideraron importantes para llevar a cabo el análisis y comparar los procesos internos en cada una de las empresas, entre ellas fueron: ¿La empresa cuenta con manuales de los procedimientos internos?, ¿Con cuál frecuencia son actualizados los manuales de procedimientos?, ¿Cómo son realizadas las consultas de los clientes? ¿Se realizan análisis de los clientes nuevos y antiguos? ¿Es política que los clientes envíen los estados financieros para análisis de cupo de crédito? ¿Con que frecuencia se realizan estos análisis?, ¿Los cupos de crédito son fijos o rotativos?, ¿Actualmente tienen alguna empresa de seguros con póliza para robos, fraudes, deudas incobrables, clientes morosos?, ¿Existe alguna empresa que les permita consultar el estatus del cliente en el mercado, es decir, si está en día con los bancos, proveedores, prestamistas, entre otros?, ¿Se realiza provisión de deudores dudosos?, ¿Si es realizada la provisión, como es contabilizada?, ¿Cuáles son los métodos de pagos utilizados y disponibles para que los clientes paguen las facturas?, ¿Considera que los métodos de pago electrónico son confiables?, ¿Cuáles son las políticas de ventas en la empresa?, ¿El cliente tiene la opción de pagar a crédito?, ¿Cómo es calculado el cupo de crédito al cliente?, ¿Existe algún procedimiento jurídico para los clientes morosos o vencidos?

A continuación, análisis de la entrevista realizada:

4.2 Resultados de la entrevista

La entrevista realizada a los empleados de la empresa fue clave para entender los procesos usados, las políticas de cada una de las empresas y saber que la necesidad de cada empresa es diferente. Comenzando por la empresa “Pirelli”, una empresa de más de 90 años en el país y más de 150 años en el mundo, con una cartera de clientes en Brasil de casi 4000 clientes considerando los clientes que venden solo productos Pirelli, los multimarca que son clientes que venden varias marcas de cauchos, las concesionarias tanto de carro como de moto, las ensambladoras y los clientes menores, con una facturación mensual de más de 400.000 piezas, con sede principal en Italia, posee todo un manual tanto de normas y procedimientos, que van alineados no solamente al plan de negocios de Brasil, también alineado con las políticas de créditos mundiales, es decir, todos los departamentos deben seguir la misma directriz.

En Brasil cuentan también con empresas como Serasa, que proporciona de forma confidencial a través de un contrato, la información de los clientes y sus socios, como deudas con bancos, atraso de pago con otros proveedores, cuanta compra en media mensualmente, cual es la media de pago, hace cuanto la empresa fue fundada, quienes son los socios y administradores, entre otras informaciones.

Adicionalmente los clientes son orientados a enviar los estados financieros para analizar los cupos de créditos y ajustarlos caso exista la necesidad, esto es importante para mantener un equilibrio entre lo que el cliente compra y puede pagar, también se cuenta con la cobertura de la empresa de seguro mundial contratada por Pirelli, esta póliza protege de fraudes y deudas incobrables, todos los clientes son sometidos al análisis de la empresa de seguros, es decir, el área de crédito hacer un primer análisis para determinar si el cliente cumple con los requisitos, luego es enviado a la empresa de seguros para un segundo análisis, caso exista algún indicio de fraude o la empresa no cumpla con los requisitos mínimos para obtener un cupo de crédito, se procede a la condición de pago de contado, si por el contrario, tanto el departamento de crédito como la empresa de seguros no observen ningún riesgo, se procederá a otorgar un cupo de crédito rotativo, es decir, en cualquier momento se puede realizar un nuevo análisis.

La empresa Pirelli también cuenta con una política de crédito para atrasos en los pagos, si el cliente queda vencido en 3 oportunidades, automáticamente pierde el cupo de crédito asignado, si el departamento de crédito o la empresa de seguro constata alguna inconsistencia en las informaciones o sospecha de fraude, también es cancelado el cupo de crédito.

Ahora bien, realizada la entrevista a la empresa Gplus, se constató que es una empresa de bajo porte y también informó que la situación país ha afectado directamente las operaciones dentro de la empresa. Hasta aproximadamente el año 2016 la empresa tenía algunas operaciones a crédito, pero algunos de sus clientes cerraron y generaron pérdidas muy significativas, por lo que se decidió vender el 80% de los productos de contado, esto para prevenir de posibles pérdidas nuevamente, con esta medida la empresa perdió gran parte de las ventas y posibles clientes, pues no todos tienen el capital para comprar de contado, adicionalmente también comentaron de la variación constante del dólar, pero con las nuevas medidas implantadas en Venezuela con la autorización del dólar como moneda de transacciones, se planea vender nuevamente a crédito para aquellos clientes que compren en dólares.

Conociendo las dos realidades, de dos países diferentes, empresas diferentes, realidades diferentes, se llevó al resultado de la entrevista que no existe ninguna política de crédito perfecta o correcta, que cada política debe adaptarse a cada situación, es importante motivar a los empleados a conocer y buscar nuevas alternativas ante un mercado tan cambiante, hace unos años atrás las transacciones eran realizadas a través de efectivo, después depósito bancario, luego transferencias y ahora existen innumerables medios de pago, pero con esto también entra en juego muchas estafas o fraudes.

En este contexto, a continuación, se presentan el cuadro comparativo y su posterior análisis, donde se toma como punto de partida diferentes aspectos que detallan los procesos de trabajo del Control Interno Del Área De Crédito Y Cobranza (Cuadro N° 1) y las ventajas y desventajas que presenta cada indicador (Cuadro N° 2):

- Manual de procedimientos.
- Realizar consultas periódicas para conocer el estatus del cliente en el mercado.
- Contar con una empresa de seguro para coberturas de posibles fraudes y deudas incobrables.
- Realizar provisión para los deudores dudosos.
- Medios de pagos electrónico.
- Vender solo de contado.
- Vender de contado y a crédito.

CUADRO N°1 PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL ÁREA DE COBRANZAS

CUADRO COMPARATIVO ENTRE LAS EMPRESAS	
EMPRESA GPLUS (VENEZUELA)	EMPRESA PIRELLI (BRASIL)
El departamento cuenta con un manual de procedimientos internos de 2010	El departamento cuenta con un manual de procedimientos internos de 2020
La empresa no cuenta con un manual de procedimientos para otorgar créditos a nuevos clientes empresa, actualmente no trabaja con cupo de créditos para nuevos clientes, solo para casos muy puntuales	La empresa cuenta con un manual de procedimientos para otorgar créditos a nuevos clientes
La empresa no cuenta con alguna empresa para realizar consultas periódicas para saber la situación financiera de sus clientes, no existe ningún proveedor que ofrezca este servicio en Venezuela	La empresa cuenta con la ayuda de la empresa "Serasa", que permite consultar no solamente al cliente como a todos los socios a través del CNPJ
La empresa no cuenta con seguro para disminuir el riesgo de descubierto de clientes, se intentó realizar este servicio pero el costo era muy elevado, por eso se decidió trabajar con los pagos de contado	La empresa cuenta con la cobertura de la aseguradora mundial "Allianz" para gran parte de la cartera de clientes
La empresa no realiza análisis periódicos para saber el estatus financiero del cliente, no está como política hacer estos análisis	La empresa realiza 1 vez al año una consulta masiva en Serasa y Allianz para todos los clientes, también se solicitan los estados financieros recientes para realizar unos gráficos de análisis
La empresa no realiza provisión para los deudores dudosos, no existe como política hacer estas provisiones, solo en casos específicos	La empresa tiene un cálculo a través del sistema SAP, donde calcula la provisión tanto para los clientes vencidos como a vencer, esta política ya fue determinada por la casa matriz en Italia
Los medios de pagos autorizados son a través de transferencias bancarias y depósitos	Los medios de pagos autorizados son a través de boleto bancario, transferencias, operación de crédito con bancos y deposito
El mercado y país no me garantizan ningún procedimiento si el cliente no cumple con el pago	El país cuenta con seguridad jurídica que permite algunas acciones legales para facturas vencidas, podemos protestar el cliente en cartorio, seguir con una acción judicial, hacer una denuncia en Serasa a través del CNPJ
Caso el cliente no cumpla con el pago, ese valor es llevado al resultado de la empresa	Como tenemos la cobertura de la empresa de seguros Allianz, básicamente no afecta el resultado de la empresa

Autor: Navas (2022)

CUADRO N°2 VENTAJA Y DESVENTAJAS

	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Manual de procedimientos	Es importante para la toma de decisiones	Debe actualizarse con regularidad
Realizar consultas periódicas para conocer el estatus del cliente en el mercado	Nos proporciona información muy valiosa para tomar las decisiones de cupo de crédito y previene posibles fraudes	Puede ser un costo alto
Contar con una empresa de seguro para coberturas de posibles fraudes y deudas incobrables	Puede disminuir el riesgo a la empresa y podemos aumentar nuestra cartera de clientes	Puede existir algunas burocracias para este tipo de seguros
Realizar provisión para los deudores dudosos	Evita posibles impactos directos en los estados financieros, una vez que parte del valor es provisionado mes a mes	Podríamos afectar el resultado mensual sin necesidad
Medios de pagos electrónico	Nos proporciona mayor seguridad y menos riesgo de fraude	Puede tener un costo bancario
Vender solo de contado	Nos proporciona mayor flujo de caja a corto plazo	Puede ser difícil hacer una proyección de caja a mediano o largo plazo y limitar mi cartera de clientes
Vender de contado y a crédito	Podemos tener una mayor cartera de clientes, generamos caja a corto y mediano plazo	Podríamos tener pérdidas si el cliente no cumple con los pagos

Autor: Navas (2022)

4.2. Análisis general de los cuadros

Posteriormente a los cuadros presentados, se comprende que, aunque existan políticas de crédito aplicados en las distintas empresas, también esto puede variar de país a país, esto porque influyen muchos factores como políticos, mercados, tipo de comercialización, mercado de cambio, libre mercado, oferta y demanda, entre otros.

De este modo se constató que las empresas cuentan con manuales y normas de procedimientos internos, esto es importante porque ayuda a identificar el correcto proceder para cada situación dentro de la empresa, sin embargo, también es importante destacar que es

necesaria la actualización constante o cada vez que haya algún cambio en los procedimientos internos.

Entre los puntos más resaltantes están la póliza de seguro y la empresa Serasa, utilizada en Brasil, actualmente en Venezuela no existe ninguna empresa que proporcione información tan detallada de los clientes, es decir, con Serasa se obtiene información financiera muy importante y que sirve de apoyo para conceder un cupo de crédito. A través del CNPJ del cliente, que en Venezuela sería básicamente el RIF, la empresa (en este caso Pirelli), puede consultar cuando fue fundada la empresa, cuantos funcionarios tiene, cuanto es el capital de la empresa, cuáles son sus socios/ accionistas, deudas con bancos, deudas con prestamistas, deudas con proveedores, entre otros. Para este caso existe una gran diferencia, Brasil cuenta con mucha más tecnología y productos/servicios para las empresas.

La empresa Pirelli cuenta con una póliza de seguro contratado directamente desde Italia, con esto le permitió aumentar su cartera de clientes sin aumentar demasiado el riesgo de crédito, teniendo un mayor control de los cupos de créditos otorgados, pero que también trajo como consecuencia un alto costo, ya que el pago por esta póliza tiende a ser bastante elevado. Este punto del costo fue levantando también por la empresa Gplus.

También se conoció que la provisión para los deudores dudosos es común en la empresa Pirelli, es un procedimiento establecido desde Italia y que existe todo un proceso de sistema que realiza el cálculo automático. Para la empresa Gplus este tema no es del todo importante, una vez que la mayoría de sus ventas son realizadas de contado.

Otro punto importante es que las dos empresas cuentan con métodos de pagos electrónicos y ambas empresas comentaron que son bastante confiables, la empresa Pirelli cuenta con un método de pago llamado “boleto bancario”, este boleto va asociado al CNPJ por el que se realizó la venta, por cada factura emitida, se emite un boleto con todos los datos de pago como: fecha de la factura, vencimiento de la factura, monto a pagar, quien emitió la factura, entre otros. Ambas empresas aceptan también transferencias y depósitos bancarios.

Por ultimo también se conoció que Brasil cuenta con un proceso en cartorio donde se notifica que el cliente dejó de pagar y esta vencido, existe también un proceso judicial con abogados, donde todo esto es informado a la empresa Serasa y el cliente poco a poco va perdiendo el poder de comprar nuevamente a crédito o de realizar operaciones con bancos.

Analizando el cuadro de ventajas y desventajas se podría determinar que, cada política de crédito debe estar también acompañada de los principios, valores, proyectos y cultura de la empresa, debe ser cambiante y debe también amoldarse a través del tiempo y circunstancias. Durante la investigación se pudo constatar que cada empresa y cada empleado tenía sus motivos válidos para aplicar cada uno de los procedimientos, en el proceso se pudo comprender que indudablemente el factor “país” tiene un peso enorme en las políticas adoptadas en las empresas, no solamente en el área de crédito y cobranza, también en los proyectos a mediano o largo plazo, estrategias de marketing, financieras, de compra y venta.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Las empresas en Brasil tienen varios métodos de pago igual que en Venezuela, siendo la más común por “boleto bancario” o transferencia, pero para que un cliente se torne cliente con límite de crédito, pasa por una serie de verificaciones, como por ejemplo, es consultado el CNPJ (RIF en Venezuela) de la empresa, los socios, en esta verificación mediante el Serasa (Brasil), suministra información de morosidad con bancos, proveedores, servicios, fundación de la empresa y el grado de riesgo del cliente en el mercado, a su vez, también es verificado por la empresa de seguros, donde también mostrará el grado de riesgo del cliente, una vez validada esta información, el analista de crédito y cobranza verifica los estados financieros del cliente y cualquier otra información que considere necesaria.

Todos estos pasos son establecidos como políticas de crédito y cobranza para establecer controles internos que disminuyan los riesgos de posibles atrasos de pagos, pues se conoce el histórico de la empresa, evitando así posibles fraudes o ventas ilícitas, también sirve como base para futuros trabajos de investigación entre países de Venezuela y Brasil, mostrando que las políticas de crédito y cobranza pueden ser aplicadas en cualquier país.

Una de las áreas más afectadas por este fenómeno, sin duda, es el área de crédito y cobranza, pues son ellos los encargados de conceder límites de crédito, establecer condiciones de pago y negociar posibles atrasos de pago con los clientes, pero ¿qué pasa cuando el país no permite establecer políticas de crédito visto no tengo condiciones seguras para vender a crédito? Básicamente la función del departamento de crédito y cobranza se ve limitada a la función solamente de cobranza, esto está siendo cada vez más común en las empresas de Venezuela, las transacciones de ventas son realizadas mediante el pago adelantado, es decir, el comprador realiza el pago mediante los diferentes métodos de pago, una vez confirmado el pago, se despacha el producto.

Las empresas que aún mantienen ventas a crédito en Venezuela muchas veces es porque el comprador es cliente muy antiguo y existe una confianza, pero actualmente en Venezuela no existe ningún tipo de verificación financiera, donde se pueda saber cómo está la situación del cliente, si tiene deudas atrasadas, entre otros.

Se puede concluir que al llevar a cabo la entrevista no estructurada a los empleados que están directamente ligados al departamento de crédito y cobranza de las empresas Gplus y Pirelli, fue determinante para entender mejores los procesos aplicados y está alineado con el primer objetivo de este trabajo, en el cual se diagnosticó, que existían fallas en cada uno de las políticas pero que también existían puntos positivos y que estos deberían ser notados, que Venezuela actualmente pasa por una crisis muy fuerte y esto ha golpeado directamente a las empresas, que aunque las empresas se han adaptado a los diversos cambios políticos, económicos y sociales, el mercado es muy incierto y los empresarios se protegen financieramente de cualquier posible fraude.

También se cumplió el segundo objetivo de esta investigación porque a través de la entrevista con los empleados, entender porque eran considerados y aplicados los criterios en los análisis, que, si existe un control interno por parte de ambas empresas, cada una alineada a los objetivos y propuestas, condición país y a la realidad actual.

Por ultimo también se pudo elaborar un cuadro comparativo para mostrar tanto las ventajas y desventajas de los procesos, lo cual fue determinante para observar de forma separada cada proceso, analizar, entender y posteriormente la elaboración del cuadro, mediante este análisis se pudo concluir que realmente no existe ningún manual o proceso correcto, pues el tema país influye muchísimo en este tipo de situaciones, por un lado tenemos al país Brasil con dólar libre, sin ninguna restricción en las exportaciones e importaciones, con empresas que le ofrecen diversos servicios para ayudar a los departamentos de crédito y cobranza en los análisis, seguridad jurídica y judicial ante posibles fraudes y estafas, diversos medios de pago, con una facturación mensual alta, con una amplia cartera de clientes, entre otros. Por otro lado tenemos a una empresa de Venezuela, con dólar limitado y fluctuante, con fiscalizaciones constantes, con muchos impuestos en las importaciones y las exportaciones, con escasos recursos judiciales ante posibles robos.

5.2. Recomendaciones

Ante la situación de un tema país es difícil establecer recomendaciones, puesto que algún tipo de acción es extremadamente limitada, pero se puede decir que la capacitación del personal encargado del departamento de crédito y cobranza es fundamental, para que entiendan y comprendan que existen diversas políticas de créditos aplicadas en cada una de las empresas, que a través de la capacitación se puede encontrar nuevas estrategias de negociación, de

recuperación de dudas incobrables, de análisis más específicos, nuevos métodos de pagos, entre otros.

También implementar el análisis de forma más automatizada, a través de la carga directa de archivos con las empresas Serasa y Allianz, donde para clientes de pequeño porte el análisis sea más automático y para las empresas de mediano o grande porte pase por un análisis más riguroso.

Verificar junto con la sede en Italia si es necesario realizar la provisión de deudores dudosos para todos los clientes tanto a vencer como vencidos, puesto que esto afecta el resultado de la empresa.

REFERENCIAS

- Anschau “Propuesta de modelo de políticas de crédito y cobranza para la empresa **Smarja**”
Universidad de el Vale Taquari - UNIVATES Brasil (2017)
- Carpeta pedagógica. Elementos del crédito: [Sitio en internet]. Disponible en:
<https://carpetapedagogica.com/elementosdelcredito#:~:text=ELEMENTOS%20DEL%20%20CR%C3%89DITO%3A%20Son%20elementos,dinero%20genera%20una%20c%20ontraprestaci%C3%B3n%20futura>). Consultado en 06 de abril 2022.
- Castro, J. A. (2014). CRÉDITO Y COBRANZA (Vol. 1). México [Sitio en internet].
Disponible en:
https://www.academia.edu/39399206/Libro_de_CREDITO_Y_COBRANZA.
Consultado en 07 de abril 2022.
- Cetelem. Lo que debes saber sobre el Crédito al consumo. Cetelem. [Sitio en internet].
Disponible en: <https://www.cetelem.es/documents/34437/0/libro-blanco-credito-responsable.pdf> . Consultado en 03 de abril 2022.
- Código de Comercio. [Sitio en internet]. Disponible en:
<https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ve/ve029es.pdf> . Consultado en 04 de abril 2022.
- Código de ética profesional del contador público venezolano, [Sitio en internet]. Disponible en:
<https://www.ccpdistritocapital.org.ve/>. Consultado en 04 de abril 2022.
- Del valle, C.E. (2014). Créditos y Cobranzas. México, México: Ruma Ediciones.
- Educaweb. Gerente de crédito. [Sitio en internet]. Disponible en: [Gerente de crédito - educaweb.com](http://gerente-de-credito-educaweb.com). Consultado en 02 de abril 2022.
- GestioPolis.comExperto. ¿Qué es gerencia financiera? (administración financiera). [Sitio en internet]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/que-es-gerencia-financiera-administracion-financiera/> Consultado en 30 de marzo 2022.
- Guillermo Westreicher. Cuentas incobrables. [Sitio en internet]. Disponible en: [Cuentas incobrables - Qué es, definición y concepto | 2022 | Economipedia](https://www.economipedia.com/cuentas-incobrables-que-es-definicion-y-concepto-2022). Consultado en 02 de abril 2022.

Gutiérrez “Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020” Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (2021).

Mariños R “Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC ” Lima, Perú - Facultad de ciencias empresariales (2017).

Salvador B. Política de Crédito y Cobranza Guía práctica. [Sitio en internet]. Disponible en: [Política de Crédito y Cobranza - PDF Free Download \(docplayer.es\)](https://www.docplayer.es/Pol%C3%ADtica-de-Cr%C3%A9dito-y-Cobranza-PDF-Free-Download.html). Consultado en 03 de abril 2022.

Wikipedia. Receita Federal do Brasil. [Sitio en internet]. Disponible en: [Receita Federal do Brasil – Wikipédia, a enciclopédia livre \(wikipedia.org\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Receita_Federal_do_Brasil). Consultado en 05 de abril 2022.

ANEXOS

Preguntas realizadas durante la entrevista no estructurada:

1. ¿La empresa cuenta con manuales de los procedimientos internos?,
2. ¿Con cuál frecuencia son actualizados los manuales de procedimientos?
3. ¿Cómo son realizadas las consultas de los clientes?
4. ¿Se realizan análisis de los clientes nuevos y antiguos?
5. ¿Es política que los clientes envíen los estados financieros para análisis de cupo de crédito?
6. ¿Con que frecuencia se realizan estos análisis?
7. ¿Los cupos de crédito son fijos o rotativos?
8. ¿Actualmente tienen alguna empresa de seguros con póliza para robos, fraudes, deudas incobrables, clientes morosos?
9. ¿Existe alguna empresa que les permita consultar el estatus del cliente en el mercado, es decir, si está en día con los bancos, proveedores, prestamistas, entre otros?
10. ¿Se realiza provisión de deudores dudosos?
11. ¿Si es realizada la provisión, como es contabilizada?
12. ¿Cuáles son los métodos de pagos utilizados y disponibles para que los clientes paguen las facturas?
13. ¿Considera que los métodos de pago electrónico son confiables?
14. ¿Cuáles son las políticas de ventas en la empresa?
15. ¿El cliente tiene la opción de pagar a crédito?
16. ¿Cómo es calculado el cupo de crédito al cliente?
17. ¿Existe algún procedimiento jurídico para los clientes morosos o vencidos?