



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

ACCESO ABIERTO

Recibido: 28-9-22 Aceptado: 12-11-22

CONTROL DE ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS PARA DISMINUIR LOS RIESGOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR

Control of strategies and policies to reduce risks in accounts receivable

Sonia De León CastilloCorreo: Sodel1963@gmail.com  <https://orcid.org/0000-0001-7932-6430>

Universidad de Panamá, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá

RESUMEN

El propósito de este estudio radica en establecer el control de estrategias y políticas para disminuir los riesgos en las cuentas por cobrar. En este sentido, en los últimos años el control de la gestión en las empresas se ha convertido en un concepto abordado por diferentes autores. Así, tanto en el sector público como privado, las estrategias asociadas a un mejor control de los resultados adquieren una gran importancia de ese modo, los procesos de seguimiento interno han pasado a ser una meta para el logro de un mejor desempeño, sobre todo, en organizaciones de pequeñas dimensiones en las cuales es más necesario la mayor supervisión de los recursos disponibles y su utilización de modo racional. En efecto, un administrador puede estudiar los planes pasados para ver dónde y cómo erraron, para descubrir qué ocurrió y porqué, además, tomar las medidas necesarias para evitar que vuelvan a ocurrir los errores. Sin embargo, el mejor control previene que sucedan las desviaciones anticipándose a ellas. Desde este enfoque, la metodología utilizada en el presente artículo fue de tipo exploratoria con un enfoque analítico cuantitativo.

Palabras clave: control, estrategias, políticas, riesgos, cuentas.

ABSTRACT

The purpose of this study is to establish the control of strategies and policies to reduce the risks in accounts receivable. In this sense, in recent years management control in companies has become a concept addressed by different authors. Thus, both in the public and private sectors, strategies associated with better control of results acquire great importance. In this way, internal monitoring processes have become a goal for achieving better performance, above all, in small-sized organizations in which greater supervision of the available resources and their rational use is more necessary. In effect, a manager can study past plans to see where and how they went wrong, to discover what happened and why, and to take steps to prevent mistakes from happening again. However, the best control prevents deviations from happening by anticipating them. From this approach, the methodology used in this article was exploratory with a quantitative analytical approach.

Keywords: control, strategies, policies, account, risks.



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

Recibido: 28-9-22 Aceptado: 12-11-22

INTRODUCCIÓN

Haciendo énfasis en que el crédito se originó en la comunidad primitiva con productores de una misma civilización; agricultores y ganaderos tienen grados diferentes de producción, de tal manera, que unos producen más que otros lo que les permite acumular excedentes; al mismo tiempo, otros miembros de la comunidad producen menos de lo necesario. Este período es una etapa de transición de la comunidad primitiva al esclavismo. De esta manera, los productores más eficientes ayudan a los miembros que producen con déficit. El crédito surge como una ayuda de los que producen excedentes a los que producen con déficit. Poco a poco el crédito se separa de la ayuda mutua entre miembros de la comunidad, destinándose a actividades no ligadas directamente con la subsistencia lo cual ocurre ya en el modo de producción esclavista. En el esclavismo empieza a desarrollarse la producción simple de mercancías y una economía monetaria, surgiendo así las primeras Instituciones ocasionales de créditos.

En virtud de ello, hay diferentes versiones sobre la iniciación de las operaciones crediticias, incluso, el crédito es tan antiguo como la civilización, en sus comienzos, el préstamo se efectuaba en especies, y fue hasta la aparición y el empleo de la moneda cuando surgieron los primeros signos crediticios de una manera ya tabulada. En la antigua Roma encontraron los primeros signos del desarrollo crediticio, sabemos que sus créditos fluctuaban entre el 40 y el 75% y aun cuando parezcan elevados, se debe considerar que, por las circunstancias de aquella época, el prestamista corría grandes riesgos.

Hay constancia de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor insolvente o que no cumplían lo pactado con el acreedor; también existen documentos históricos que indican penas variables entre la confiscación de los bienes del deudor. La evolución Además de los prestamistas que generalizaron los banqueros. Su actividad era distinta, pues actuaban como cambistas y mercaderes de metales preciosos, cobraban los créditos de sus clientes cuando los deudores radicaban en el extranjero, y se encargaban a su vez de pagar las deudas de sus clientes locales a los acreedores radicados en otros lugares, pero no practicaban operaciones de préstamo. Fue hasta el siglo XII cuando aparecieron los bancos casi como los conocemos en la actualidad. Los babilonios dejaron escritos hechos entablillas de barro, que eran órdenes de pago



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

Recibido: 28-9-22 Aceptado: 12-11-22

con ciertos símiles a la actual letra de cambio. En el comercio griego se institucionalizó un documento similar a la Letra de Cambio y la Carta de Transferencia, tan utilizadas por los romanos. Existen bases de transacciones comerciales internacionales de pueblos antiguos como Siria, Cartago y Egipto, así como también griegos y los romano.

Dar crédito es financiar los gastos de otros a cuentas de un pago futuro. En un sentido general (y más apegado a la etimología de la palabra, que deriva de crédito), es la opinión que se tiene de una persona o empresa en cuanto a que cumplirá puntualmente sus compromisos económicos. Tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otras confíen en esa persona o Institución y le otorguen su confianza.

Una de las teorías del crédito es la de “Bayos Sardinas” refiere: abono, descargo, partida que se registra en el haber de las cuentas, derecho a percibir una suma de dinero u otra cosa. Margen otorgado a una persona o empresa para realizar operaciones crediticias o comprar a plazos. Prestigio comercial de una empresa. El crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de la empresa, permite aumentar los volúmenes de ventas, que a su vez disminuye los costos unitarios y permite a determinados sectores de la población a integrarse en el mercado consumidor.

Las constantes preocupaciones por las falencias en los procesos, fraudes o malos entendidos, el conformismo de ciertos directivos y empleados en obtener solamente lo suficiente para pagar sus facturas; no preocupándoles la dirección empresarial ni el futuro de la empresa; y si le agregamos las incidencias o fallas propia por falta de control interno en la empresa, entonces la probabilidad de que se incurra en pérdida patrimonial será cada vez más acertada, se analiza el proceso de gestión del área de Créditos y Cobranzas llevado a cabo, ya que en una empresa es una pieza clave dentro de una organización y que para lograr la eficiencia, eficacia y economía de los recursos que administra es necesario contar con un eficiente sistema de Control Interno. Las empresas generan cuentas por cobrar cuando realizan ventas o prestación de servicios a crédito y por otros conceptos distintos del giro de la empresa. Los ingresos que perciben las empresas por ventas o prestación de servicios, los obtienen a través de diferentes formas de pago, éstas pueden ser de contado, crédito o garantizadas con documentos.



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

Recibido: 28-9-22 Aceptado: 12-11-22

En efecto, una entidad debe evaluar al final de cada periodo sobre el que se informa si existe evidencia objetiva de que un activo financiero (o un grupo de ellos medidos al costo amortizado) está deteriorado. Al respecto, la NIC 39 “Instrumentos Financieros, Reconocimiento y Medición” dispone que un activo financiero, o un grupo de ellos, estará deteriorado, y se habrá producido una pérdida por deterioro del valor si, existe evidencia objetiva del deterioro como consecuencia de uno o más eventos que hayan ocurrido después del reconocimiento inicial del activo (un evento que causa la pérdida) y ese evento o eventos causantes de la pérdida tienen un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero o del grupo de ellos, que pueda ser estimado con fiabilidad. La evidencia objetiva de que un activo o un grupo de activos están deteriorados incluye la información observable que requiera la atención del tenedor del activo sobre los eventos que causan la pérdida.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación es de tipo exploratoria con un enfoque analítico cuantitativo, para esto, el investigador se propondrá estudiar cada uno de los administrativos y el resto de recurso humano y su entorno de forma muy cuidadosa, haciendo hincapié en sus amenazas, evitar debilidades y así lograr éxito que toda empresa aspira.

El estudio de este análisis se desarrolla bajo la modalidad de investigación de campo, ya que, se efectuó una breve encuesta de 5 preguntas a los colaboradores de la empresa RRPC y asociados S.A, para determinar la debilidad que existe en el departamento de cuentas por Cobrar, será objeto de análisis, para describir los sucesos y comprender los factores, las causas y los efectos de los problemas que se encuentren en el negocio, además, de ofrecer una propuesta, que, aplicada a las deficiencias, ayudará a mejorar la situación financiera que mantiene en la actualidad.



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens

Correo: faeco.sapiens@up.ac.pa



Recibido: 28-9-22 Aceptado: 12-11-22

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

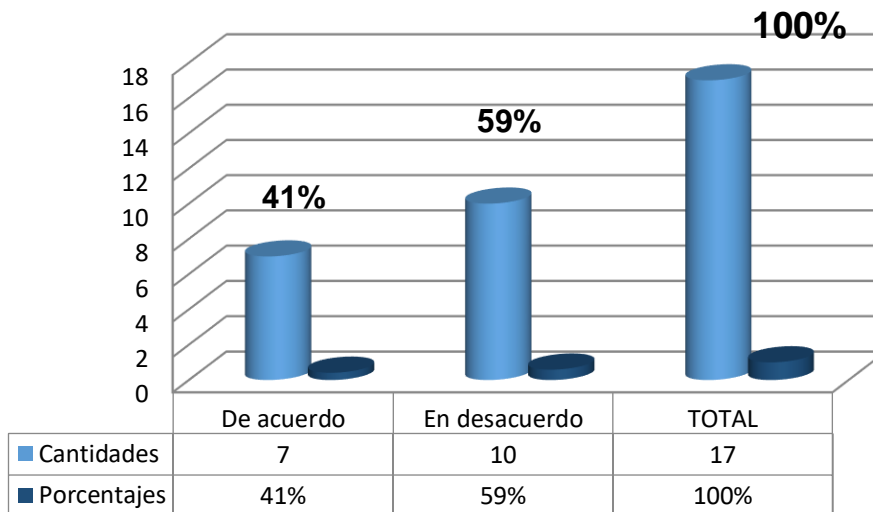
A continuación, se presenta los análisis y resultados del estudio:

ITEM N° 1 ¿LAS FUNCIONES DE CUENTAS POR COBRAR LA REALIZAN UN ENCARGADO DE COBROS?

Tabla 1. Funciones de Cuentas por Cobrar; encargado de cobros

Alternativas a Contestar	Cantidad	%
De	7	41%
En desacuerdo	10	59%
TOTAL	17	100%

Figura 1 Funciones de Cuentas por Cobrar; encargado de cobros



Fuente: Encuesta de los colaboradores (2022).



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens

Correo: faeco.sapiens@up.ac.pa



Recibido: 28-9-22 Aceptado: 12-11-22

Podemos observar que en la Figura 1 un alto porcentaje del 59% manifiesta que es negativo que las funciones de cuentas por cobrar la realizan un encargado de cobros a diferencia del 41% del total de los encuestados que aduce que estas funciones si las realiza un encargado de cobros.

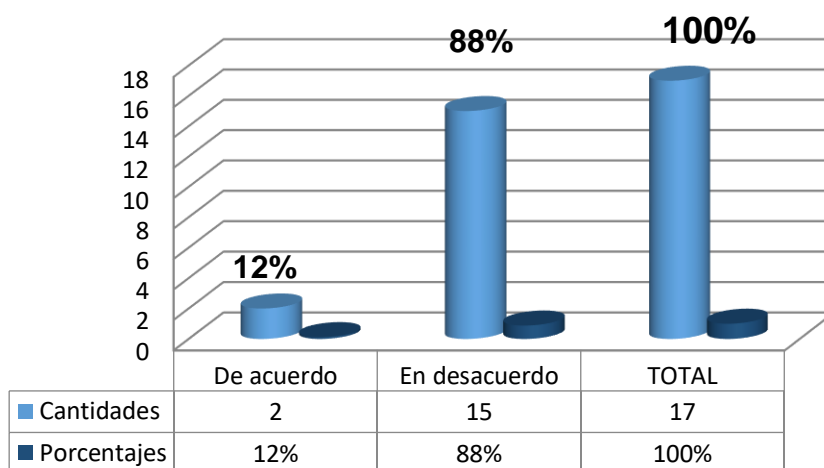
ITEM N° 2 ¿TIENEN PERIODOS DE PRÓRROGA PARA LOS CLIENTES DE CUENTAS POR COBRAR?

Tabla 1. *Período de Prorroga para los clientes de cuentas por cobrar.*

Alternativas a Contestar	Cantidad	%
De	2	12%
En desacuerdo	15	88%
TOTAL	17	100%

Fuente. Encuesta de los colaboradores (2022).

Figura 2. *Período de Prorroga para los clientes de cuentas por cobrar*





Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens

Correo: faeco.sapiens@up.ac.pa



Recibido: 28-9-22 Aceptado: 12-11-22

Con relación a la Figura 2 observamos que el mayor porcentaje de los encuestados de un 88%, manifiesta que la empresa no establece período de prórroga para los clientes de cuentas por cobrar a diferencia de una minoría del 12% que respondió que si se establecen estos períodos de prorrogas.

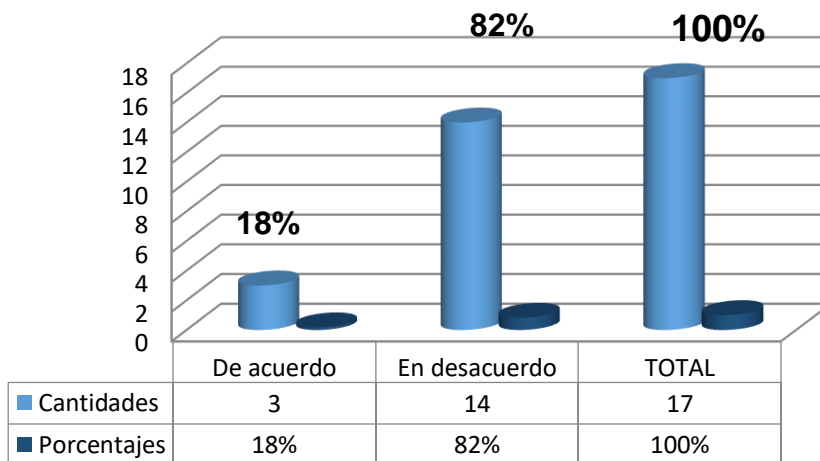
ITEM N° 3 ¿TIENEN UNA PERSONA ENCARGADA DE DARLE SEGUIMIENTO A LAS CUENTAS POR COBRAR?

Tabla 2. Existen personas encargadas para darle seguimiento a las cuentas por cobrar

Alternativas a Contestar	Cantidad	%
De acuerdo	14	82%
En desacuerdo	3	18%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta de los colaboradores (2022).

Figura 3. Existen personas encargadas para darle seguimiento a las cuentas por cobrar





Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens

Correo: faeco.sapiens@up.ac.pa



Recibido: 28-9-22 Aceptado: 12-11-22

La Figura 3 se presenta si existen personas encargadas para darle seguimiento a las cuentas por cobrar.

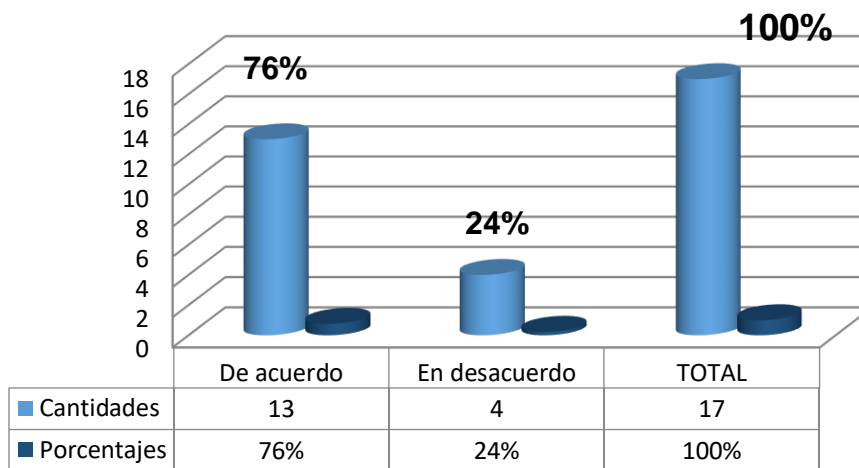
ITEM N° 4 ¿LES PROPORCIONAN UN TIEMPO A LOS CLIENTES DE CUENTAS POR COBRAR?

Tabla 3. Se les facilita tiempo a los clientes de las cuentas por cobrar.

Alternativas a Contestar	Cantidad	%
De	13	76%
En desacuerdo	4	24%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta de los colaboradores (2022).

Figura 4. Se les facilita tiempo a los clientes de cuentas por cobrar



Fuente: Encuesta de los colaboradores (2022).



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens

Correo: faeco.sapiens@up.ac.pa



Recibido: 28-9-22 Aceptado: 12-11-22

De acuerdo con la Figura N° 4 hemos observado que un alto porcentaje de los encuestados, el cual es el 76% respondió que sí se les facilita tiempo a los clientes de las cuentas por cobrar, a diferencia de un 24% que aduce que no se le facilita ese tiempo a este tipo de clientes.

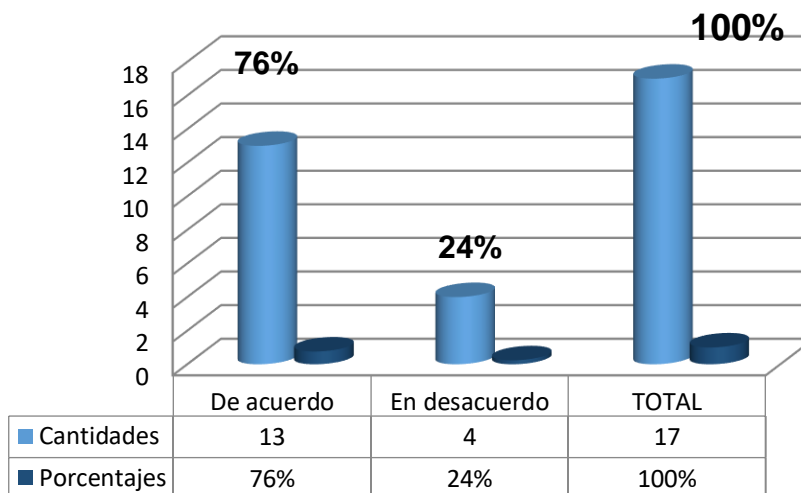
ITEM N° 5 ¿SABEN CUÁL ES EL RIESGO DE NO LLEVAR CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR?

Tabla 4 Conoce el riesgo de no aplicar el control en las cuentas por cobrar

Alternativas a Contestar	Cantidad	%
De acuerdo	4	24%
En desacuerdo	13	76%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta de los colaboradores (2022).

Figura 1. Conoce el riesgo de no aplicar las cuentas por cobrar



Fuente: Encuesta de los colaboradores (2022).



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

ACCESO ABIERTO

Recibido: 28-9-22 Aceptado: 12-11-22

En base a la figura N° 5 el 76% manifiesta no sabe cuál sería el riesgo al no aplicar el control en las cuentas por cobrar, sin embargo, un 24% si asume que conoce los riesgos de no aplicar el control en las cuentas por cobrar.

La encuesta aplicada a los colaboradores y otorgándole respuesta a la pregunta en la cual la interrogante se basa en la percepción de los colaboradores en cuanto a los riesgos de las cuentas por cobrar, existe una diferencia con relación a los gerentes ya que estos manifiestan una alta preocupación por no existir controles para hacerles frente, sin embargo los colaboradores dan entender en las respuestas de la encuesta que si se toman las medidas necesarias para hacerles frente y que existe personal dentro de la empresa en este caso la sección de crédito y cobranza que les da seguimiento a las cuentas por cobrar para evitar caer en los riesgos de no aplicar el control en las cuentas por cobrar, lo que nos llevó aún más a confirmar que si existe un problema en las políticas y estrategias para disminuir los riesgos de cuentas por cobrar en la empresa RRPC y Asociados, S.A.

CONCLUSIONES

Se llego a las siguientes conclusiones, la sección de crédito y cobranza de la empresa RRPC y Asociados, S.A. evidencia la existencia de un bajo nivel de control interno debido a la falta de una metodología o marco integrado de control interno, que permita desarrollar adecuados controles sobre sus procesos. Después de haber concluido los resultados del estudio, es fundamental reconocer que el control interno para empresa RRPC y Asociados, S.A., constituyen una importante herramienta debido a que ayudará con la implementación de ciertos controles que permita que el giro del negocio se realice de una manera adecuada, eficiente y eficaz, evitando generar pérdidas en los procesos a realizar.



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

Recibido: 28-9-22 Aceptado: 12-11-22

Con relación al primer objetivo específico planteado, se pudo identificar cual es la gestión que realiza la empresa RRPC y Asociados, S.A. Aquí el eje central de la problemática de la sección de crédito y cobranza es permitir la intervención de colaboradores externos a esta sección a realizar la gestión de cobrar y sin reportes diarios de esta actividad. Para corroborar el segundo objetivo que corresponde a analizar las mejores prácticas y políticas para atender riesgos identificados nos percatamos que no existen controles que se implementen para combatir estos riesgos, sino más bien que son atendidos por decisiones de la gerencia en su momento cuando se reflejen.

Para tratar de alcanzar el tercer objetivo se ha profundizado en los datos suministrados por la empresa, además de, las investigaciones de las autoras hechas mediante las entrevistas a los gerentes y encuestas aplicadas a los colaboradores de la sección de crédito y cobranza, arrojando que hasta el momento no mantienen un banco de datos organizado de la cartera de clientes, lo que debilita medir eficientemente la parte financiera de dicha empresa. Finalmente, según el resultado de la investigación, la mayoría de los colaboradores de la sección de crédito y cobranza sostienen que estarían dispuestos a participar del proceso de mejora, siempre que se les informe de forma oportuna, para sí sumarse a la gestión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bances Yupton, W. E., Huayhua Quispe, N., Otero Lévano, C. E., & Silva Huerta, F. R. (2016). Diseño de un sistema de créditos y cobranzas en una mediana empresa importadora y comercializadora de frenos y autopartes ubicada en el departamento de Lima. Obtenido de Repositorio. Disponible: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621280/BANCES_YW%20%20HUAYHUA_QN%20%20OTERO_LC%20SILVA_HF.pdf?sequence=2&isAllowed=y



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

Recibido: 28-9-22 Aceptado: 12-11-22

Bernal, A. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson. Carrera Navarrete, S. I. (Julio de 2017). Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015. Obtenido de Dspace. Disponible: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>

Castrillo Campos, M., Chang Ku, C., Jiménez Giraudy, A., Salas Chaves, J., & Villalobos Gatjens, E. (2012). Estrategias para la disminución de cuentas por cobrar en la industria de repuestos automotrices. Obtenido de Repositorio. Disponible: https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7325/estrategias_para_la_disminucion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, J. (13 de enero de 2015). 6 errores que debes evitar en la administración de cuentas por cobrar. Obtenido de Blog Corponet. Disponible: <https://blog.corponet.com.mx/6-errores-que-debes-evitar-en-la-administracion-decuentas-por-cobrar>

Catacora, C. (1997). Sistemas y procedimientos Contables. En C. Catacora, Sistemas y procedimientos Contables (págs. 240-243).

Chiavenato, I. (2001). Administración De Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw Hill Interamericana S.A.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a las Teorías General de la Administración. España: Séptima Edición, Mc Graw-Hill Interamericana.

Estrategia de cobranza ¿Como hacerla? (s.f.). Obtenido de Debitia. Disponible: <https://debitia.com.ar/estrategias-de-cobranza/> Gaceta Oficial de la República de Panamá. (31 de Julio de 2020). Gaceta Oficial. Obtenido de Disponible: https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/29081/GacetaNo_29081_20200731.pdf



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens

Correo: faeco.sapiens@up.ac.pa



Recibido: 28-9-22 Aceptado: 12-11-22

Fierro, Martínez (2015) Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes (4ª. Ed.). Ecoe Ediciones.

García, J. (2000). Evolución del crédito y cobro en una empresa dedicada a la venta de electrodoméstico. Obtenido de Tesis. Universidad Rafael Landívar. Ciencias Económicas, Guatemala. González, P. (s.f.). ¿Qué es Gestión de Cobros? Obtenido de Billin. Disponible: <https://www.billin.net/glosario/definicion-gestion-de-cobros/>

Guajardo, G. (2012) Contabilidad para no contadores. México: Programas Educativos S.A.

Herz, J. (2015) Apuntes de contabilidad financiera. Lima: Copyright

Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). (2003). *Normas Internacionales de Administración Financiera (NIIF 1)*, https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/no_oficializ/nor_intern/ac/ES_GVT_IFRS01_2013.pdf

Ortega, María (2016) Evaluación del sistema de control interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. de la de Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2015 (Tesis Titulado de Ingeniería de Contabilidad y Auditoría). Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Facultad de Administración de Empresas

Ramírez Mántese, V. (2016). Modelo de Crédito-Cobranza y Gestión financiera en la Empresa Comercial Facilito de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos. Obtenido de Unadec. Disponible:



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens

Correo: faeco.sapiens@up.ac.pa



Recibido: 28-9-22 Aceptado: 12-11-22

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>

Rivera Montes, K. (2020). Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa. Obtenido de Pharmacid S.A.S. Obtenido:

https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/1292

Tamayo, M. (1999). Proyecto de Intervención. Ciudad de México: ICFES.

Venegas, Nancy (2015) Modelo estándar de control interno (MECI) como generador de valores anticorrupción en los entes municipales colombianos. Granada: Universidad Militar Nueva Granada