

LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU CONTROL COMO ELEMENTOS VITALES PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO EMPRESARIAL

THE ADMINISTRATION OF ACCOUNTS RECEIVABLE AND ITS CONTROL AS VITAL ELEMENTS FOR THE PROPER BUSINESS OPERATION

Liset de la Fé Pupo González

Universidad de Las Tunas, Las Tunas, Cuba. liset@ult.edu.cu

Elizabeth Pupo González

Universidad de Las Tunas, Las Tunas, Cuba. elizabeth@ltu.hidro.cu

Fecha de recibido: 19/07/2019

Fecha de aceptado: 21/11/2019

Resumen

La administración de las cuentas por cobrar constituye una de las herramientas más importantes que tienen los directivos de cualquier empresa para optimizar el capital de trabajo, y el control de éstas contribuye significativamente a una eficiente gestión económica- financiera. El adecuado manejo y control de las cuentas por cobrar resultará de vital importancia para cualquier negocio pues entran en vigor las políticas de créditos de cada empresa u organización facilitando las operaciones económicas y financieras, así como el proceso de toma de decisiones de una entidad. En tal sentido el propósito de esta investigación fue realizar un análisis de aquellos fundamentos teóricos de dichos procesos para contribuir a un mejor entendimiento de sus funcionamientos en cada una de las instituciones, y de esta manera combatir cualquier deficiencia o error que estuviera presente en la actualidad debido al desconocimiento de estos. La investigación está compuesta por la introducción, el desarrollo, y las conclusiones.

Palabras claves: toma de decisiones, gestión económica financiera, administración de las cuentas por cobrar, políticas de créditos.

Abstract

The management of accounts receivable is one of the most important tools that managers of any company have to optimize working capital, and the control of these contributes significantly to an efficient economic-financial management. The proper management and control of accounts receivable will be of vital importance for any business as the credit policies of each company or organization come into force facilitating the economic and financial operations as well as the decision-making process of an entity. In this sense the purpose of this research was to perform an analysis of those theoretical foundations of these processes to contribute to a better understanding of their operations in each of the institutions, and thus combat any deficiency or error that was present today, due to ignorance of these. The research is composed of the introduction, the development, and the conclusions.

Keywords: decision making, financial economic management, accounts receivable management, credit policies.

Introducción

En los momentos actuales, todo cambio o alteración de carácter económico a nivel mundial, influye directamente en el desarrollo o crecimiento de cualquier economía fundamentalmente de los países más atrasados. Esto provoca en cada región la necesidad de contar con una visión estratégica, prestando mayor atención a aquellos procesos que se han de llevar a cabo para lograr una adecuada inserción en el mercado mundial, y por ende la maximización de las utilidades; el cual representa el objetivo fundamental de toda organización.

Cuba ha venido sufriendo los obstáculos y barreras del bloqueo económico, comercial, y financiero impuesto por los Estados Unidos de América. Hoy se encuentra realizando proyecciones a mediano y largo plazo, a partir de la actualización del modelo económico cubano, donde debe primar la planificación, que debe tener como fin único: lograr que el sistema empresarial del país esté constituido por empresas eficientes, bien organizadas y eficaces.

En este sentido el ámbito de estudio de las finanzas toma valores de gran relevancia y actualidad pues abarca tanto la valoración de activos como el análisis de las decisiones financieras tendentes a crear valor. Por esta razón se puede afirmar que la administración financiera a corto plazo constituye un proceso de gran importancia, ya que se ocupa de mantener la solvencia de las empresas, obteniendo los flujos de caja necesarios para satisfacer las obligaciones y adquirir el financiamiento que se necesita para alcanzar los objetivos de estas.

Dentro del proceso de administración financiera a corto plazo se destacan una serie de indicadores que resultan vitales en el análisis de la situación de las organizaciones. Entre ellos se encuentran las cuentas por cobrar, que representan un eslabón fundamental en el proceso de toma de decisiones. Son cuentas que registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, a favor de la organización. Aquí se desarrollan las políticas de crédito que dan lugar a las cuentas antes descritas. El aprovechamiento eficiente del crédito hará que la empresa tenga una disminución en sus inventarios y al mismo tiempo incremente sus ventas.

Por tal motivo, entre los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución el No. 10 del Modelo de Gestión Económica se plantea que: “Las relaciones económicas entre las empresas, las unidades presupuestadas y las formas de gestión no estatal se refrendarán mediante contratos económicos y se exigirá por la calidad del proceso de negociación, elaboración, firma, ejecución, reclamación y control del cumplimiento de los mismos como instrumento esencial para la gestión económica”. Por su parte el No.12 se refiere a: “La elevación de la responsabilidad y facultades hace imprescindible exigir la actuación ética de las entidades y sus jefes, así como fortalecer su sistema de control interno, para lograr los resultados esperados en cuanto al cumplimiento de su plan con eficiencia, orden, disciplina y el acatamiento absoluto de la legalidad”.

Surge así, la necesidad de prestar gran atención a la administración de las cuentas por cobrar ya que constituyen una inversión en sus activos, representando un volumen considerable de transacciones y decisiones; implican además una proporción importante de empleos y si se manejan de manera deficiente, una empresa, aun siendo saludable atravesará por apuros financieros. Por ello la empresa debe aplicar un control eficiente y seguro que le permita proteger sus recursos y a la vez determinar una adecuada presentación de sus estados financieros.

Según Weston,¹ “Un sistema de control es importante porque sin él, las cuentas por cobrar se acumularían hasta alcanzar niveles excesivos, los flujos de efectivo disminuirán, y las cuentas malas cancelarán las utilidades sobre las ventas. Con frecuencia se necesitan acciones correctivas y la única

forma de saber si la situación se está volviendo difícil consistirá en instalar y seguir un buen sistema de control de las cuentas por cobrar.”

El empleo de técnicas para la administración de las cuentas por cobrar, y su correcto uso, conforman un eslabón fundamental en este entorno, ya que permite a la empresa manejar las variables de la política de crédito, además de que juega un papel primordial, constituyendo una valiosa herramienta que permite patentizar el análisis y la toma de decisiones, resolviendo así las insuficiencias en las cuentas por cobrar.

En tal sentido podemos afirmar que en la mayoría de las empresas que hoy se encuentran en funcionamiento poseen ciertas insuficiencias relacionadas con el adecuado manejo de las cuentas por cobrar entre ellas se encuentran las siguientes:

- Insuficiente registro y control de las cuentas por cobrar.
- El monto de las cuentas por cobrar asciende a un valor muy elevado representando casi un 50 % del activo circulante.
- Existen cuentas por cobrar que se encuentran fuera de término, ya que poseen saldos envejecidos.
- Insuficiente sistematicidad en las conciliaciones de las cuentas por cobrar.
- En la mayoría de los casos no se aplica el por ciento de mora establecida en los contratos.

Materiales y métodos

Se llevaron a cabo en esta investigación varios métodos del nivel teórico como son el histórico-lógico; con el análisis de antecedentes del tema, así como las investigaciones anteriores con respeto al mismo que permiten la continuidad de su estudio; análisis y síntesis con el procesamiento de la información y la definición y resumen de las teorías y conceptos que sirven de sustento al desarrollo de la investigación.

Resultados y discusión

En el activo circulante se encuentran las dos partidas por cobrar principales: las cuentas por cobrar y los documentos por cobrar. Las primeras son créditos que se otorgan a los clientes al concederle un tiempo determinado para que paguen los bienes comprados después de haberlos recibidos. La mayoría de las empresas lo consideran un instrumento de mercadotecnia para atraer nuevos clientes, promoviendo las ventas y las utilidades.

Brito² plantea que [...] “las cuentas por cobrar se presentan en los estados financieros en el activo circulante, y deben agruparse únicamente los créditos comerciales a favor de las empresas originadas por la venta de mercancías de bienes y servicios, incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega, documentos similares, etc. Los saldos de cuentas por cobrar serán presentados por su valor neto de realización. A tal efecto, la cantidad estimada para cuentas incobrables se indicará en cuenta distinta y mostrará su saldo como unas deducciones de las cuentas por cobrar.”

Las cuentas por cobrar han sido definidas de varias maneras por distintos autores, algunas de ellas han sido objeto de análisis por la autora de la investigación constituyendo un punto de partida para un correcto entendimiento de su significado dentro de las diferentes empresas del territorio y partiendo de estos se resume que las cuentas por cobrar representan las ventas de bienes o la prestación de servicios realizadas a los clientes a partir del otorgamiento de créditos, las cuales deben ser canceladas en la fecha pactada en el contrato, incrementando la cuenta de efectivo. Estas cuentas necesitan ser administradas adecuadamente ya que una correcta gestión de cobros brindará a las empresas grandes utilidades.

LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU CONTROL COMO ELEMENTOS VITALES PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO EMPRESARIAL

Las empresas pueden usar un reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar el cual es un documento que muestra cuanto tiempo han estado pendientes de cobro las cuentas por cobrar; este proporciona el porcentaje de estas cuentas recientemente vencidas y adeudadas, y los porcentajes adeudados por períodos de tiempo específicos. Además, los días de ventas pendientes de cobro que no es más que el plazo promedio de tiempo que se requiere para cobrar las ventas a crédito. Estos documentos mantienen un control en las cuentas por cobrar con el fin de evitar los incrementos en cuentas malas.

Hoy en día las empresas prefieren vender al contado en lugar de vender a crédito, pero las presiones de la competencia obligan a la mayoría de las empresas a ofrecer crédito. De tal forma, los bienes son embarcados, los inventarios se reducen y se crea una "cuenta por cobrar". Finalmente, el cliente pagará la cuenta y en dicho momento la empresa recibirá efectivo y el saldo de sus cuentas por cobrar disminuirá.¹

Acosta³ asegura que el objetivo fundamental de estas cuentas es estimular las ventas y ganar clientes, se tiende a considerarlas como un medio para vender productos y superar la competencia mediante el ofrecimiento de facilidades de crédito como parte de los servicios de la empresa para favorecer a sus clientes. Están relacionadas directamente con el giro del negocio y la competencia. Cuando esta no existe, generalmente la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no es significativa. La autora considera que la importancia radica en que las cuentas por cobrar son acreencias de la empresa, que, por su pronto cobro del efectivo, aumentan el activo circulante de la empresa. Si las cuentas pendientes no se cobran automáticamente, este activo circulante disminuye ocasionando serias pérdidas. Por tanto, es necesaria que las cuentas por cobrar sean cobradas dentro del tiempo previsto, puesto que la empresa debe poseer cierta cantidad de activos líquidos para poder enfrentar las deudas a corto plazo.

Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del período de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo muy inferior a un año. En la mayoría de las empresas las cuentas por cobrar representan gran parte de sus activos circulantes, por lo que normalmente se presta muchísima atención a la administración eficiente de estas cuentas.⁴

Las cuentas por cobrar se deben distinguir de las acumulaciones, los documentos y otros activos que no son consecuencia de las ventas de cada día, debido a que estas cuentas forman parte del área principal de las operaciones del negocio. Los documentos por cobrar son más formales que las cuentas por cobrar. En el caso de un documento por cobrar el deudor promete, por escrito, pagarle al acreedor una cantidad definida en una fecha futura definida.⁵

Según la autora es válido aclarar, además, que mantener por largo tiempo las cuentas por cobrar trae consigo costos directos como indirectos, pero también posee un beneficio importante, ya que la concesión del crédito incrementará las ventas, atrayendo nuevos clientes y afianzando los ya establecidos, proporcionándole a la entidad un aumento en las utilidades. Es por esto que existen en las organizaciones la necesidad de llevar a cabo el proceso de administración de las cuentas por cobrar lo cual posibilitará el empleo eficiente de los recursos, así como una correcta toma de decisiones.

A continuación, se muestra un cuadro resumen acerca de las distintas concepciones teóricas realizadas por varios especialistas acerca de la administración de las cuentas por cobrar:

Tabla 1. Definiciones del proceso de administración de las cuentas por cobrar.

Autores y año	Definiciones
Weston 2006	La administración de las cuentas por cobrar empieza con la decisión de si se debe o no conceder crédito y esto estará determinado por la reputación que tengan las distintas organizaciones que se encuentren necesitando créditos.
Torres 2010	La administración de las cuentas por cobrar está dada por la política de otorgamiento de créditos a los clientes y el seguimiento al vencimiento de las facturas.
Vázquez 2011	La administración de cuentas por cobrar se refiere a las decisiones que toma una entidad, respecto a sus políticas generales de crédito, cobranza y a la evaluación de cada solicitante de crédito en particular.
Leff sa	La administración de las cuentas por cobrar constituye una de las herramientas más importantes que tiene al alcance el administrador financiero para optimizar el capital de trabajo y en consecuencia maximizar el valor de la empresa.
Santisteban 2011	La administración de cuentas por cobrar persigue como objetivo fundamental que estas cuentas sean cobradas con prontitud, siendo un instrumento que contribuye a aumentar el volumen de las ventas y mejorar los beneficios.

Al revisar las definiciones anteriores se observa que las aproximaciones conceptuales se debaten entre:



Por tanto se considera en esta investigación, que la administración de las cuentas por cobrar puede definirse como el proceso de organización, planificación, ejecución y control de aquellas actividades relacionadas con la venta de bienes y la prestación de servicios, ya que en la administración deben cumplirse las 4 funciones del proceso directivo mencionadas anteriormente, brindándoles a los clientes la posibilidad de no pagar en el momento en que se adquieren los productos, sino en una fecha que queda establecida entre ambas partes. Su registro, control y seguimiento debe realizarse de manera sistemática para limitar a las entidades de incurrir en ciertas pérdidas, que seguramente afectará la situación financiera de la empresa.

Según Weston,¹ “la administración debería controlar constantemente los días de venta pendientes de cobro y el reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar para detectar tendencias, para observar la forma en que la experiencia de cobranza se compara con los términos de crédito, y para apreciar la efectividad del departamento de créditos. Si los días de venta pendientes de cobro empiezan a aumentar, o si el reporte de antigüedad muestra un porcentaje creciente de cuentas adeudadas, la

política de crédito de la empresa requerirá ser estrechada.

De la administración de las cuentas por cobrar, depende el nivel de entrada de efectivo producto de las ventas. La buena o mala administración de las cuentas por cobrar afecta directamente la liquidez de la empresa, ya que un cobro es el final del ciclo comercial donde se recibe la utilidad de una venta realizada y representa el flujo del efectivo generado por la operación general, además de ser la principal fuente de ingresos de la empresa base para establecer compromisos a futuro.⁶

Para establecer una correcta administración de las cuentas por cobrar debe quedar bien claro a los directivos de cualquier entidad ciertas ventajas que poseen dichas cuentas como son las siguientes:

- Permiten investigar antes de otorgar crédito a un cliente, la capacidad de pago y la historia de su record crediticio con otras entidades, para determinar con ello el límite de crédito que puede otorgársele o denegársele.
- Analizar los estados financieros del futuro cliente para determinar su posición financiera y la tendencia de los resultados operacionales.
- Permiten llevar un control a través de una cuenta corriente de los débitos y créditos que realicen los clientes y de su saldo actual.

Torres⁷ afirma que además de poseer ventajas, las cuentas por cobrar hacen que la empresa incurra en ciertos costos explicados a continuación:

Costo de cobranza: al extender crédito porque tendrá que contratar personal, conseguir fuentes de información de créditos que le ayuden a decidir cuáles clientes son confiables y sostener de modo general un departamento de crédito que lo provee de elementos esenciales como papelería, gastos de correo y tiempo de computadora.

Costo de capital: una vez que la entidad decida otorgar créditos tiene que obtener recursos para financiarlo. Debe pagar a sus empleados, a sus proveedores de materia prima y a todos aquellos que fabrican y distribuyen el producto mientras espera a que el cliente pague la deuda.

Una correcta gestión de cobro se pudiera implementar analizando el porcentaje de las ventas a cada cliente con respecto al total de estas para determinar su peso en los ingresos de la empresa o mediante el estudio de la antigüedad de las cuentas por cobrar para aplicar una política de cobro diferenciada por sector, nivel de ventas, actividad económica u otras categorías. Con respecto a las cuentas por cobrar, en Cuba, a las empresas en perfeccionamiento empresarial no se les permite tener deudas por más de 30 días. A pesar de ello, persiste la cadena de impagos.⁸

Para determinar un nivel en cantidad de cuentas por cobrar es necesario conocer las políticas que la empresa tenga en cuenta al otorgar un crédito a sus clientes.

Es importante también incluir en el análisis, los costos que se generan por administrar las cuentas por cobrar adicionales. Esto requiere de esfuerzo para realizar el seguimiento de las cobranzas (personal, llamadas telefónicas, visitas a clientes, acciones legales, etc.) Dentro de ciertos límites, cuanto mayor sea el seguimiento en las cuentas por cobrar, menores las pérdidas por incobrables y más corto el período promedio de cobranza.⁹

Faxas¹⁰ refirió que una correcta administración de las cuentas por cobrar debe primeramente cumplir los siguientes pasos: la facturación, las notas de crédito, los pagos, y las cuentas incobrables.

Partiendo de los argumentos antes expuestos se puede afirmar que la efectividad con que se administren las cuentas por cobrar es muy importante para la rentabilidad de la empresa. En el ciclo de cobro si los plazos son superiores a 30 días indican una débil gestión de cobro en dependencia de la cantidad e importe de las cuentas fuera de los plazos y los contratos de cobros realizados con los

LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU CONTROL COMO ELEMENTOS VITALES PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO EMPRESARIAL

clientes. A medida que una cuenta envejece se emplean distintos procedimientos de cobro haciéndose más estricta esta gestión. El cobro de las cuentas por cobrar en tiempo es muy importante pues habla del éxito o fracaso de la gestión y políticas de cobro de una empresa. Indica que la administración de las cuentas por cobrar se está llevando a cabo eficientemente.

Políticas de crédito

El crédito es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada "deudor", en la cual este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho [préstamo](#) más los [intereses](#) devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil, por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dicha actividad se encause sobre objetivos específicos.

Los distintos tipos de créditos que existen son: el crédito tradicional, el crédito al consumo, el crédito comercial, el hipotecario, el consolidado, el crédito personal, el prendario, el crédito rápido y el mini crédito. Todos dirigidos a establecer las relaciones económicas y financieras entre las distintas entidades.

Al respecto Díaz,¹¹ en el material de estudio de Administración Financiera a corto plazo plantea: “El crédito comercial se ha convertido en una necesidad en los momentos actuales debido a que muchas empresas se encuentran en dificultades para la obtención de financiamiento, además el financiamiento lleva implícito el pago de intereses, por tanto el vendedor trata de conservar su clientela y atraer más clientes y con ello incrementar sus ventas, concediéndole un período más prolongado de pago, que implica un incremento en el período de cobro y por tanto incrementa la inversión promedio de cuentas por cobrar.”

Weston¹ en su obra señala: “El crédito comercial tiene un doble significado para la empresa. Es una fuente de crédito para financiar las compras, y es una aplicación de fondos en la medida en que la empresa financie a los clientes las ventas a crédito. Más adelante continua: [...] “es imposible generalizar si es mejor un proveedor neto o un usuario neto, la elección depende de la circunstancia de la empresa y de los diversos costos y beneficios de recibir y usar el crédito comercial.”

Cuando se hace una venta a crédito los inventarios se ven reducidos por el costo de los bienes vendidos, y las cuentas por cobrar se ven incrementadas por el precio de venta si la venta es en efectivo la utilidad queda definitivamente ganada, pero si la venta es a crédito la utilidad no se ganará hasta que la cuenta sea cobrada. Existe además el reporte de antigüedad de estas cuentas; documento que muestra cuanto tiempo han estado pendientes de cobro las cuentas por cobrar, este documento proporciona el porcentaje de cuentas por cobrar recientemente vencidas y adeudadas por períodos de tiempo específicos.¹

Respecto a las políticas de crédito el mismo autor también planteó [...] “la política óptima de crédito y el nivel óptimo de las cuentas por cobrar dependen de las condiciones operativas de la empresa, las cuales son de naturaleza única”.¹ Si una empresa tiene un exceso de capacidad y costos variables de producción de nivel bajo debería extender crédito de una manera más liberal, y mantener un nivel alto de cuentas por cobrar, al contrario de una empresa que opera a toda su capacidad con un margen de utilidad muy pequeño. Además, plantea que, si una empresa relaja sus políticas de crédito, sus ventas deberán aumentar. Las acciones que tienen la capacidad de relajar las políticas de crédito incluyen la aplicación del período de crédito y de la política de cobranza y el ofrecimiento de descuentos en

LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU CONTROL COMO ELEMENTOS VITALES PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO EMPRESARIAL

efectivo. Sin embargo, cada una de estas acciones incrementa los costos. Una empresa debería relajar sus políticas de crédito solo cuando los costos de tal acción llegaran a quedar excedidos por los ingresos provenientes de un nivel de ventas más alto.

La política de crédito de una empresa debe dar la pauta para determinar, si se debe conceder un crédito a un cliente y el monto de este. La empresa no solo debe ocuparse de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de créditos que conduzcan a la obtención de buenos resultados, todo lo contrario, ocurriría si esta política es deficiente.⁴

La política de crédito está formada por las 4 variables siguientes:

- **Período de crédito:** longitud del plazo de tiempo que se confiere a los compradores para que liquiden sus adquisiciones o deudas.
- **Normas de crédito:** capacidad financiera mínima que deben tener los clientes a crédito para ser aceptados y al monto del crédito disponible para distintos tipos de clientes.
- **Política de cobranza:** se mide por la rigidez o por la elasticidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento.
- **Descuento por pronto pago:** incluye el periodo de descuento y el monto.

La toma de decisiones, depende de la probabilidad de utilidades o pérdidas en cuanto al otorgamiento de crédito y la capacidad que tenga la empresa para afrontarlos. Una de las herramientas que tiene un administrador financiero para otorgar créditos es determinando montos y tiempos, así como chequear que la empresa esté trabajando dentro de los lineamientos fijados.⁷

El uso de instrumentos de crédito comercial como el pagaré y la letra de cambio son muy útiles en las operaciones de compra venta, ya que crean una obligación de pago más formal, al tener los mismos fuerza legal ante un tribunal para reclamar un pago o hacerlo efectivo a través de un banco.

La flexibilización de las políticas de crédito (normas crediticias para aceptación de cuentas, términos de crédito: plazo, límites de crédito, descuentos otorgados, términos especiales) puede estimular la demanda, pero genera un costo por llevar cuentas por cobrar adicionales, y un mayor riesgo de pérdidas por cuentas incobrables.

Existen diferentes aspectos a tener en cuenta a la hora de otorgar un crédito como son el historial crediticio del solicitante, los efectos colaterales que pueda tener el otorgamiento del crédito, la capacidad de pago de las personas que soliciten el crédito, el capital para responder al crédito y las condiciones en que se encuentra la persona solicitante. Existen también las condiciones de venta y estas expresan el tiempo o término del crédito concedido, el descuento por pronto pago y el tipo de amortización del crédito utilizado. El precio ofertado está en función de las condiciones de ventas pactadas.

En el establecimiento del término de crédito, las empresas tienen en cuenta los tres elementos siguientes:

- La probabilidad de que el cliente no pague: si los clientes de la empresa ofrecen un gran riesgo de no pagar, dicha firma debe ofrecer términos restrictivos en el crédito.
- El tamaño de la cuenta: si la cuenta es pequeña, el término de crédito debe ser más corto que si la cuenta es grande.
- Tiempo en que el producto es vendido y perecedero: debe concederse un menor término a los productos de fácil descomposición como los vegetales frescos.

LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU CONTROL COMO ELEMENTOS VITALES PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO EMPRESARIAL

Cuando la empresa otorga créditos a sus clientes, ello implica un riesgo para esta, dado que es posible que los clientes no cancelen su deuda; en todo caso, es un riesgo existente en cualquier negocio. Debido a este problema, se recurre a realizar una estimación de los deudores que se espera no cancelen sus deudas. Esto se encuentra respaldado en el principio conservador, que establece que las pérdidas hay que anticiparlas, pero nunca debe hacerse lo mismo con las ganancias. Un alargamiento del término del crédito es, de hecho, una reducción del precio, pero esto estimula el crecimiento de las ventas.

El descuento por pronto pago es una de las condiciones de la venta, el cual se efectúa con la finalidad de acelerar el cobro de las cuentas a cobrar, pero este descuento es sin duda alguna una rebaja en el precio. La empresa que ofrece el descuento por pronto pago debe evaluar esta decisión financiera a corto plazo, comparando el costo del mismo con las ventajas que ofrece. Al otorgarse a los clientes descuentos por pronto pago, se puede ocasionar una disminución y ahorro de las cuentas incobrables, disminución en el plazo de cobros, así como en la inversión de la cuenta de clientes, por el contrario, un aumento de la rotación de clientes y en las utilidades.

En toda operación de crédito las empresas corren el riesgo de que la promesa de pago a un futuro no se cumpla ya que no existe la seguridad de que se realice, pues los deudores más solventes y dignos de confianza pueden dejar de pagar sus obligaciones en virtud de las numerosas contingencias que puedan presentárseles, de ahí que la empresa acepte como parte de la operación a crédito la probabilidad de que el cliente no cumpla con su promesa de pago.

La política crediticia posee tres principios básicos basados fundamentalmente en que el tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta. El mercado objetivo debe al menos definir un mercado, objetivos, clientes a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán. Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc.

En el grado en que se otorguen créditos y se amplíen los plazos de cobro a clientes se estarán inmovilizando fondos en cuentas por cobrar, y peligrará la capacidad de la empresa de liquidar sus pasivos. Esto sin embargo tiene la ventaja de facilitar la venta de productos y mejorar las utilidades de la empresa. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito, cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa.

Weston,¹² citado por Pérez,¹³ considera que para evaluar el riesgo del crédito los administradores consideran las cinco C del mismo: Carácter, Capacidad, Capital, Colateral y Condiciones:

- **Carácter:** se refiere a la probabilidad de que los clientes traten de pagar sus obligaciones. El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante se utilizan para evaluar su reputación.
- **Capacidad:** es la posibilidad del solicitante para pagar sus deudas. El análisis de los estados financieros, destacando sobre todo la liquidez y la razón de endeudamiento, se lleva a cabo para evaluar la capacidad del solicitante. También puede complementarse este por la observación física de sus activos.
- **Capital:** viene dado por la solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario, a menudo se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable sus razones de rentabilidad para evaluar su capital.

LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU CONTROL COMO ELEMENTOS VITALES PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO EMPRESARIAL

- Colateral: consiste en el tiempo que el solicitante tiene disponible como la garantía para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de tiempo disponible, mayor será la oportunidad de que una empresa no recupere sus fondos y el solicitante no cumpla con los pagos, una revisión del balance general del solicitante, así como el cálculo del valor de sus activos ayudan a evaluar su garantía colateral.
 - Condiciones: está relacionado con el impacto que ejercen las tendencias económicas generales sobre la empresa o sobre desarrollos especiales en cierta área de la economía y pueden influir en la capacidad del cliente para cumplir con sus obligaciones.
- Debe centrarse la atención en las 2 primeras (carácter y capacidad) pues representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. Las 3 últimas (capital, colateral, condiciones) son importantes para elaborar el contrato del cliente y tomar la decisión final, que depende de la experiencia del analista del crédito. La información acerca de estos cinco factores proviene de las experiencias que tenga la empresa con sus clientes y se complementa con un sistema bien desarrollado de recolectores de información externa. Una vez que se ha desarrollado la información sobre las 5 “C” el administrador de crédito debe tomar la decisión final con relación a la calidad de crédito potencial y general de cada cliente. Por lo general esta es una decisión de juicio y los administradores de crédito deberán basarse en sus conocimientos empíricos y en sus instintos personales.¹

El control de las cuentas por cobrar

En la actualidad existen varias maneras de controlar el comportamiento de la economía de una empresa, dedicando una cantidad considerable del tiempo en buscar la forma de llevar un control eficaz sobre las cuentas por cobrar. El control es una actividad que forma parte de la vida cotidiana del ser humano, conscientemente o no. Es una función que se realiza mediante parámetros establecidos con anterioridad, y el sistema de control es el fruto de la planificación, por lo tanto, apunta al futuro. El control se refiere a la utilización de registros e informes para comparar lo logrado con lo programado, por lo tanto, el control consiste en el conjunto de acciones efectuadas con el propósito de que las actividades se realicen de conformidad con lo planificado.

La autora refiere que el control es la última fase del proceso administrativo mediante el cual se miden los resultados obtenidos con respecto a los que esperaba en los planes elaborados para determinado propósito. El control permite visualizar y analizar las desviaciones o diferencias con el objeto de informar oportunamente a la dirección para tomar las medidas correctivas. Esta es esencial para todos los administradores, aunque el alcance del control varíe de un administrador a otro. Todos tienen responsabilidades de ejecutar planes, de manera que el control es una de las funciones con más soporte en cualquier nivel.

En este sentido las cuentas por cobrar deben cumplir las siguientes normas de control:

- Si los mayores auxiliares y las cuentas de control del mayor principal coinciden.
- Si los estados de cuenta se envían cada fin de mes.
- Si los ajustes por rebajas y descuentos están aprobados por personas directamente responsables.
- Si los reclamos de la clientela se hacen directamente a la auditoría interna o a un departamento de reclamos.

LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU CONTROL COMO ELEMENTOS VITALES PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO EMPRESARIAL

- Si los empleados del departamento de clientes (concesión de créditos) no tienen acceso a los departamentos de caja, despacho, facturación, y otros y los de estos a su vez con el de clientes y contabilidad.
- Existen cinco dimensiones a lo largo de las cuales se puede controlar una buena gestión de cuentas por cobrar en las entidades.
- Tener una prioridad clara y una organización coordinada.
- Seguir un proceso impecable desde la facturación hasta la conciliación.
- Realizar mediciones sistemáticas, de la actividad y el resultado, para controlar eficientemente el proceso.
- Manejar herramientas, aunque puedan ser muy manuales, que permiten mantener el control.
- Contar con personas que trabajan en equipo y entienden perfectamente su rol en el proceso de cobranzas.

Patiño¹⁴ por su parte comenta, que el control sistemático de las cuentas por cobrar es una medida efectiva para mantenerlas al corriente. No se debe esperar que el cliente pague, es necesario que el departamento de crédito y cobranzas tenga comunicación con el cliente y, como se ha mencionado anteriormente, se requiere la firmeza para hacer valer los acuerdos en términos del crédito otorgado.

Cruz¹⁵ expresa que el control de estas cuentas es un elemento muy importante dentro de cualquier organización, pues es el que permite evaluar los resultados y saber si estos son adecuados a los planes y objetivos que se desean lograr. Solo a través de esta función se pueden precisar los errores, identificar a los responsables y corregir las fallas, para que la organización se encuentre encaminada de manera correcta. Este control debe llevarse en cualquier organización, garantizando de esta forma que en la misma se cumplan los objetivos. Aclarando que este no solo debe hacerse al final del proceso, debe ser realizado permanentemente, para solucionar, de manera eficaz y en el menor tiempo posible, todas las desviaciones que se presenten.

La autora de esta investigación, partiendo del estudio realizado anteriormente asume el control de las cuentas por cobrar como el proceso donde se establecen indicadores o estándares de liquidez y rentabilidad, análisis del comportamiento de las cuentas por cobrar y compararlas con los indicadores o estándares establecidos y la corrección de las variaciones de dichas cuentas respecto a los planes establecidos, resulta de vital importancia pues además proporciona la información necesaria para realizar la retroalimentación, proceso que contribuye por su parte a la mejora continua de las organizaciones. Un control sistemático contribuye a eliminar errores que en un momento dado podrían ocasionar serios problemas para las empresas.

Según Rodríguez¹⁶ sin un eficiente mecanismo de control de las cuentas por cobrar provocaría que estas aumenten, trayendo consigo menos entrada de efectivo y un falso incremento del capital de trabajo. Cada empresa dada sus características particulares debe tratar por todos los medios de alcanzar un nivel óptimo en cuentas por cobrar, y este va a depender de la política crediticia impuesta.

Existen técnicas para vigilar la calidad de las cuentas por cobrar y dentro de las más utilizadas se encuentran las siguientes: el calendario de antigüedad, la antigüedad promedio de las cuentas por cobrar, las fracciones de cobranza, así como las fracciones de saldos de cuentas por cobrar.

Controlar el buen desarrollo de las actividades dentro de una organización representa un aspecto primordial para garantizar que la misma pueda alcanzar sus objetivos y metas. Por ello es de vital

LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU CONTROL COMO ELEMENTOS VITALES PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO EMPRESARIAL

importancia que la empresa aplique un control eficiente y seguro, que le permitan proteger sus recursos y a la vez determina una adecuada presentación de los estados financieros. La falta de controles ocasiona que los procesos contables y administrativos se lleven de manera errónea, lo que puede afectar los resultados contables de un periodo determinado, además influye en una inadecuada toma de decisiones. Es por esto que las empresas requieren de procedimientos que tengan por objeto controlar y comprobar sus cuentas por cobrar.

Conclusiones

La administración de las cuentas por cobrar puede definirse como el proceso de organización, planificación, ejecución y control de aquellas actividades relacionadas con la venta de bienes y la prestación de servicios. Su registro, control y seguimiento debe realizarse de manera sistemática para evitar que las entidades incurran en ciertas pérdidas, que seguramente afectará la situación financiera de la empresa.

El control de las cuentas por cobrar es el proceso donde se establecen indicadores o estándares de liquidez y rentabilidad, análisis del comportamiento de las cuentas por cobrar y compararlas con los indicadores o estándares establecidos y la corrección de las variaciones de las cuentas por cobrar respecto a los planes establecidos.

Referencias bibliográficas

1. Weston TF. Fundamentos de Administración Financiera. La Habana: Editorial Félix Varela; 2006.
2. Brito J. Contabilidad Básica e Intermedia. Valencia; 1999.
3. Acosta KF. Administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en el capital de trabajo en la empresa Estructuras Metálicas Paco Cabrera. [Trabajo de Diploma en opción al título de Licenciado en Economía]. Las Tunas: Centro Universitario Vladimir Ilich Lenin; 2008.
4. Vázquez HRO. Cuentas por cobrar. [Internet] 2011. Disponible en: <http://www.admondecuentasporcobrar.blogspot.com/2011/12/artículo-de-cuentas-por-cobrar-hector.html>
5. Torres PRP. La administración de las cuentas por cobrar y su efecto en la eficiencia económica de la Empresa de Materiales de la Construcción. Departamento de Economía. Las Tunas: Universidad de Las Tunas Vladimir Ilich Lenin; 2010.
6. Santiesteban MM. Administración de las Cuentas por Cobrar en la Empresa de Servicios de Ingeniería de las Tunas y su incidencia en el Capital de Trabajo. Departamento Docente de Economía. Las Tunas: Universidad Vladimir Ilich Lenin; 2011.
7. Díaz CM. Material de estudio de Administración Financiera a corto plazo; 2005.
8. Pérez, A. C. (2014). Aplicación de técnicas financieras para la Administración de las Cuentas por Cobrar en la Empresa Agropecuaria Majibacoa. Departamento Docente de Economía. Las Tunas: Universidad de las Tunas Vladimir Ilich Lenin; 2014.
9. Patiño SG. Administración Financiera de cuentas por cobrar. En Administración del capital de trabajo. Facultad de contaduría y administración. Universidad Autónoma de Baja California.
10. Gitman L. Fundamentos de Administración Financiera. La Habana, Editorial Félix Varela; 2006.

LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU CONTROL COMO ELEMENTOS VITALES PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO EMPRESARIAL

11. Gómez GE. Administración de cuentas por cobrar (II): análisis de crédito Gestión Financiera; 2002.
12. Labrada MP. Compendio Bibliográfico sobre la temática: Análisis de la Gestión Financiera Operativa como instrumento financiero para el desarrollo empresarial. Facultad de Ciencias Económicas. Las Tunas., Centro Universitario Vladimir Ilich Lenin; 2005.
13. Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución. (2011). La Habana, Cuba.
14. Universidad de Oriente, Aspectos básicos del Análisis de créditos; sa.
15. Van Horne, JC. Fundamentos de Administración Financiera. Faxas 2011. Editorial Prentice Hall Hispanoamérica S.A; 1998.
16. Administración de Cuentas por Cobrar. Disponible en: www.exactus.com.
17. Gómez F. Diseño de un manual de procedimientos administrativo. [Internet] 1993. Disponible en: <http://www.monografias.com/historia/index.shtml>
18. Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadoras (ILACIF) Disponible en: <http://www.asofis.org.mx/novedades/manual%20olacefs.pdf>
19. Administración de las Cuentas y Documentos por Cobrar. Disponible en: <http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-documentos-cobrar>