

# IMPORTANCIA DE UN MANUEL DE PROCEDIMIENTO PARA LAS CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA

## IMPORTANCE OF A PROCEDURAL HAND FOR A COMPANY'S ACCOUNTS RECEIVABLE

**Nallely González Tiburcio**, *Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, División Académica de Ciencias Económico-Administrativas, Tabasco, México, [naye.glez.tiburcio28@gmail.com](mailto:naye.glez.tiburcio28@gmail.com),*

**Resumen:** *en esta investigación se abordará el tema de las cuentas por cobrar a través de un manual de procedimiento el cual es de gran ayuda para las empresas, debido a que en él se plantea de una manera sistemática como se hará un procedimiento y cuál es la responsabilidad que se debe de tener en él. La investigación tiene como objetivo dar a conocer que son las cuentas por cobrar, así como el manual de procedimiento, para así poder describir la importancia que implica el tener un manual de procedimiento para el rubro de cuentas por cobrar dentro de la empresa.*

**Palabras claves:** *cuentas por cobrar, empresa, herramienta, manual.*

**Abstract:** *in this research the issue of accounts receivable will be addressed through a procedure manual which is of great help to companies because it is raised in a systematic way how a procedure will be done and what is the responsibility that should be had in it. The research aims to publicize what accounts receivable are as well as the procedure manual and then describe the importance of having a procedural manual for the area of accounts receivable within the company.*

**Keywords:** *accounts receivable, company, tool, manual.*

### INTRODUCCIÓN

Las empresas al largo de los años han buscado la manera de hacer que sus clientes se sienten bien con ellos, así como traer nuevos clientes para adquirir sus servicios o productos, debido a esto estas implementaron el sistema de crédito con el cual se puede adquirir un producto o servicio de una manera mas accesible, en termino contables y financieros esto se conocería como cuentas por cobrar en la cual el cliente esta contrayendo una deuda con la empresa por un tiempo determinado.

Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes y deudores diversos, es muy importante para la empresa, ya que constituye un activo que estimula las ventas, pero también se debe tomar en cuenta que conceder crédito conlleva riesgos como por ejemplo el retraso de pago por parte de los clientes y/o deudores o incluso incumplimiento de pago de estos mismos.

En la investigación se describe lo que es un manual de procedimiento con el cual muchas empresas buscan ser más eficientes y mejorar sus procesos en ciertos rubros, de igual manera se describirá lo que son las cuentas por cobrar y la importancia que estas tienen en la empresa.

En la actualidad las empresas son conscientes de la falta de lineamientos que le permitan un mejor control en lo que respecta al rubro de las cuentas por cobrar. Por lo anterior y a través de la aplicación de manuales de procedimientos, se pretenden mejorar los controles internos de las empresas que promoverán la eficiencia, reducirán los riesgos de pérdidas y ayudarán a asegurar la confiabilidad de los estados financieros en dichas cuentas por cobrar.

### MÉTODO

Según Kerlinger (1975) lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Retomando lo anterior podemos entonces afirmar que la presente investigación es del tipo No Experimental puesto que su objetivo es observar y analizar situaciones que ya acontecieron con el fin de corregir errores e ineficiencias que pueden estar obstaculizando el buen funcionamiento de la entidad. El tipo de investigación que se realizará en este trabajo será mediante un método deductivo ya que parte de información y conceptos generales para definir el problema específico y posteriormente darles respuesta a los objetivos de la presente investigación.

## ¿QUE ES UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO?

Como nos menciona Molina et al. (2016). Los manuales son una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en un área específica de una empresa. Como objetivos y beneficios es de fijar políticas, definir funciones, determinar y delimitar responsabilidades, permitir ahorro de tiempo, evitar desperdicios, reducir los costos, facilitar la selección de personal, construir una base, servir base de adiestramiento, comprender el plan de la empresa.

El propósito de los manuales es permitir la adquisición de información de forma clara, sencilla y concreta. Gracias a esta herramienta, el acceso a la información a los miembros de la organización es directo y facilitado, a través de planes de acción, respetando seriamente los pasos para lograr las metas y objetivos, pero sobre todo el lograr buenos resultados para la misma.

De acuerdo con Cardoso (2012). El Manual de Procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Por lo anterior podemos decir que un manual de procedimientos es una herramienta importante para el desarrollo de las operaciones de la empresa en el área contable porque a través de él, se implementación de políticas y procedimientos que lograrán tener mayor control en los registros.

Por otra parte, el manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. Palma, 2005. (Vivanco 2017).

El control interno es una herramienta para las cuentas por cobrar, ya que mide la utilización eficiente de los recursos con que cuenta la empresa y una vez obtenidos los datos se hacen ajustes a los procedimientos y políticas más apropiados conforme a las necesidades de la empresa para desempeñar el buen funcionamiento de las operaciones diarias del área de crédito y cobranza como en consecuencia en todas las áreas de la empresa.

- **OBJETIVOS**

1. Ser una guía para las operaciones de la organización y que estas se desarrollen de una manera eficiente.
2. Ser una guía para el entrenamiento del personal.
3. Facilitar la comunicación e interpretación de los procedimientos y políticas contables.
4. Manuales de procedimiento y su vinculación con el control interno.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente se puede decir que un manual de procedimientos es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica.

## ¿QUE SON LAS CUENTAS POR COBRAR PARA UNA EMPRESA?

La administración de cuentas por cobrar implica generalmente un dilema entre liquidez y productividad, ya que, si se ofrecen muchas facilidades para la venta de los productos, se incrementarán las ventas y también las utilidades; pero, por otra parte, se comprometen fondos en cuentas por cobrar, que finalmente disminuyen la liquidez de la empresa.

Las cuentas por cobrar son generadas tras la venta de un producto o servicio a crédito, lo cual supone para la empresa efectivo del cual disponer a futuro, siempre que las gestiones de cobranzas sean las correctas, así como las políticas de crédito establecidas por esta. (Peralbo, 2016).

Las cuentas por cobrar de una empresa representan la extensión de un crédito. Con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos, la mayoría de las empresas consideran necesario ofrecer crédito. (Gitman, 2003)

Estas cuentas son importantes porque representan los activos de la empresa, los derechos con los que la empresa debe tener un interés en los productos o servicios prestados. También son un factor importante para mantener un flujo de efectivo para la empresa. En general, en la empresa, invertir en créditos representa una inversión muy importante porque representan el uso de recursos que se convertirán en liquidez para cerrar el ciclo financiero en el corto plazo.

Citando a Cordova & Matelini (2021). Hay que entender que dicho rubro este compuesto por las diferentes acciones orientadas a la recuperación de del dinero que se convierten en el sustento para la adquisición de bienes como de servicios que se necesitan, para el normal funcionamiento de la compañía, así mismo está relacionada a las políticas crediticias que se maneja en la empresa para la clasificación de los clientes, que forman parte de la cartera o portafolio de clientes, que se convierten en el soporte económico para que la empresa funcione en forma adecuada, y con el cumplimiento de sus funciones.

Desde el punto de vista de Macías (2017). Cuando se habla de cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicio. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estas cuentas, ya que constituyen parte de su activo y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

Las cuentas por cobrar toman una gran importancia para la empresa debido al beneficio que se obtiene con ellas, al otorgar un crédito a sus clientes, ayudan a que puedan seguir consumiendo su servicios o productos de una manera mas accesible, de igual manera al ser un crédito tiene sus desventajas, debido a que las cuentas por cobrar se ven afectas cuando no se tiene liquidez en ellas.

### **QUÉ IMPORTANCIA TIENE EL APLICAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LAS CUENTAS POR COBRAR**

La importancia de un manual de procedimiento en una organización es tener a la mano un instrumento la cual mejore el trabajo de sus colaboradores, y a su vez proporcionarles una guía en donde se puedan manejar por si solos, de tal manera que la ejecución de las actividades correspondientes sean las adecuadas. Lo que se busca dentro de un grupo de trabajo, es el mejoramiento de la empresa y las actividades continuas para el aprovechamiento óptimo de los recursos que este dispone. (Sani & Zamora, 2018).

Implementar un manual de procedimientos en la entidad contribuye a estandarizar los métodos de trabajos y de esta manera agilizar las operaciones de las cuentas por cobrar para un mejor control.

los manuales de procedimientos pertenecen al sistema de control interno en el cual se diseña e implementa en la empresa este sistema ayuda a que la empresa tenga un buen rendimiento, pero para esto es necesario preparar procedimientos integrales que sean fundamentales para el pleno desarrollo de sus actividades, establecer las responsabilidades de los responsables de todas las áreas, generando información útil y necesaria., estableciendo medidas y objetivos de seguridad, control y autocontrol que participen en el funcionamiento de la empresa.

Como señalan Gutiérrez & González (2014). Los manuales representan una herramienta indispensable para toda empresa u organización, al permitirles: cumplir con sus funciones y procesos de una manera clara y sencilla, facilitan el aprendizaje al personal, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución pues son una fuente en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado.

Los procedimientos especifican y detallan un proceso, que son un conjunto de operaciones, en una secuencia definida por los responsables de la implementación, al que se debe seguir el procedimiento, políticas y estándares establecidos, indicando plazos y flujo de documentos. Por ejemplo, un cobro de facturas.

Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son de proporcionar apoyo a las diferentes actividades que realizan de manera cotidiana en una empresa y también permite que se haga un seguimiento secuencial de las tareas, además, es muy útil porque es un instrumento de comunicación efectivo porque detalla de manera

especifica los pasos a seguir en el cumplimiento de las funciones asignadas.

### CONCLUSIÓN

En esta investigación se describió como los manuales de procedimientos son una parte importante para las empresas, el como una buena implementación de estos mismos, conlleva a la realización de procesos de una manera eficiente y adecuada , ayudando a la empresa a tener un mejor rendimiento, ya que como se menciona en unos de los temas de la investigación los manuales nos facilitan la manera de realizar los procesos por medio de instrucciones detalladas sobre los roles y procedimientos que se deben de seguir en la empresa. En otro punto, las cuentas por cobrar son parte muy importante para las empresas, ya que estas representan un crédito que otorgan a sus clientes, gran parte de ellas tienen este sistema con el cual ayudan a sus clientes a poder adquirir un producto o servicio a través de un crédito, incentivando así el poder aumentar sus ventas y el atraer a nuevos clientes. Debido al gran uso que le dan al rubro de cuentas por cobrar se debe contar con un sistema eficiente para poder llevar de manera adecuada un control, para que esto no afecte las finanzas de la empresa, debido a la falta de conocimientos y procedimientos que se debe llevar en ese rubro.

La implementación de un manual de procedimiento para las cuentas por cobrar es de suma importancia , como se describe en la investigación , ya que con estos manuales , se facilita el uso y se conoce de una manera más sistemática el uso de las cuentas por cobrar, este manual de procedimiento es de gran utilidad, Enel se puede conocer de una manera más detallada y de manera sistemática el cómo se puede llevar un control sobre los clientes a los cuales se les ha otorgado un crédito y así poder ser mas eficientes para brindar un mejor servicio, pero sobre todo para que la vida financiera de la empresa sea estable y cuente con liquidez.

### REFERENCIAS

Cardoso, R. P. (2012). Manual de procedimiento para el control de las cuentas por cobrar. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (175).

Flores M. (2014). "Estrategias de operación del departamento de crédito y cobranza de una empresa comercializadora de pisos y azulejos ubicada en Toluca, estado de México 2012". Universidad Autónoma del Estado de México, México.

Gitman. L. (2003) (p. 65), en su libro "Principio de Administración Financiera", Edición 12.

Guashpa E. (2017). Diseño de un manual de procedimientos contables financieros para el hotel el cisne en la ciudad de esmeraldas. Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede esmeraldas. Ecuador.

Gutiérrez, J. L. P., & González, E. B. L. (2014). Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (201). Disponible en: <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2014i20118.html>

Kerling F. (1975). Investigación del comportamiento: técnicas y metodología. México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana. Actualmente se publica por McGraw—Hill Interamericana.

Macías Calderón, P. B. (2017). Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa GLOBALOLIMP SA de la ciudad de guayaquil (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2017.). Disponible en: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1967>

Molina, M. I., Torres, M. M. M., Zambrano, R. M. O., & Martínez, J. A. (2016). Manual de procedimiento en la empresa. Revista Caribeña de Ciencias Sociales, 15.

Palacio R. (2012): "Manual de procedimiento para el control de las cuentas por cobrar" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 175, 2012

Peralbo Verduga, L. L. (2016). Las Cuentas por Cobrar y su Impacto en la Liquidez de una Cooperativa de Transporte Urbano (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2016.). Disponible en: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1560>

Sani Rosado, G. B., & Zamora Ramos, J. B. (2018). Diseño de manual de procedimiento de mejora para la gestión de talento humano en la empresa Mastersoft SA Guayaquil (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas). Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28536>

Vivanco M. E. (2017). Los Manuales De Procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Universidad y Sociedad vol.9 no.3.