

Control interno en el Área de Créditos y Cobranzas en una empresa de seguros en Katuete, Paraguay

Derlis Daniel Duarte Sanchez

Profesor investigador del Programa de Contaduría Pública
Universidad Nacional de Canindeyú

Alejandro Barrientos

Estudiante del Programa de Contaduría Pública
Universidad Nacional de Canindeyú

Resumen

El control interno se refiere a un conjunto de políticas y procedimientos implementados por una empresa, con el fin de asegurar que sus operaciones sean eficientes, efectivas y cumplan con las leyes y regulaciones pertinentes. Por ende, el objetivo de este trabajo fue analizar el nivel de confiabilidad y nivel de riesgo en el área de crédito y cobranza en una empresa de seguros de la ciudad de Katuete, Paraguay. Se utilizó una metodología de estudios de casos; el instrumento de cuestionario de control interno se aplicó a dos funcionarios encargados del área de créditos y cobranzas, que proporcionaron informaciones para la elaboración de los resultados. Los principales hallazgos demuestran que, en el Área de Cobranzas y Créditos, según el instrumento de control interno, existe un nivel de confiabilidad del 55 % y un nivel de riesgo del 45 %. De acuerdo con la tabla de nivel confianza y riesgo, son porcentajes moderados. Es necesario implementar medidas adecuadas de prevención del fraude y una gestión de riesgos efectiva para mitigar los riesgos identificados y mejorar el desempeño financiero en esta área. Esto con el fin de garantizar la estabilidad y la sostenibilidad de la institución a futuro, protegiendo así los intereses de todas las partes involucradas.

Palabras clave: control interno, gestión de riesgos, nivel de confiabilidad

Introducción

La actividad aseguradora en el Paraguay comenzó en 1904 cuando se dictó su primera regulación. En 1905, ya operaban dos compañías: La Paraguaya S. A. de Seguros, en funcionamiento hasta la actualidad, y la Nacional de Seguros. Desde comienzos de siglo hasta la década del 50, la actividad económica del Paraguay estaba estrechamente ligada a la de Argentina. Los capitales de las principales empresas explotadoras de yerba, tanino y madera provenían de este país. La oferta de seguros estaba, por lo tanto, muy concentrada en subsidiarias de compañías argentinas, relacionadas en su mayor parte a capitales ingleses, que aseguraban en el Paraguay las

operaciones de sus empresas. El Comercio Paraguayo, la Franco Argentina y la Rural del Paraguay eran ejemplos de ello, mientras la Paraguaya S. A. de Seguros tenía estrecha vinculación con compañías de seguros de ese país (Ocampos et al., 1998).

En este contexto, la literatura documenta que el desempeño de las compañías de seguros depende de tres servicios principales: asunción de riesgos, servicios financieros e intermediación (Tono et al., 2019). Los gerentes corporativos a menudo enfrentan los desafíos de gestionar los riesgos dentro de un rango aceptable. Unos controles internos demasiado estrictos harán que las empresas sean más reacias al riesgo y, por tanto, evitarán

oportunidades, mientras que unos controles internos demasiado laxos inducirán a las empresas a asumir más riesgos (Chen et al., 2020).

A diferencia de la mayoría de las organizaciones que procuran administrar sus operaciones minimizando y controlando los diversos riesgos a los que están expuestas, la naturaleza del negocio de seguros implica asumir los riesgos suscritos por los asegurados a cambio de una prima.

Por otra parte, las compañías de seguros ofrecen pólizas de crédito y gestionan las cuentas por cobrar, que representan el tiempo promedio que transcurre desde la venta a crédito hasta que el pago se convierte en recursos disponibles para la empresa. La primera parte de este periodo comprende la gestión del crédito otorgado a los clientes de la empresa, mientras que la segunda parte involucra la recepción y procesamiento de los pagos una vez enviados por los clientes y recibidos por la empresa en su cuenta (Calderón y Miranda, 2019).

Por todo lo anterior, la problemática se plantea a través de la siguiente pregunta de investigación: ¿cuál es el nivel de confiabilidad y nivel de riesgo en el Área de Crédito y Cobranza en una empresa de seguros de la ciudad de Katuete? En cuanto al objetivo principal se plantea: analizar el nivel de confiabilidad y nivel de riesgo en el Área de Crédito y Cobranza en una empresa de seguros de la ciudad de Katuete, Paraguay.

Materiales y Métodos

Se utilizó una metodología de estudios de casos, ya que en contabilidad, según Castro (2010), el uso del estudio de casos ofrece importantes resultados. La población estuvo compuesta por 2 funcionarios de la casa de seguros, encargados del Área de Créditos y Cobranzas de la ciudad de Katuete, departamento de Canindeyú en Paraguay. El instrumento de recolección de datos fue elaborado a partir de la revisión de literatura, principalmente con los aportes de Carrera et al., 2019; Guerrero, 2015 y Quinaluisa et al., 2017). El cuestionario estuvo conformado por 18 preguntas dicotómicas del control interno y por las fórmulas de nivel de riesgo y nivel de confianza, así:

Nivel de confianza: $NC = \frac{\text{Calificación total CT}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$:

Nivel de riesgo: $RI = 100\% - NC\%$

La recolección de datos se ejecutó en el mes de enero de

2024. Los datos se procesaron en Excel. Para la discusión, se llevó a cabo un análisis teórico con base en la revisión de literatura. A partir de los resultados de las fórmulas, se utilizó la tabla de confiabilidad y nivel de riesgo (Tabla 1).

Tabla 1

Nivel de confianza y nivel de riesgo

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15 %-50 %	51 %-75 %	76 %-95 %
85 %-50 %	49 %-25 %	24 %-5 %
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo (100-Nc)		

Nota. Quinaluisa et al., 2017, p. 28.

Resultado y discusión

A continuación, se presentan los principales resultados de la investigación.

Figura 1

Nivel de confianza y nivel de riesgo de control interno en el Área de Crédito y Cobranza

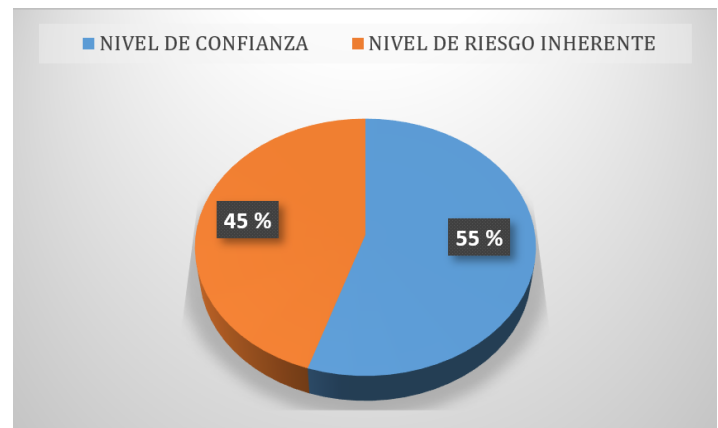
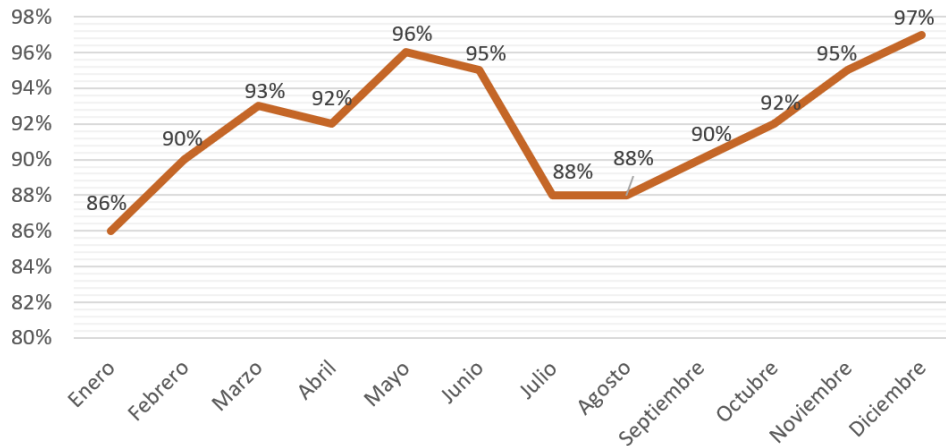


Figura 2

Comportamiento de cobranzas en 2023



Los resultados principales del estudio revelan una situación en el Área de Cobranzas y Créditos, se identificó un nivel de confiabilidad del 55 % y un nivel de riesgo del 45 %, según el instrumento de control interno. Esta evaluación sitúa el nivel de confianza y riesgo en una categoría moderada, lo que indica que existen aspectos positivos y áreas de mejora en el sistema de gestión financiera.

En este sentido, se han detectado motivos que contribuyen a este nivel de riesgo. Por un lado, se ha observado una falta de independencia entre las funciones del registro contable y la custodia de la cartera, lo que podría aumentar la probabilidad de errores o fraudes en el manejo de los registros financieros. Además, la ausencia de itinerarios definidos para las cobranzas representa otra preocupación, ya que podría conducir a una gestión ineficiente del tiempo y recursos disponibles.

Asimismo, la carencia de políticas claras de cobro para la recaudación de dinero en efectivo es otro factor identificado. Esta situación podría generar inconsistencias en los procedimientos de cobranza y aumentar el riesgo de pérdida o mal uso de los fondos. Por otro lado, la falta de establecimiento de metas para la recuperación de la cartera de crédito también ha sido señalada como un motivo de preocupación, ya que podría resultar en una falta de enfoque y seguimiento en el proceso de cobranza. Tampoco, se realiza una actualización periódica de los límites de crédito, considerando el comportamiento del cliente como un factor de riesgo adicional. Esta situación podría exponer a la organización a un riesgo crediticio innecesario, ya que los límites desactualizados podrían no reflejar con precisión la capacidad de pago de los clientes.

Por otro lado, se analizó el comportamiento del crédito en relación con una meta total del 100 %. De lo cual, se

observa que, a lo largo del año, el comportamiento del crédito varía, alcanzando un máximo del 97 % en diciembre y un mínimo del 86 % en enero. Estos datos indican cierta variabilidad en el desempeño del crédito a lo largo del tiempo, lo que podría tener implicaciones para la gestión de riesgos y la toma de decisiones en el área de cobranzas y créditos.

Para Viloría (2005), «el riesgo inherente se relaciona con las actividades propias de la organización, es decir, las que por sí mismas pueden ocasionar conflictos e incidir en la posibilidad de continuar con la premisa de Negocio en Marcha» (p. 80). Agrega Núñez (2021)2021, «las empresas de hoy en día están expuestas constantemente a diversos riesgos que pueden afectar el cumplimiento de su misión y sus objetivos estratégicos» (p. 14). Para tal efecto y como medida para mitigar las posibles amenazas de su entorno y de la operación propia de la organización, surge la gestión de riesgos como mecanismo que proporciona un proceso adecuado para el análisis, identificación, evaluación del impacto y para definir la forma de responder ante ellos, de tal manera que no se vean afectadas las partes de la organización: el patrimonio, la sostenibilidad, la rentabilidad y la responsabilidad. Por tanto, según Arcenegui-Rodrigo et al. (2015), la reducción del riesgo se inicia con la ejecución de la política de prevención de fraude, un plan que incluye una variedad de controles y medidas diseñadas para prevenir y detectar fraudes.

Conclusión

Los resultados del estudio revelan que, en el Área de Cobranzas y Créditos, existe un nivel de confiabilidad del 55 % y un nivel de riesgo del 45 %, según el instrumento de control interno. Esta evaluación sitúa el nivel de confianza y riesgo en una categoría moderada, lo que indica que



existen aspectos positivos y de mejora en el sistema de gestión financiera.

Se han detectado motivos que contribuyen a este nivel de riesgo. En primer lugar, se observa una falta de independencia entre las funciones del registro contable y la custodia de la cartera, lo que podría aumentar la probabilidad de errores o fraudes en el manejo de los registros financieros. Además, la ausencia de itinerarios definidos para las cobranzas representa otra preocupación, ya que podría conducir a una gestión ineficiente del tiempo y recursos disponibles.

Asimismo, la carencia de políticas claras de cobro para la recaudación de dinero en efectivo es otro factor identificado. Esta situación podría generar inconsistencias en los procedimientos de cobranza y aumentar el riesgo de pérdida o mal uso de los fondos. Por otro lado, la falta de establecimiento de metas para la recuperación de la cartera de crédito también ha sido señalada como motivo de preocupación, debido a que podría resultar en una falta de enfoque y seguimiento en el proceso de cobranza.

Además, no realizan una actualización periódica de los límites de crédito, considerando el comportamiento del cliente como un factor de riesgo adicional. Esta situación podría exponer a la organización a un riesgo crediticio innecesario, ya que los límites desactualizados no reflejan con precisión la capacidad de pago de los clientes.

Por otro lado, el análisis del comportamiento del crédito en relación con una meta total del 100 % revela cierta variabilidad en el desempeño del crédito a lo largo del tiempo, lo que podría tener implicaciones para la gestión de riesgos y la toma de decisiones en esta área.

Referencias

- Arcenegui-Rodrigo, J. A., Martín-Lozano, J. M. y Obrero-Castilla, V. (2015). Propuesta de un modelo para la prevención y gestión del riesgo de fraude interno por banca paralela en los bancos españoles. *Cuadernos de Contabilidad*, 16(42), 625-660. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc16-42.pmpg>
- Calderón, K. C. y Miranda, K. A. (2019). *El control interno de las cuentas por cobrar y la morosidad”: Una revisión de la literatura científica*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25810>
- Carrera, P. Y., Valenzuela, C. V., Morillo, E. M. y Noboa, J. A. (2019). Crédito y cobranza. Un análisis en Seguros Equinoccial. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII(especial), 1-20. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i11.1330>
- Castro, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de Administración*, 1(2), 31-54. <https://doi.org/10.22458/rna.v1i2.332>
- Chen, H., Yang, D., Zhang, J. H., & Zhou, H. (2020). Internal controls, risk management, and cash holdings. *Journal of Corporate Finance*, 64, 101695. <https://doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2020.101695>
- Guerrero, Y. M. (2015). *El control interno y su incidencia en la toma de decisiones en avic – agropecuaria de la ciudad de Ambato* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17839>
- Núñez, M. P. (2021). La gestión de riesgos frente al impacto del Covid-19 en las organizaciones desde la perspectiva de la auditoría interna. *Audit.AR*, 1(2), 14-26. <https://doi.org/10.24215/27188647e007>
- Ocampos, L., Ortíz, E. y Navarro, B. (1998). *PARAGUAY: Mercado de seguros y el desarrollo de un mercado de capitales a largo plazo* [Documento de trabajo]. <https://core.ac.uk/download/pdf/6442097.pdf>
- Quinaluisa, N. V., Ganchozo, M. Á., Reyes, M. V. y Arriaga, G. C. (2017). Evaluación del sistema de control interno en empresas privadas. *Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial*, 3(8), 25-30. https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial/vol3num8/Revista_de_Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial_V3_N8_3.pdf
- Tono, K., Kweh, Q. L., Lu, W.-M., & Ting, I. W. K. (2019). Modeling investments in the dynamic network performance of insurance companies. *Omega*, 88, 237-247. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2018.09.005>
- Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable FACES*, 8(11), 87-92. <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/actualidadcontable/article/view/9286>