M

uchos de nuestros estudiantes comenzaron a trabajar como auxiliares de cartera. Llevar el saldo por pagar a un libro especial y controlar el cumplimiento de las cuotas subsecuentes. Calcular los intereses según se tratare de tasas nominales o efectivas. Imputar los pagos. Contabilizar las eventuales deducciones tributarias. Hacer cobranzas. Dar información cuando se quisiere hacer nuevas operaciones. Presentar reportes según el monto de los saldos, su distribución geográfica o por productos, la edad de la cartera. Estimar las provisiones por pérdidas, según criterios tributarios. Para muchas compañías, la cartera es el principal activo. De su recaudo depende el correcto flujo del capital de trabajo. La cosa es más o menos sencilla, según se trate de una o varias modalidades de crédito a los compradores. Algunos optan por vender en firme su cartera. Otros la venden con pacto de recompra o con garantía ante su no pago. Generalmente estas operaciones de venta implican descuentos. Ahora pueden verse ante la necesidad de estimar el valor de mercado de cada acreencia.

El manejo de la cartera no es otra cosa que el manejo de los clientes. Algunas empresas han entendido que éstos no pueden ser reducidos a un saldo, a unas cuotas periódicas, al cumplimiento. Hoy se hacen grandes esfuerzos de conocimiento de los clientes, sobre todo de sus gustos y necesidades, buscando formas de mantenerlos y de servirles cuanto sea posible. Han aparecido los asesores de cuenta, funcionarios destinados a tener un trato directo con los clientes.

Los contadores han salido del auxiliar de cartera para empoderarse del CRM, *customer relationship management (CRM) software,* una de las partes básicas de los tradicionales ERP. Según se lee en [What Your Clients Really Want](https://www.accountingweb.com/resources/what-your-clients-really-want?s=tx101716) de Accounting Web, “(…) *a CRM system helps small businesses find new customers, allows salespeople to work through the acquisition process, and enables customer service teams to keep customers happy so owners can expand their business relationships.* (…)”.

Cuando somos capaces de pensar la contabilidad como un subsistema de información integrado a muchos otros para conformar el sistema de información administrativo, que supera las problemáticas de los registros históricos para permitir estudios de mercado, desarrollos de nuevos productos, nuevas formas de ofrecerlos, novedosos planes de mantenimiento o garantía, premios por consecución de nuevos clientes, entonces comprendemos que la información ha dejado de estar en cajones separados, se ha integrado, para estar al servicio de la propia empresa, ocupando el primer lugar en las gestiones de dirección de los negocios. Es entonces cuando el contador es un funcionario de alto nivel, del equipo estratégico, del prospectivo, del de riesgos. El contador administrativo, es decir, el contador empresario, es un profesional parecido pero distinto del contador financiero, es decir, del contador inversionista. Aunque ambos tienen por objeto la empresa, la consideran desde puntos de vista distintos.

*Hernando Bermúdez Gómez*