

Capítulo 4. ¿Cómo mejorar en los cobros?

Ya te comenté hace un par de capítulos que hay muchas maneras de mejorar nuestro periodo medio de cobro, pero para que te hagas una idea de la importancia del concepto, te diré que

una empresa que factura 10 millones de euros por reducir su periodo medio de cobro en 7 días ¡mejora en el resultado en unos 13.000 € anuales!

ya que le supone disminuir la financiación de su circulante en casi 192.000 €.

Existen los cuatro pasos del circuito de Ingresos que se desarrollan de manera encadenada, y que tienen un impacto vital en la reducción del periodo de cobro:

¿Cómo reducimos los plazos del periodo de cobro?

1º.- Venta.

Tiene un importantísimo efecto financiero una adecuada planificación de la producción.

¿Cuánto cuesta mantener unos almacenes repletos de materias primas o productos terminados no vendidos?

En muchas empresas existen objetivos contrapuestos entre los departamentos de producción y los de ventas, y ocurren estos efectos de fabricar “contra almacén”, lo que hace que se cumplan los objetivos de producción, pero machacamos financieramente la empresa.

En este interesante artículo de Mario Cantalapiedra trata el tema de las [ventajas e inconvenientes de mantener existencias en almacén](#).

Otro factor a considerar es el tiempo entre que la venta ha sido aceptada por el cliente y el momento de la entrega final del bien o el servicio, lo que determina los recursos invertidos en ese proceso, y por lo tanto el coste financiero implícito.

En un proceso de entrega puntual y sin incidencias se basa a su vez una facturación sin incidencias y un cobro puntual. Hay que prestar mucha atención a la documentación de la entrega y la aceptación por parte del cliente.

Según mi experiencia, **el mayor porcentaje de impagos se produce por discrepancias entre la entrega y la facturación**. El número de facturas devueltas por “no conformes” es el mayor origen de impagos y retrasos en los cobros.

2.- Facturación.

¿La mercancía o servicio que entregaste a tu cliente el día 2 la estás facturando el día 31 del mes?

Le estás regalando 29 días de cobro a tu cliente.

El periodo de pago no empieza a contar hasta la fecha de factura o de la recepción de la misma por el cliente.

Te indico algunas claves para mejorar el periodo de facturación, como son:

- Factura en la fecha más próxima a la entrega de tus bienes o servicios, aunque suponga facturar más de una vez al mes.
- Envía la factura por el método más rápido de llegada a tu cliente. Si tienes factura electrónica, mejor.

¡Ojo! Muchos clientes consideran que el periodo de pago empieza con la recepción de la factura, no con la fecha de factura.

- El plazo de cobro debe estar indicado en la factura, y ser concordante con lo firmado con el cliente. Según la vigente ley de morosidad, los cobros deberían producirse en 60 días a clientes particulares y 30 días a las Administraciones Públicas. Pero en España....

3.- Cobro. Procura que la gestión de cobro no recaiga en la iniciativa del cliente. Primero, a los días de vencimiento de la factura te sumará el que tiene “una fecha fija de pago”, que te añada de media otros quince días.

Intenta acordar por contrato que cobrarás por medios que tú controlas: recibo domiciliado, letra o pagaré aceptado, factoring etc. Así eres tú el que ejecutas el cobro en la fecha debida.

Aunque si cobras por recibo domiciliado, presta atención a las condiciones que te aplica el banco en el abono de las remesas. Mira el post que publiqué en Tesoralia, titulado [“Un follón en el cobro de una remesa de recibos”](#).

Si la iniciativa del pago corresponde al cliente, es muy útil establecer un aviso al cliente del vencimiento del pago, por si acaso...

Por supuesto, **si en la fecha de vencimiento no ha pagado el cliente, la reclamación debe ser INMEDIATA**. Tener un procedimiento de reclamación estandarizado ayuda bastante. Por ejemplo:

- Llamada telefónica de reclamación en la fecha de vencimiento hubo impago.
- Carta cordial de reclamación al cabo de una semana.
- Carta del abogado de la empresa a los quince días.
- Burofax de reclamación al mes, con inicio de acciones monitorias.

Siempre que este proceso no mate tu relación con el cliente que supone el 70% de tus ingresos... No se puede tratar de la misma manera a un cliente importante con el que llevamos trabajando muchos años sin problemas y que sufre tensiones temporales de liquidez, que a un nuevo cliente que ha comenzado demorando los pagos desde la primera factura.

¡Ah! Para estos casos de demoras de cobros, hay dos claves:

- La constancia en el seguimiento al moroso.
- El disponer de un muy buen abogado.

4.- Ingreso. Desde la fecha de cobro hasta la fecha de ingreso en el banco y abono en valor del cobro.

¡Que no se quede el cheque del cliente en la bandeja del departamento de Administración esperando un par de semanas a ser llevado para su ingreso en el banco!

Tampoco se trata de descontar todas las letras y pagarés que recibamos, lo que nos puede aumentar innecesariamente los gastos financieros y generar puntas de tesorería difíciles de rentabilizar. Conocí el caso de una empresa que cobraba todo mediante pagarés y cuyo director financiero “por norma” descontaba todo lo que recibía. Con esa política tenía momentos de importantes puntas de tesorería (de millones de €) que intentaba rentabilizar. El problema es que el rendimiento de las puntas de tesorería nunca superaba el 3%, mientras que la TAE del descuento que hacía estaba por encima del 10% una vez consideradas todas las comisiones de remesa, efecto, etc.

Mira lo que publicamos en la web de Tesoralia respecto al [coste de descuento de facturas](#).

Una práctica muy recomendable es realizar llamadas de recordatorio del vencimiento de los pagos de las facturas a nuestros clientes. Y, por supuesto, reclamar los impagos. ¡Cuanta más insistencia tengas en la reclamación, más posibilidades tendrás de cobrar ese moroso!

Veamos el ejemplo una empresa que factura sus ventas a 30 días. Si su facturación diaria media son 60.000 € (IVA incluido), debería tener un saldo medio de clientes de 1.800.000 €

(60.000x30). Si su saldo vivo de clientes es de 3.000.000 € quiere decir que cobra realmente en un plazo medio de 50 días, con un atraso medio de 20 días.

¿Por qué se producen esos 20 días de atraso?

Crédito teórico : 30 días.

- Facturación no realizada con la misma fecha de albarán: 3 días
- Incidencia media de los días fijos de pago de los cliente 6 días.
- Atraso de los clientes en reponer cheque o transferencia 5 días.
- Atraso en ingresar y contabilizar los cheques 2 días.
- Incidencia del impago de efectos y el atraso en cobrarlos 4 días.

Crédito real: 50 días

La reducción de esos factores de “retraso en el cobro” tiene una incidencia directa en los costes financieros. Esa demora media en el cobro del ejemplo supone tener que financiar un circulante adicional (saldo en clientes pendiente de cobro) de 1.200.000 €.

Si se consiguiese rebajar a 10 días ese plazo de exceso de saldo de clientes supondría liberar 600.000€, que con un coste medio de los pasivos financieros del 6% implicarían un ahorro anual de: **¡ 36.000 € ¡ nada más y nada menos.**

Hasta aquí el Capítulo de: ¿Cómo mejorar los cobros?

¿Y qué más para la próxima Capítulo?

Veremos cómo podemos tratar las distintas maneras de pagar a los proveedores y acreedores, dado que tiene un efecto importantísimo en la cifra de gastos financieros.

Así que en el próximo Capítulo dentro de 7 días, te cuento que debes hacer para mejorar tu gestión de pago a proveedores.

¿Preguntas? Respondo a todos los comentarios

Mi objetivo es que aprendas TODO lo que yo mismo sé de gestión de tesorería. Por eso no te cortes y pregunta abajo en comentarios.

¡Ah! No hace falta que seas cliente para seguir el curso, pero te animo a que pruebes el Integrador Bancario gratis ahora, controles mejor tu tesorería , y ganes tiempo para dedicarlo a lo que más quieras.

Si quieres compartir este artículo con un amigo, pulsa aquí: