



icm

Indicadores clave para medir el desempeño de la cobranza



Para ser eficientes en cobranza, la asignación correcta de los recursos es esencial. **Los cobradores son un recurso muy importante dentro de una operación de cobranzas.** Las habilidades de los cobradores deben estar alineadas con las características de las cuentas que van a gestionar; por ejemplo, cuentas con baja probabilidad de recuperación pueden ser gestionadas por cobradores con grandes habilidades de negociación, con excelente manejo del cliente; cuentas con alta probabilidad de recuperación, pueden ser gestionadas por cobradores con poca experiencia.

Aunado a lo anterior, al medir ciertos indicadores de cobranzas se conseguirá, no solo entender qué tan bien (o mal) está la empresa en ese aspecto, sino que también, identificar las posibles áreas de mejora.

La utilidad de un indicador es ayudar a tomar decisiones continuamente, basadas en la mejor información posible; para ello es importante que los indicadores puedan ser calculados en tiempo real y con muy poco esfuerzo.

Con base en lo anterior, los principales indicadores de la eficiencia en la cobranza son los siguientes:



1. PLAZO PROMEDIO DE COBRANZAS.

Este indicador mide el promedio de días que transcurren entre la fecha de emisión de las facturas y la fecha en que los clientes pagan. Aquellas empresas que realizan una excelente gestión de cobranzas tienen un plazo promedio de cobranza inferior al que otorgan a sus clientes para pagar sus facturas.



2. ANTIGÜEDAD PROMEDIO DE LA DEUDA.



Mide el promedio de días que han transcurrido desde la fecha de emisión de las facturas, ayudándonos a entender qué tan antigua es en promedio la deuda de los clientes. Aquellas empresas que realizan una excelente gestión de cobranzas tienen una antigüedad promedio de la deuda que es inferior al plazo que otorgan a sus clientes para pagar sus facturas.

3. PORCENTAJE DE LA DEUDA VENCIDA.

Mide qué porcentaje de la deuda total de clientes se encuentra vencida. Este indicador nos ayuda a entender el margen para mejorar que hay en las cobranzas de la empresa. Si es inferior al 3 % entonces el margen para mejorar es pequeño y será muy costoso conseguir una mejora significativa. Por el contrario, si es superior al 10 % el margen para mejorar puede ser importante y se podrían conseguir mejoras significativas con poco esfuerzo.

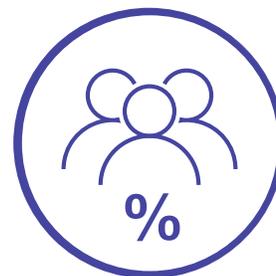


4. PORCENTAJE DE CLIENTES GESTIONADOS.

Los indicadores mencionados anteriormente nos ayudan a entender qué tan bien (o mal) están las cobranzas de la empresa, pero no nos dice nada del esfuerzo que esta realiza para cobrar en tiempo y forma.

Por ello resulta muy importante medir el porcentaje de clientes con deuda vencida que han sido gestionados hace 30 días o menos. Para calcular este indicador es necesario llevar registro de las gestiones que se van realizando con clientes. En la mayoría de los casos lo recomendable es que este indicador se encuentre por arriba del 75%.

Algunas empresas miden además el porcentaje del monto de la deuda vencida que pertenece a clientes que han sido gestionados hace 30 días o menos. De esta forma no solo buscan gestionar la mayor cantidad de clientes posible, sino que además se busca gestionar a aquellos que mayor deuda tienen.



FUENTES:

<https://cdn2.hubspot.net>

<https://www.docuSign.mx>

www.crevolutionnow.com

www.icmcredit.com