

Literatura sobre la incidencia del método de cobranza y la capacitación de cobradores en la mejora de la eficiencia del sistema de cobranza de los servicios complementarios en un hotel ¹

Barreto Monroy, Bertsabel

Universidad de Lima

Resumen: El presente artículo refleja una investigación sobre la literatura registrada en base de datos de Proquest, Ebsco, ScienceDirect y Scopus sobre la gestión del sistema de cobranza, para lo cual se revisó un total de 200 artículos comprendidos entre los años 2014 al 2019, de los cuales se seleccionaron 67 que corresponden al Estado del Arte, de los que 15 forman parte de la revisión de la literatura. Todo ello utilizando la técnica del Método de Árbol. Se concluye con una clasificación de la literatura revisada.

Palabras clave: cobranza, gestión, calidad, crédito, finanzas.

Abstract: This article reflects an investigation about the literature registered in the database of Proquest, Ebsco, ScienceDirect and Scopus on the management receive system, for which a total of 200 articles comprised between the years 2014 to 2019 were reviewed, of which they selected 67 that correspond to the State of the Art, of which 15 are part of the review of the literature. All this using the technique of the Tree Method. It concludes with a classification of the literature.

Keywords: receive, management, quality, credit, finance.

1. Introducción

La eficiencia del sistema de cobranza de los servicios complementarios de un hotel es un problema complejo que depende de diversas variables: el contrato, el período de crédito, la flexibilidad, la política y plazos de la empresa, los medios de pago, la reputación de pago del cliente, el clima laboral, promedio de cumplimiento de pago de cliente, el monto de la cuenta por cobrar, el método de ventas, el número de cuotas a pagar, el método de cobranza, la capacitación del personal de cobranza y el número de servicios complementarios contratados.

¹ Trabajo final de la asignatura Seminario de Investigación en Administración I
Docente responsable: Max Schwarz Díaz

Se establece que el método de cobranza es de suma relevancia en vista de que no es bueno el mantenimiento o/y el aumento de las cuentas por cobrar dentro de la contabilidad de una empresa. Así mismo, el número de veces que las cuentas por cobrar rotan durante un año, según Bravo (2010), refleja información que es necesaria para tomar las medidas correctivas o de afianzamiento, dentro del método empleado, con miras a lograr una mayor recaudación para el incremento de los beneficios económicos de la empresa.

Es muy frecuente que se descuiden las actividades de cobranza por enfocarse con mayor énfasis en las ventas, según Morales (2014), logrando un incremento en las cuentas por cobrar, poniendo en riesgo a la empresa con falta de liquidez. No se debe caer sólo en el análisis de los estados financieros, que solo toman en cuenta y registran la facturación de un servicio complementario sin detallar si se cobró. Ello puede causar que los resultados del periodo según los estados financieros sean positivos, pero se cuente con falta de liquidez por no haber realizado el cobro de las cuentas por cobrar dentro del periodo.

Del mismo modo, es de suma importancia que el personal encargado de la cobranza esté capacitado correctamente para controlar, procesar y registrar, según Herz (2018), todas las cuentas por cobrar, con el fin del incremento de los ingresos por ventas. Así mismo, prestar suma atención a las fechas de los pagos de los cheques diferidos aceptados en el proceso de cobranza y a la disponibilidad de fondos en los mismos, según Arosteguí (2007). Siendo esto de mucha importancia, dado que impacta directamente en la rentabilidad de la empresa.

Actualmente el período de cobranza, calculado en base a los estados financieros de los Hoteles que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima es de 17 días.

2. Técnicas y métodos

La técnica usada es la Técnica del Árbol. Esta permite desplegar un árbol basado en investigaciones que poseen literatura en común en base al problema de investigación, y parte de la selección de un compendio primario de artículos científicos que tienen relación entre sí. La técnica consiste en retroceder y luego avanzar, primero ir retrocediendo hasta determinar la investigación más antigua y posteriormente ir avanzando hasta llegar a las investigaciones más actuales. Estas investigaciones forman parte de la frontera del conocimiento del tema en investigación.

Para la confección del árbol se sigue los siguientes pasos:

1. Seleccionar un artículo científico con no más de 3 años de antigüedad.
2. Verificar que el contenido del artículo tenga relación con el problema de investigación.
3. Identificar en las fuentes del artículo, en qué referencias se ha basado el autor para escribir el artículo.
4. Buscar las fuentes identificadas en el artículo.
5. Aplicar la técnica de despliegue hacia atrás en los artículos que se van encontrando, hasta llegar a identificar un libro, que sería el primero en estudiar el tema de la investigación.
6. Partiendo de los artículos más recientes citados, por medio de los autores, buscar artículos que hallan citado como fuente los escritos de dichos autores.
7. Proceder a aplicar la técnica de despliegue hacia adelante hasta agotar la búsqueda de artículos más recientes.
8. Colocando la investigación propia en el extremo derecho de una lámina, ubicar el resto de investigaciones en orden cronológico decreciente en dirección opuesta. Con el fin de establecer que la investigación realizada está por encima de la frontera de conocimiento logrado en el estado del arte.
9. Establecer un orden en el árbol, de manera que se aprecie la clasificación clara de la literatura y las tendencias identificadas conforme a los diversos enfoques estudiados. El uso de colores es una herramienta útil en este paso.

3. Propuesta

Según la investigación de Zimon (2017) sobre la “Gestión de cobranza en una organización de compra de grupos”, la administración de cuentas tiene por objeto la reducción de cuentas por cobrar vencidas, para lo que se debe aplicar prevención, monitoreo y recuperación, a un cliente determinado, en cuanto se le otorga el crédito. Realizó un estudio estadístico con una muestra de 40 comerciantes polacos, pequeños y medianos, sobre la base de los estados financieros de los años 2013 al 2015, aplicando un análisis financiero preliminar y el estudio, año por año, de los índices de rotación de

las cuentas por cobrar y la participación media de las cuentas por cobrar en la estructura de los activos corrientes en dichos años. Zimon propone realizar un análisis sistemático del nivel de cuentas por cobrar considerando 3 estrategias para llevar a cabo la gestión de cobranza: la estrategia agresiva (puede generar un cuello de botella en los pagos), la estrategia conservadora (busca mantener un bajo nivel de insolvencia) y la estrategia moderada (suele tener elementos agresivos y conservadores). Sin embargo, no considera el método de cobranza utilizado por las distintas empresas analizadas dentro de su estudio.

Según la investigación de Zimon & Zimon (2019) sobre “Una evaluación de la influencia de los sistemas de gestión de calidad nominalizados en el nivel de cuentas por cobrar en empresas que operan en las organizaciones de compra de sucursales por grupo”, el objetivo principal del estudio es determinar el impacto de la implementación de los requisitos de los sistemas de gestión de calidad estandarizados en la mejora de los procesos relacionados con la gestión de los créditos. Dicho estudio se llevó a cabo con una muestra de 38 organizaciones asociadas, dividiéndolas en dos grupos: las que cuentan con el sistema de gestión de calidad estandarizados y las que no; estableciendo comparaciones entre ambos grupos. Concluye que la implementación de una estrategia de gestión permitirá controlar a los clientes y evitará el surgimiento de créditos vencidos. Si bien esta investigación hace referencia que el staff de área debe tener sus funciones correctamente definidas, no menciona la relevancia de la capacitación ni la destreza del personal de cobranza para llevar a cabo esa precisión.

La investigación de Miculescu & Gruj (2018), sobre la “Auditoría de las Cuentas por Cobrar”, se refiere a las cuentas por cobrar comerciales que pueden surgir en las compañías y aquellas empleadas en los registros contables en Rumania. Señala que se debe de aplicar un sistema de control interno básico para evitar posibles errores en las cuentas. Así mismo, hace énfasis en verificar varias veces las cuentas por cobrar con miras a descartar ventas falsas que manipulen las cifras en los ingresos reportados y todo lo que se deriva de ello. Emplea como muestra para el estudio, las cuentas por cobrar de una importante compañía en Rumania. Sin embargo, no considera el índice de rotación de una cuenta para validar o descartar la misma.

Según la investigación de Chatnani (2018) sobre la “Gestión de Cobranzas y la Financiación de la Cadena de Suministro para Pymes: análisis de Treds”, los Treds son sistemas informáticos que permiten a las Pymes ofrecer cuentas por cobrar a terceros, vender sus cuentas por cobrar, con el fin de lograr liquidez. Nandini estudia las estadísticas que muestran la elevada incidencia de deudas de las Pymes en India y el nivel de eficacia que ha conseguido la implementación de las Treds (sistema de intercambio de cuentas por cobrar). Es decir, que este sistema se implementa buscando una mejora dentro de la gestión de cobranza. Sin embargo, el estudio no considera la incidencia de la capacitación del personal en la gestión de cobranza de las Pymes.

Según la investigación de Mohanty & Kanta (2015) sobre la “Gestión de Cobranza: análisis de las Industrias Farmacéuticas clasificadas por grupos”, el riesgo financiero es un factor importante a considerar para desarrollar una eficiente gestión de cuentas por cobrar o gestión de crédito; y hay que prestar atención en el índice de rotación de cuentas por cobrar. Para la realización del estudio tomaron en cuenta 32 compañías farmacéuticas sobre la base de su facturación anual y la dividieron en grupos denominados por letras, donde el grupo A estaba conformado por empresas que facturaban más de mil millones de rupias, en grupo B de 500 a menos de mil millones de rupias, el Grupo C de 100 a menos de 500 millones de rupias y el Grupo D a menos de 100 millones de rupias. Sin embargo, Mohanty y Kanta pasan por alto la relevancia de contar con un staff altamente capacitado en cobranza.

Según la investigación de Rao & Gaglani (2014) sobre “Impacto de la gestión de cobranzas en el capital de trabajo: estudio sobre una selección de empresas de cemento”, postula que una gestión efectiva de las cuentas por cobrar aumenta el capital de trabajo, revelando que esta tiene impacto en la contribución de los activos corrientes. Todo ello, mediante el estudio de nueve principales empresas de cemento de la India en el periodo de 2004 – 2013 aplicando el método ANOVA (análisis de la varianza) buscando la relación entre el ratio de las cuentas por cobrar y el ratio de capital de trabajo de la empresa. Sin embargo, el estudio no toma en consideración el impacto en la gestión de cobranza de los métodos de cobranza que emplean dichas compañías ni la capacitación del personal de cobranza de las mismas.

Según la investigación de Mladineo & Susak (2016) sobre el “Análisis de las cuentas por cobrar comerciales”, el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez, en la búsqueda de rentabilidad, y la relación de esta con el valor de la compañía influye en las decisiones de los accionistas respecto a que empresa elegir para invertir. El estudio se realizó mediante el análisis de los datos y la información financiera publicado en la página web de la Bolsa de Zagreb, Croacia. A través de correlaciones entre ratios de índice de rotación de las cuentas por cobrar y la valoración de mercado de una compañía. Concluye que existe una relación positiva entre ambos índices y la relación negativa entre las cuentas por cobrar y la valoración del mercado. Sin embargo, no toma en cuenta los métodos de cobranza aplicados en la gestión de las cuentas por cobrar de dichas empresas, como un factor influyente y de diferenciación en la valorización de cada empresa.

Según la investigación de Atmaca (2016) sobre “Ratios financieros. Efecto de los componentes de capital en la rentabilidad: Investigación sobre el caucho y empresas de caucho”; existe una correlación negativa entre la variable del ciclo de conversión de efectivo y el período de cuenta por pagar. El estudio se desarrolló sobre la base de 24 negocios en el sector de productos químicos, petróleo, caucho y plástico en Borsa, Estambul, Turquía; con datos extraídos del período 2009 – 2015. Y concluye que las estrategias utilizadas en el sector para gestionar el capital de trabajo no son suficientes para lograr reflejar un impacto en la rentabilidad del mismo. Sin embargo, el autor no toma en consideración la aplicación de un eficiente método de cobranza y su relevante impacto en la reducción del ciclo de conversión de efectivo.

Según la investigación de Ciaponi & Mandacini (2015), sobre “El uso de las frecuencias digitales para detectar anomalías en las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar: un análisis de las universidades italianas”; aplicando Ley de Benford es posible detectar disconformidades en las cuentas por pagar y cobrar, de tal manera que detecta números ficticios o manipulados artificialmente en esas cuentas. Para ello realizó un estudio estadístico del sistema en los valores de las cuentas por pagar y cobrar de todas las universidades italianas, subvencionadas, en los estados financieros del periodo comprendido en los años 2004 – 2012. Concluye que es posible el uso de la ley de Benford como una herramienta de gestión que aporte al control de la veracidad de los datos presentados en las cuentas por cobrar y pagar, con miras a mejorar la gestión del

rendimiento y la solvencia de la empresa. Sin embargo, no toma en cuenta al staff encargado de las cuentas y los errores en los que pueden incurrir por no estar debidamente capacitados. A su vez, la implementación y capacitación en el sistema de frecuencias implica un costo que puede incrementar el presupuesto designado a las universidades.

Según la investigación de Sigidov et al. (2016) sobre la “Creación de provisión para deudas dudosas”, es importante y sumamente relevante contar con una cuenta que provea un respaldo de liquidez que sirva como soporte (provisionar una cuenta) ante la falta de cumplimiento de pago de algún cliente, ya que las cuentas por cobrar tienen un peso significativo en la estructura de los activos de la empresa. Se realizó un análisis a las políticas contables de 50 Pymes de Krasnodar (Rusia) durante el año 2014. Es estudio concluye que no existen métodos contables específicos para el cálculo de la provisión, pero que de los tres existentes (Método de porcentaje de ventas, Método de creación de provisiones para deudas específicas y Método de creación de provisiones vencidas), los autores desarrollan el método acumulativo que toma en cuenta el periodo de la deuda, la solvencia del deudor y el riesgo de no reembolso. Sin embargo, no toma en cuenta la relevancia de la capacitación correcta del staff para la implementación y práctica del método propuesto por los autores.

La investigación de Tsuruta (2014) sobre el “Aprovechamiento y firme desempeño de las pequeñas empresas: evidencia en Japón”, establece una relación positiva entre las pequeñas empresas altamente endeudadas y su respectivo rendimiento. Es estudio se llevó a cabo utilizando datos de provenientes de la Base de Datos de Riesgo de Crédito para Pequeñas y Medianas empresas durante el periodo comprendido entre los años 1996 – 2006. Concluye que las compañías con apalancamiento alto terminan reduciendo la posibilidad de banca rota con menos carga de deuda. Y hay empresas que venden sus cuentas por cobrar como alternativas para la obtención de financiamiento o liquidez. Sin embargo, no onda más en la relación entre las cuentas por cobrar y el impacto en los ratios de rendimientos de la empresa.

La investigación de Gullett et al. (2018), sobre el “Uso de ratios financieros para medir la calidad de las ganancias”, sugiere el método EQ Score que se desprende del QTest elaborado por Putman (2005), el cual permite establecer la calidad de las

ganancias partiendo de los estados financieros, mediante el uso de diversas ratios. Para probar la efectividad del mismo se llevó a cabo un estudio de 10 empresas seleccionadas intencionalmente que representaban los extremos en calidad de ganancias. De tal manera que se habilita una herramienta para el mejor desempeño de la gestión financiera de una empresa. Sin embargo, a pesar de que el estudio refuerza el uso de ratios que proporcionen mejores índices acerca del desempeño financiero de la empresa, éste no contempla posibles errores en los datos cargados al EQ Score, por lo que no toma en cuenta cómo se llevó a cabo el trabajo previo, ni el método ni la destreza del personal a cargo.

Según la investigación de Louw et al. (2016) sobre la “Gestión del capital de trabajo de las empresas minoristas sudafricanas”, el modo de administrar el capital de trabajo puede tener influencia en la rentabilidad y en la liquidez de la compañía. Para ello, analizaron 18 empresas minoristas que cotizan en la Bolsa de Valores de Johannesburgo de 2004 a 2012. La investigación halla que una estrategia para reducir el ciclo de conversión de inventarios y las cuentas por cobrar a su vez que se incrementan las cuentas por pagar comerciales tienen impacto positivo en la rentabilidad de las empresas. Sin embargo, no especifica que métodos emplear para la mejora de las variables analizadas, ni de qué forma desarrollar las estrategias sugeridas.

Según la investigación de Rascolean & Rakos (2015) sobre las “Estudio sobre los ajustes contables en las cuentas por cobrar comerciales vencidas”, el riesgo de crédito es un tema importante para las entidades bancarias, para lo cual se deben analizar las cuentas por cobrar, cuentas de gastos e ingresos, lo que ayuda a la clasificación crediticia conforme a tres criterios: desempeño financiero, servicio de la deuda y la iniciación de los procedimientos jurídicos. Siendo el último escenario es el más desalentador. La investigación se desarrolló en el estudio del caso del Banco Nacional de Rumania, dividido en dos periodos con administraciones diferentes. Sin embargo, el estudio no toma en cuenta con suficiente profundidad el método empleado en la aplicación de los ajustes que detallan los nuevos estándares financieros adoptados en la segunda administración, ni el tiempo que demoró la implementación de los ajustes empleados.

La investigación de Vera (2016), sobre si “¿Influye el gobierno corporativo en la eficiencia de la gestión del capital de trabajo de las empresas que cotizan en bolsa?, estudia la relevancia del gobierno corporativo en la eficiencia de gestión del capital de trabajo, como impulso para el crecimiento de la empresa. Utilizó como muestra 13 empresas que cotizan en la Bolsa de Ghana desde el 2001 al 2012. Fiador revela en su investigación que el gobierno corporativo si influye en las gestiones financieras de las compañías, al descubrir efectos negativos en los ciclos de conversión de efectivo, inventarios, periodo de cuentas por cobrar y pagar; surgiendo también como influyentes la edad de la empresa, su tamaño y la rentabilidad alcanzada. Todo ello mediante constantes juntas que lograrían inducir ciertas posturas, para diversos casos, en la administración. Cabe resaltar que los gobiernos corporativos siempre buscar influir en los resultados de las diversas gestiones que realiza la empresa, es por ello su razón de ser. Por lo que resulta un estudio con resultados previsibles en vista de que efectivamente hay la influencia que el investigador se pregunta



4. Conclusiones

La literatura ha sido clasificada en un primer momento sobre la base de cuatro sectores apreciados en el Estado del Arte. En el primer sector se encuentra la literatura más reciente, la que comprende los años 2014 al 2019. El segundo sector está compuesto por la literatura que parte en retroceso del 2014 al período comprendido entre el 2001 y el 2005. Como tercer sector (de color verde en el estado del arte) se identifica a los autores que iniciaron las investigaciones relacionadas con artículos sobre la problemática establecida. En el cuarto sector (de color rojo) se reseñan y se ubican de manera temporal las teorías que intervienen en la literatura a través del tiempo.

Como otra clasificación es posible dividir la literatura en cuatro grupos de acuerdo al tipo de estudio realizado en la misma. De esta manera se encuentran cuatro autores que emplearon estudios estadísticos sobre la gestión de cobranza: Zimon, Zimon & Zimon, Mohanty & Kanta y Chatnani. Así mismo, hubo autores que realizaron el estudio a partir de estados financieros de empresas que cotizan en la bolsa de valores de sus respectivos países de origen: Rao & Gaglani , Mladineo & Susak , Atmaca , Tsuruta, Louw y Vera. De la misma manera, Rascolean & Rakos, Miculescu & Grui y Sigidov realizaron sus estudios en empresas seleccionadas por ellos mismos. Los estudios realizados por los autores Ciaponi & Mandacini y Gullett fueron sobre la aplicación de métodos específicos como el método EQ Score o la Ley de Benford para el análisis en la gestión de cobranza, respectivamente.

En general la literatura revisada nos lleva a puntos relevantes que varios autores desarrollan, uno de ellos es la importancia de la gestión de cobranza para lograr un impacto positivo en la rentabilidad. De igual manera, se desprende el cuidado con el que el área de contabilidad debe manejar las cuentas por cobrar, ya que estas pueden ser infladas con diversos fines, como lograr imprimir una ficticia bonanza en la rentabilidad de la empresa. Así mismo, se determina que no hay estudio financiero posible sin el empleo de ratios que sumen en el análisis de los diferentes indicadores, y que estos no se limitan al estudio, si no que forman parte de la gestión del capital de trabajo en su conjunto. No obstante, una falencia recurrente en los estudios es la falta de un método de cobranza sistemático que logre la reducción de las cuentas por cobrar, incremente la liquidez de la empresa y aumente la rentabilidad de la misma. De igual modo, se ignora la capacitación del capital humano a cargo de desempeñar esa labor, eludiendo la

injerencia que tiene el buen desempeño y el cumplimiento de las funciones del cargo dentro del sistema de cobranzas de una compañía.

Referencias

- Arostegui, Á. O., & Doval, I. M. (2007). Diseño organizativo: Estructura y procesos.
- Atmaca, M. (2016). Ratios financieros. Efecto de los componentes de capital en la rentabilidad: Investigación sobre el caucho y empresas de caucho. *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Yönetim Bilimleri Dergisi*, 14(28), 633-649,678,690.
- Bravo, M. G. O., & Mondragón, R. H. (2010). Administración financiera.
- Ciaponi, F., & Mandanici, F. (2015). El uso de las frecuencias digitales para detectar anomalías en las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar: un análisis de las universidades italianas. *Journal of Economic and Social Development*, 2(1), 86-108.
- Chatnani, N. N. (2018). Gestión de cobranzas y la financiación de la cadena de suministro para pymes: análisis de treds. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(3), 1-8.
- Gullett, N. S., Kilgore, R. W., & Geddie, M. F. (2018). USO DE RATIOS FINANCIEROS PARA MEDIR LA CALIDAD DE LAS GANANCIAS. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 22(2), 1-12.
- Herz, G. J. (2018). Apuntes de contabilidad financiera (3a. ed.).
- Louw, E., Hall, J., & Brümmer, L. (2016). Gestión del capital del trabajo de las empresas minoritas sudafricanas. *Journal of Economic and Financial Sciences*, 9(2), 545-560.
- Miculescu, M., & Grui, S. (2018). Auditoría de las cuentas por cobrar. *Quaestus*, (13), 53-68.
- Mladineo, L., & Susak, T. (2016). *Análisis de las cuentas por cobrar comerciales*. Varazdin: Varazdin Development and Entrepreneurship Agency (VADEA).

- Mohanty, A., & Biswal, S. K. (2015). Gestión de cobranza: análisis de las Industrias Farmacéuticas clasificadas por grupos. *Global Journal of Research in Management*, 5(1), 65-79.
- Morales, C. J. A., & Morales, C. A. (2014). Crédito y cobranza.
- Rao, S., & Gaglani, H. (2014). Impacto de la gestión de cobranzas en el capital de trabajo: estudio sobre una selección de empresas de cemento. *International Journal of Management Research and Reviews*, 4(6), 651-659.
- Răscolean, I., & Rakos, I. (2015). Estudio sobre los ajustes contables en las cuentas por cobrar comerciales vencidas. *Annals of the University of Petroșani. Economics*, 15, 133-142.
- Schwarz, M. (2019). Guía de referencia para la elaboración de una investigación aplicada. Recuperado de <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/6029>
- Sigidov, Y. I., Korovina, M. A., Trubilin, A. I., Govdya, V. V., & Vasilieva, N. K. (2016). Creación de provisión para deudas dudosas. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6(4)
- Tsuruta, D. (2015). Aprovechamiento y firme desempeño de las pequeñas empresas: evidencia en Japón. *Small Business Economics*, 44(2), 385-410.
- Vera, F. (2016). ¿Influye el gobierno corporativo en la eficiencia de la gestión del capital de trabajo de las empresas que cotizan en bolsa? *African Journal of Economic and Management Studies*, 7(4), 482-496.
- Zimon, G. (2017). *Gestión de Cobranza en una organización de compra de grupos*. Varazdin: Varazdin Development and Entrepreneurship Agency (VADEA).
- Zimon, G., & Zimon, D. (2019). Una evaluación de la influencia de los sistemas de gestión de calidad nominalizados en el nivel de cuentas por cobrar en empresas que operan en las organizaciones de compra de sucursales por grupo. *Calitatea*, 20(169), 47-51.