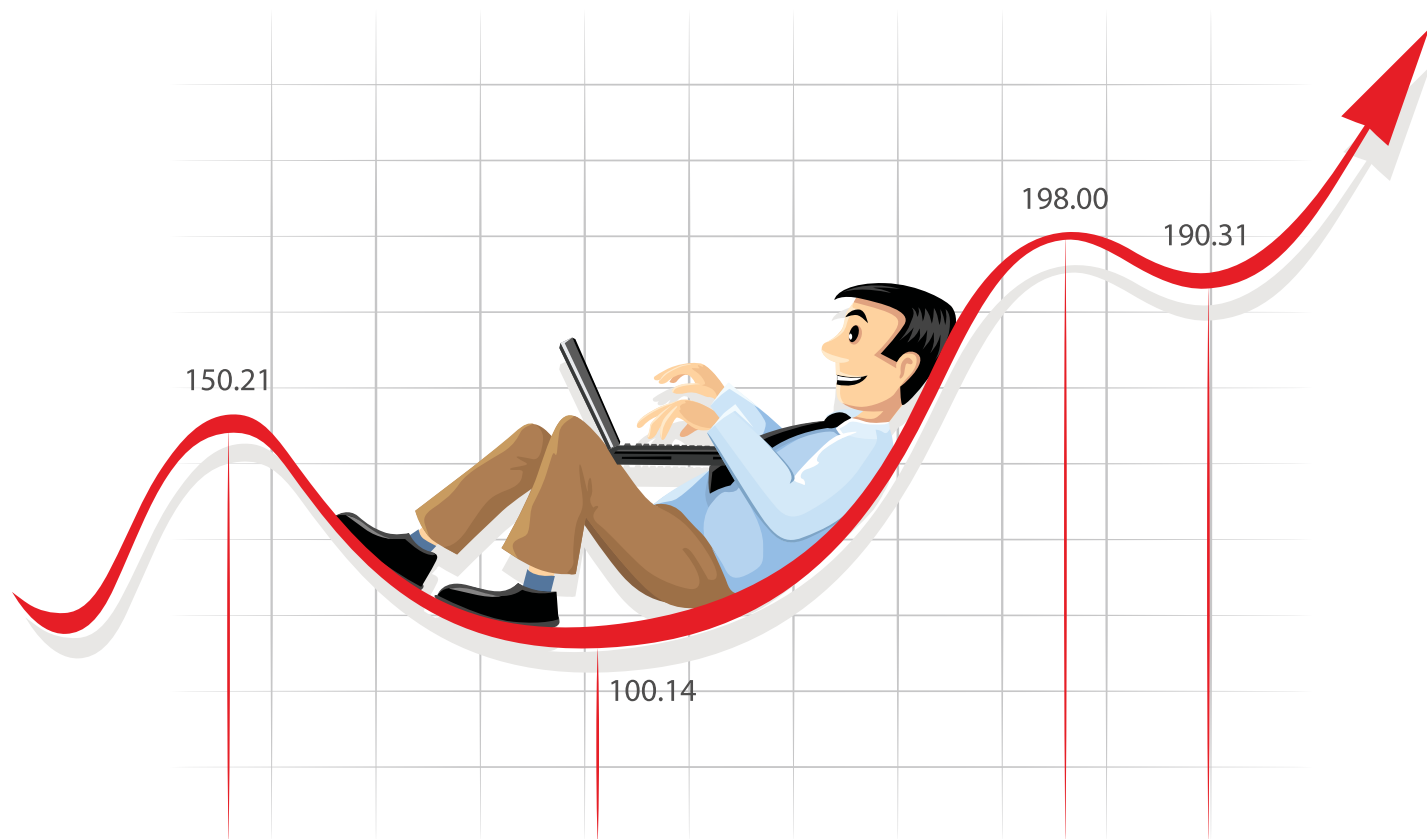


# Puntos clave para cobrar sus fletes y lograr **RENTABILIDAD**



Diversos aspectos como la situación económica actual, el precio del diesel, la competitividad, los clientes poco leales por la gran oferta han generado que los transportistas de carga cada vez operen con un menor porcentaje de utilidad por flete. ■ Salvador Bañuelos Rizo\*

Es imperativo que las empresas transportistas sean más eficientes no sólo en su operación cotidiana de sus fletes, sino también en la recuperación de sus cuentas por cobrar. Recordemos que la venta sólo se cierra cuando se cobra; este principio aplica también al transporte de carga. Si su empresa tiene un flujo de efectivo sano puede aprovechar las oportunidades del mercado.

\* Presidente de AFS International. / sal@afsint.com

A continuación explicaré algunos puntos que considero esenciales para incrementar el flujo de efectivo y la rentabilidad en su empresa:

### Política de crédito y cobranza

Al contar su empresa con una política de crédito y cobranza por escrito, sus clientes sabrán fechas de pago, cuándo se considera su saldo vencido, el proceso de seguimiento y las consecuencias cuando su crédito se considera en mora.

Deberá incluir en su aplicación de crédito —la cual debe ser firmada— una leyenda informando a su cliente que se generarían gastos e intereses moratorios en caso de que su cuenta sea asignada a un agente externo para su recuperación. Dicha política deberá ser muy precisa pero, sobre todo, respetada por su propia empresa al llevarla a cabo sin excepciones.

Hay varias razones para contar con una política de crédito y cobranza, entre sus beneficios se encuentran: enfocarse en los aspectos más importantes, consistencia en el trato con los clientes y consistencia en su propia empresa.

### Factoraje de cuentas por cobrar

El factoraje es una herramienta que le permite acelerar el flujo de efectivo a cualquier empresa que venda a crédito; es el proceso de vender sus cuentas por cobrar en lugar de esperar a que sus clientes le paguen dentro de los términos de venta que ya gozan. Al comprarle sus facturas, la empresa de factoraje realiza las labores de cobranza.

En México, la mayoría de las instituciones financieras promueven un préstamo y le llaman factoraje cuando en realidad no lo es. Una de las mayores diferencias es que el contratante de este servicio, al someter las facturas recibe un porcentaje del valor total de la factura, pero él mismo tiene que seguirla cobrando; en caso de no pagarla dentro del periodo autorizado se aplican tasas moratorias. Es importante asegurarse de contratar un factoraje de cuentas por cobrar, no un préstamo.

Muchos autotransportistas utilizan el factoraje con el fin de poder tener efectivo disponible para negociar descuentos importantes con sus proveedores de servicios o productos.

### Indicadores de cobranza

En la industria del transporte de carga, cuyo margen de utilidad es reducido, los directivos deben invertir tiempo y dinero para medir de cerca el desempeño y los resultados de una manera diaria y detallada.

Por esto es indispensable contar con una herramienta que brinde información respecto de los logros alcanzados por el departamento de cobranza, cubriendo aspectos cuantitativos o cualitativos de manera individual, es decir, por cobrador.

Contar y utilizar indicadores en el departamento de cobranza generan ventajas como:

- Otorgar base y fundamento a la evaluación de resultados.
- Apoya al proceso de establecimiento de políticas.
- Motivar y premiar a su equipo con base en logros alcanzados.
- Los ejecutivos saben que rinden cuentas de una manera muy clara y objetiva.



**www.ssamexico.com**  
T. +52 (55) 5482•8200 Mexico City.  
T. +52 (314) 331•1000 Manzanillo.

**SSAMéxico™**  
Grupo Carrlix

Es la Terminal Especializada de **Contenedores** Líder en el **Puerto de Manzanillo**, además de brindar servicios para el **manejo de carga general y acero**, así como la **más eficiente y mejor equipada de México.**

Manejamos una gran cantidad de productos tales como:  
**automóviles, productos de acero, productos forestales, graneles y carga de proyecto.**

**SSA México**  
Brinda Servicios Portuarios en **Acapulco, Cozumel, Lázaro Cárdenas, Manzanillo, Progreso, Veracruz** y próximamente en el puerto de Tuxpan.

El factoraje es una herramienta que acelera el flujo de efectivo a cualquier empresa que venda a crédito; es el proceso de vender sus cuentas por cobrar en lugar de esperar a que sus clientes le paguen



### Resolver disputas en etapas tempranas

Es muy común que los pagos se retrasen cuando los clientes dicen no estar contentos con el servicio de transporte brindado, ya sea por algún retraso en la entrega, daño en la mercancía o disputa de algún cargo. Por lo tanto, es de suma importancia que se atienda su disputa o queja, y que se defina por escrito la resolución en un lapso justo.

Es preciso mencionar que si su cliente se siente ignorado o menospreciado será muy probable que no conteste llamadas, ignore comunicados y no pague sus facturas. Además lo responsabilizará para no querer resolver la situación tendrá un motivo más para no pagar su adeudo, sin importar la legalidad.

### Actualice sus bases de datos y bitácora de gestiones

Hay muchas facturas que no se cobran debido a que fueron enviadas a otra dirección o por confusión administrativa y la factura se pierde. Este es un motivo aparentemente muy fácil de corregir, pero en la práctica ocurre de manera cotidiana. Asegúrese de que esto no suceda en su empresa al poner especial atención en establecer un proceso de actualización de información de sus clientes. Hay un gran volumen de cuentas por cobrar vencidas por esta omisión.

Si su empresa no opera con una bitácora de gestión de cuentas por cobrar, genere una. Toda gestión de cobranza debe ser registrada, ya sea una llamada telefónica, correo electrónico, visita con el cliente, revisión de la cuenta con gerencia, etcétera.

### Digitalizar

Es recomendable guardar todos los comunicados en discos duros externos o inclusive abrir una cuenta de correo por ejemplo archivo@... y respaldar todos los comunicados del departamento de crédito y cobranza. De esta manera se asegurarán dichos comunicados, aunque cambie de personal.

### Conocer la legalidad de su bill of lading o carta de porte

La legalidad en cuanto a los requisitos y procesos de reclamos varían mucho en cada país, sobre todo en los montos de responsabilidad y los periodos de presentación. Es crítico el considerar el punto de origen, ya que marcará la jurisdicción donde el reclamo tendrá que ser resuelto. Por ejemplo, si un flete se originó en Canadá y fue entregado en México, y hubiera daño o faltante en la mercancía, la ley de Canadá aplicará en el proceso de resolución.

### Reportar sus cobros

Puede compartir sus experiencias y opiniones de cobro con empresas y directores en línea claves en la industria. Al saber sus clientes que usted reporta tanto a los clientes que pagan bien como a los que pagan tarde es muy probable que darán prioridad de pago a su empresa, esto le generará un beneficio inmediato. Algunas que le apoyarán son Dun and Bradstreet México- [dnb.com.mx](http://dnb.com.mx); Buró del Transporte - [burodeltransporte.com](http://burodeltransporte.com); RTS Credit - [rts-credit.com](http://rts-credit.com); entre otras.

### Asignar sus cuentas vencidas a un tercero de acuerdo con sus políticas de cobranza

La gran mayoría de las cuentas son recuperables sin la necesidad de una agencia o firma de abogados, sin embargo, es común que algunos clientes se retrasan en sus pagos por alguna razón. En la gran mayoría de los casos es recomendable empezar las gestiones extrajudiciales a través de una agencia de cobranza especializada en su industria.

Las agencias de cobranza son elegidas a menudo en lugar de los abogados debido a los costos y la imagen negativa que se asocia con el uso de acciones legales y comunicados recibidos directamente de un litigante. ■

*Si desea, puede descargar gratuitamente mi ebook Políticas de Crédito y Cobranza. Guía Práctica en el sitio: [www.fletesycobranza.com](http://www.fletesycobranza.com)*