

KPIs clave en cuentas a cobrar: Guía práctica para el CFO moderno

Controlar los KPIs (indicadores clave de rendimiento) en el área de Cuentas a Cobrar es esencial para garantizar una buena salud financiera, minimizar riesgos y mejorar el flujo de caja. Esta guía te ofrece una visión práctica y clara sobre los principales KPIs que todo CFO debe tener siempre visibles y actualizados.

1. DSO / BPDSO (Days Sales Outstanding / Best Possible DSO)

¿Qué es?

El DSO indica cuántos días tarda la empresa, de media, en cobrar sus ventas a crédito. El BPDSO muestra el mejor plazo posible de cobro si todo funcionara de forma óptima.

¿Para qué sirve?

Ayuda a detectar ineficiencias en el proceso de cobros. Un DSO alto puede indicar problemas de liquidez o fallos en la gestión.

¿Cómo se calcula?

$$DSO = (Cuentas\ por\ cobrar / Ventas\ a\ crédito) \times número\ de\ días$$

 **Ejemplo:** Si las cuentas por cobrar son 100 000 €, las ventas a crédito del mes son 200 000 € y el mes tiene 30 días:

$$(100\ 000 / 200\ 000) \times 30 = 15\ días$$

¿Y cómo lo calcula ELOFICASH?

En lugar de usar una media simple, ELOFICASH aplica el **método de agotamiento**, comparando el importe pendiente con la facturación real mes a mes (empezando por el más reciente) para calcular los días reales de cobro.

Ventajas:

- Más precisión, al basarse en datos reales.
- Evita distorsiones por picos de ventas.
- Refleja mejor el comportamiento real de cobros y mejora el control del CFO sobre la tesorería.

 2. % de impagos**¿Qué es?**

Porcentaje de cuentas por cobrar que se consideran incobrables.

¿Para qué sirve?

Detecta el nivel de riesgo de incobrabilidad. Un valor alto indica necesidad de revisar políticas de crédito.

¿Cómo se calcula?

$$(Deuda\ incobrable / Total\ de\ cuentas\ por\ cobrar) \times 100$$

 **Ejemplo:** 5000 € de 100 000 € de cuentas por cobrar:

$$(5000/100\ 000) \times 100 = 5 \%$$

Datos relevantes:

Implica revisar scoring de clientes y procesos de seguimiento.

 3. Antigüedad de la deuda (Ageing)**¿Qué es?**

Separa las deudas según el tiempo que llevan pendientes de cobro (por ejemplo: 0-30 días, 31-60, 61-90, etc.).

¿Para qué sirve?

Prioriza el cobro y mejora la gestión del riesgo.

¿Cómo se calcula?

Clasificación por tramos de tiempo.

 **Ejemplo:** De 100 000 €: 60 000 € entre 0-30 días, 25 000 € entre 31-60 y 15 000 € entre 61-90.

Datos relevantes:

Permite centrar esfuerzos en deudas más difíciles de recuperar.

👉 4. Promesas cumplidas vs. Incumplidas

¿Qué es?

Mide si los clientes cumplen realmente con las fechas de pago que han prometido.

¿Para qué sirve?

Ayuda a saber si las promesas de pago son fiables o si hay que reforzar el seguimiento.

¿Cómo se calcula?

$$(Promesas\ cumplidas / Promesas\ totales) \times 100$$

👤 **Ejemplo:** De 10 promesas realizadas, 7 se cumplieron:

$$(7/10) \times 100 = 70 \%$$

Datos relevantes:

Un bajo porcentaje indica necesidad de revisar seguimientos y estrategias.

💰 5. Tasa de recobro

¿Qué es?

Porcentaje de deuda vencida que se ha logrado recuperar.

¿Para qué sirve?

Evalúa la eficiencia del proceso de cobros.

¿Cómo se calcula?

$$(Deuda\ recuperada / Deuda\ vencida) \times 100$$

👤 **Ejemplo:** 80 000 € recuperados de 100 000 € vencidos:

$$(80\ 000/100\ 000) \times 100 = 80 \%$$

Datos relevantes:

Una tasa baja exige revisar procesos, herramientas, equipos, relaciones comerciales...

6. Incidencias abiertas y resueltas

¿Qué es?

Número de incidencias (controversia, errores, bloqueos) abiertas y resueltas en un periodo.

¿Para qué sirve?

Permite medir la agilidad de resolución del equipo en las incidencias.

¿Cómo se calcula?

$$(Incidencias\ resueltas / Incidencias\ abiertas) \times 100$$

 **Ejemplo:** De 20 incidencias abiertas, se resolvieron 18:

$$(18/20) \times 100 = 90 \%$$

Datos relevantes:

Un KPI fundamental para mantener relaciones comerciales fluidas.

7. Tiempo medio de resolución

¿Qué es?

Promedio de días que se tarda en resolver una incidencia.

¿Para qué sirve?

Detecta cuellos de botella y permite oportunidades de mejora.

¿Cómo se calcula?

$$Total\ días\ empleados / Número\ de\ incidencias$$

 **Ejemplo:** 10 incidencias resueltas en 100 días:

$$100/10 = 10\ días$$

Datos relevantes:

Un valor alto se traduce en retrasos y clientes descontentos.

8. % en legal o contencioso

¿Qué es?

Mide qué parte de las cuentas por cobrar están en proceso legal porque no se han podido cobrar de forma habitual.

¿Para qué sirve?

Ayuda a detectar clientes problemáticos y a prever costes extra por procedimientos judiciales.

¿Cómo se calcula?

$$(\text{Importe en legal} / \text{Total cuentas por cobrar}) \times 100$$

 **Ejemplo:** 20 000 € en legal de 100 000 € totales:

$$(20\,000/100\,000) \times 100 = 20 \%$$

Datos relevantes:

Un % elevado impacta negativamente en la liquidez y genera costes extra.

9. Índice de morosidad

¿Qué es?

Mide cuánta deuda ha superado su fecha de vencimiento y sigue sin cobrarse.

¿Para qué sirve?

Sirve para conocer el nivel real de morosidad de los clientes y valorar el riesgo de impago.

¿Cómo se calcula?

$$(\text{Deuda vencida} / \text{Total cuentas por cobrar}) \times 100$$

 **Ejemplo:** 10 000 € vencidos de 100 000 €:

$$(10\,000/100\,000) \times 100 = 10 \%$$

10. Rotación de cuentas por cobrar

¿Qué es?

Métrica clave que mide la eficiencia con la que una empresa cobra sus deudas pendientes.

¿Para qué sirve?

Indica cuántas veces, en promedio, la empresa cobra sus ventas a crédito durante un periodo específico.

¿Cómo se calcula?

Ventas netas a crédito anuales / Promedio de cuentas por cobrar

 **Ejemplo:** 1 200 000 € de ventas / 200 000 € promedio: 6 veces/año. (Es decir, cada dos meses).

Datos relevantes:

Un índice de rotación alto indica que la empresa está cobrando sus deudas pendientes rápidamente. Esto sugiere que la empresa tiene una política de crédito eficiente, buenos procesos de cobranza y clientes que pagan a tiempo.

11. Coste de cobros

¿Qué es?

Mide cuánto le cuesta a la empresa recuperar el dinero que le deben los clientes.

¿Para qué sirve?

Sirve para saber si el proceso de cobro es eficiente o si está generando más gasto del necesario.

¿Cómo se calcula?

Coste total de cobros / Total recaudado

Incluye:

- Salarios del equipo de cobros
- Costes de herramientas y tecnología utilizada
- Costes de comunicaciones
- **Agencias externas**

Valor óptimo:

Un coste de cobro alto puede indicar ineficiencia o procesos poco automatizados. Cuanto más bajo sea este KPI, mejor para la rentabilidad de la empresa.

12. Provisión por incobrables

¿Qué es?

Es una estimación contable del dinero que probablemente no vas a poder cobrar de tus clientes.

¿Para qué sirve?

Sirve para reflejar de forma más realista la situación financiera de la empresa y prepararse ante posibles pérdidas.

 **Ejemplo:** De 100 000 €, si se estima un 5 % incobrable: provisión = 5000 €

Datos relevantes:

Tiene un impacto directo en los estados financieros: reduce el valor de las cuentas por cobrar en el balance y aumenta los gastos en resultados, ayudando a no sobrevalorar activos y a anticiparse a problemas de tesorería.

¿Echas en falta algún KPI en tu control financiero?

Este resumen recoge los indicadores más importantes para una gestión eficiente de cuentas a cobrar.

Pero cada empresa tiene su propia realidad: si detectas que te falta visibilidad o automatización, puede que sea el momento de revisar tu estrategia.

¿Quieres ver estos KPIs en tiempo real y con un solo clic?

Solicita una demo de [ELOFICASH](#) y descubre cómo tenerlo todo bajo control, sin esfuerzo.

[SOLICITA UNA DEMO](#)

Tabla resumen de KPIs imprescindibles

A continuación, presentamos los KPIs clave que todo CFO debería tener monitorizados. Cada indicador incluye su fórmula y utilidad principal, para facilitar su comprensión y análisis rápido.

 KPI	 Fórmula	 ¿Para qué sirve?
DSO / BPDSO	$(\text{Cuentas por cobrar} / \text{Ventas a crédito}) \times \text{nº días}$	Evalúa la eficiencia de cobro y la liquidez
% de impagos	$(\text{Deuda incobrable} / \text{Total cuentas por cobrar}) \times 100$	Mide el riesgo de incobrabilidad
Antigüedad de la deuda	Clasificación por tramos de tiempo	Priorización de cobros, gestión del riesgo
Promesas cumplidas/incumplidas	$(\text{Promesas cumplidas} / \text{Total promesas}) \times 100$	Evalúa la fiabilidad y el seguimiento de clientes
Tasa de recobro	$(\text{Deuda recuperada} / \text{Deuda vencida}) \times 100$	Mide la eficacia del proceso de recuperación
Incidencias resueltas	$(\text{Incidencias resueltas} / \text{Incidencias abiertas}) \times 100$	Evalúa la agilidad operativa
Tiempo medio de resolución	Total días / Nº incidencias	Detecta cuellos de botella en la resolución de conflictos
% en legal o contencioso	$(\text{Importe en legal} / \text{Total cuentas por cobrar}) \times 100$	Identifica el riesgo legal y el coste asociado
Índice de morosidad	$(\text{Deuda vencida} / \text{Total cuentas por cobrar}) \times 100$	Mide el riesgo global de impago
Rotación de cuentas por cobrar	$\text{Ventas a crédito anuales} / \text{Promedio de cuentas por cobrar}$	Indica cuántas veces se convierte en efectivo
Coste de cobros	$\text{Coste total de cobros} / \text{Total recaudado}$	Mide la eficiencia económica del proceso de cobro
Provisión por incobrables	% estimado de incobrables sobre el total de cuentas por cobrar	Ajusta la contabilidad al riesgo real

Contacto para más información sobre los servicios y soluciones de COVLINE España:

Sandra Garzón

Email: sandra.garzon@covline.es

Tel.: (+34) 683 517 310

www.covline.es