

Gestión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de literatura

Collection management in public administration: a systematic review of literature

Mariela Vinueza Morales mariela.vinueza@outlook.es

Miguel Cedillo Fajardo mcedillof@unemi.edu.ec

Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

Resumen. – La gestión de las cuentas por cobrar o gestión de cobranzas, dentro del manejo de capital de trabajo, se ha convertido en un tema de gran actualidad y de mucha discusión en el campo de la administración pública. Las cuentas por cobrar representan el dinero que se le debe a una empresa a cambio de los bienes y/o servicios entregados y/o prestados y constituyen un componente importante del capital de la organización. El objetivo de esta investigación es realizar una revisión sistemática de la literatura sobre la gestión de las cuentas por cobrar o gestión de cobranzas en la administración pública, que permita identificar las tendencias en la investigación en esta temática y que sirva de soporte para investigaciones futuras. El enfoque metodológico de esta investigación es un proceso de revisión sistemática de literatura, de carácter descriptivo, focalizado en identificar la metodología, los hallazgos y las conclusiones de cada estudio, y, concentradas en estudios cuantitativos sobre la gestión de las cobranzas en el sector público. Finalmente, se identificaron 58 artículos, de los cuales, solo 3 estaban enmarcados en el sector público. Además de presentar al Google Académico®, como un eficiente motor de búsqueda para esta investigación, la escasa productividad en general y en particular en idioma castellano, se destaca la gran cantidad de documentos como trabajos o tesis de grado cuyos resultados no son trasladados a el formato de artículo científico, como ocurre con otras áreas o temas de investigación.

Palabras clave: capital de trabajo, gestión de cobranzas, gestión de cuentas por cobrar, administración pública

Abstract. - *The management of accounts receivable or the management of collections, within the management of working capital, has become a topic of great relevance and much discussion in the field of public administration. Accounts receivable represent the money owed to a company for a change in the goods and / or services delivered and provided and represented an important component of the capital of the organization. The objective of this research is to conduct a systematic review of the literature on the management of accounts receivable or the management of collections in the public administration, which allows to identify trends in research in this area and to support future research. The methodological approach of this research is a systematic review process of literature, descriptive, focused on identifying the methodology, findings and conclusions of each study, and, concentrated on quantitative studies on the management of collections in the public sector. Finally, 58 articles were identified, of which only 3 were framed in the public sector. In addition to presenting Google Scholar®, as an efficient search engine for this research, low productivity in general and in particular in Spanish, highlights the large number of documents such as work or degree tests whose results are not transferred to the format of scientific article, as with other areas or research topics.*

Keywords: *working capital, receivables management, accounts receivable, public administration*

JEL classification: H83, M21, M41

Introducción

La decisión de liquidez o decisión de capital de trabajo es una de las principales decisiones de gestión financiera en una organización; el capital de trabajo, es el capital operativo que está disponible en una empresa para el desempeño de sus operaciones diarias, con el fin de lograr sus objetivos financieros, su nivel mide la posición financiera a corto plazo de la organización (Jindal, Jain & Vartika, 2017), de donde deriva su importancia. El capital de trabajo se ocupa de la salud financiera de una empresa y también juega un papel importante en la maximización de la riqueza de los accionistas, por lo tanto, cada empresa necesita mantener el equilibrio entre liquidez y rentabilidad (Gorondutse, Ali & Ali, 2016). La gestión del capital de trabajo incluye la gestión del sistema de inventario de la empresa, la gestión del efectivo, la gestión de las cuentas por pagar y la gestión de las cuentas por cobrar, lo que significa gestión del crédito comercial (Rawat & Dave, 2017).

Así, dentro de la gestión del capital de trabajo, el manejo de las cuentas por cobrar, o de cobranzas, es un componente clave para lograr un excelente desempeño organizacional; un factor clave en el desarrollo de la actividad de cualquier empresa industrial (Escribano, Moya & Pardo, 2009). Así, la gestión de cuentas por cobrar como parte integral de los activos actuales de la empresa es uno de los indicadores más importantes del aumento del nivel de uso de los recursos financieros, la eficiencia de la actividad y las oportunidades para el desarrollo innovador de las empresas en las condiciones modernas (Klimova, 2017). Las cuentas por cobrar representan uno de los elementos clave de los activos corrientes, y su gestión es particularmente importante para cada empresa (Roszkowska-Hołyśz, 2013).

En el entorno económico actual, las empresas enfrentan la falta de fondos para financiar sus actividades, y la mayoría de ellas tiene una alta proporción de las cuentas por cobrar en la estructura de los activos corrientes (Firsova & Onchukova, 2017). El tema de las cuentas por cobrar se ha convertido en un tópico de gran actualidad para las empresas tanto nacionales como mundiales que operan en condiciones de crisis económica (Remeikiene, Gaspareniene & Grigaliune, 2016). La gestión de cuentas por cobrar ha recibido mucha atención en los últimos tiempos, especialmente en las empresas de servicios públicos de los países en desarrollo; esto se debe en parte a que las empresas de servicios públicos en los países en desarrollo son percibidas como ineficientes en la prestación de sus servicios, y una causa importante es la gestión ineficaz de sus cuentas por cobrar (Appiah, Adarkwah, Donkor & Kyei, 2016).

En las condiciones de la economía de mercado, la gestión de las cuentas por cobrar es un aspecto muy importante en la estrategia financiera general de la empresa (Skibinska, 2015). es un proceso cuyo supuesto principal es contrarrestar la ocurrencia de cuentas por cobrar vencidas (Zimon, 2018). La gestión de cobranzas puede entenderse como una actividad intencionada de la compañía que conduce a un control óptimo de sus cuentas por cobrar; su efectividad puede considerarse como una de las posibles protecciones de insolvencia (Siekelova et al, 2017).

El desempeño en la gestión de muchas instituciones del sector público que prestan servicio directamente al usuario final depende fundamentalmente de la gestión de cobranza eficiente

de la deuda pendiente de los consumidores. En un asunto comercial, las cuentas por cobrar se consideran el aspecto más importante de la planificación y el control financiero, al lado de los inventarios y el efectivo (Paul & Mukherjee, 2016). Su mantenimiento adecuado ayuda a una organización a mantener la lealtad del cliente, rastrear el crédito del cliente y las ganancias no cobradas; sin embargo, muchas organizaciones hoy en día enfrentan numerosos desafíos con respecto a este proceso (Munene & Tibbs, 2018). En tales circunstancias, es necesario centrarse en su análisis, su gestión y el control, ya que la eficiencia de la gestión de la deuda tiene un impacto directo en el volumen de negocios de una empresa y en otros indicadores operativos críticos; por el contrario, la gestión inadecuada de la deuda tiene un impacto negativo en los resultados operativos de una empresa (Remeikiene, Gaspareniene & Grigaliune, 2016).

La gestión eficaz de las cuentas por cobrar permite que la empresa tenga el capital de trabajo esencial necesario para sus operaciones de rutina y también garantiza la maximización de las ganancias (Appiah et al, 2016). Representa un problema para todas las instituciones que ofrecen crédito a sus clientes y el desafío para las organizaciones es proteger los márgenes de ganancias al reducir las cancelaciones, reducir el costo de cobro y maximizar el efectivo recaudado (Munene & Tibbs, 2018). Como componente clave de la administración del capital de trabajo de cualquier compañía; es imperativo que las cuentas por cobrar se administren de manera eficiente para que no retengan el negocio de las compañías (Adusei, 2017).

Las cuentas por cobrar de cualquier compañía, si se gestionan, aumentan efectivamente los activos actuales de la compañía, lo que conduce a un aumento en el capital de trabajo de la compañía; por otra parte, si la compañía tiene exceso de cuentas por cobrar, aumenta los costos por el bloqueo de los fondos de la compañía (Rao & Gaglani, 2014). Por lo tanto, el seguimiento y la gestión adecuados de las cuentas por cobrar pueden minimizar el riesgo de sufrir pérdidas y las dificultades que surgen en la gestión financiera y, en consecuencia, el aumento de la crisis financiera de la empresa e incluso la quiebra (Skibinska, 2015). Por otro lado, las cuentas por cobrar son importantes para cualquier organización que tenga que alcanzar su objetivo de maximización de ganancias; ya que, las empresas que pueden administrar bien sus cuentas por cobrar no necesitarán pedir prestados fondos del exterior y podrán mantenerse (Siele & Yugi, 2019).

Como lo señala Ruiz (2017), la situación economía en el Ecuador en los últimos años ha tenido un impacto importante en los clientes con crédito a la hora de cancelar sus cuentas; y agrega que, algunas entidades comerciales implementaron planes de refinanciamientos masivos para mantener sus niveles de morosidad dentro de parámetros estables y manejables.

Dada la importancia de esta temática dentro del sector gubernamental, el objetivo de esta investigación es realizar una revisión sistemática de la literatura sobre la gestión de las cuentas por cobrar o gestión de cobranzas en la administración pública, que permita identificar las tendencias en la investigación en esta temática y que sirva de soporte para investigaciones futuras. Este documento está estructurado de la siguiente manera: después de la introducción, y del estado del arte que sirve de preámbulo, se presenta la metodología llevada a cabo, un proceso de revisión sistemática de literatura; luego, se presentan los resultados, sus análisis y discusión; y, finalmente, las conclusiones y referencias.

La gestión de cobranzas o de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan el dinero adeudado a una empresa a cambio de bienes ya entregados o servicios ya prestados (Munene & Tibbs, 2018); y, presentan tres características, el elemento de riesgo, el valor económico y el futuro, los cuales explican la base y la necesidad de su gestión eficiente (Mohanty & Biswal, 2015). Para Likalama, Ayuma & Bogonko (2016), representan a clientes que no han realizado el pago de los bienes que la compañía ha suministrado, y, constituyen un factor vital de los activos corrientes, que, como resultado de los cambios en su extensión pueden determinar su capacidad de financiación. Ocupan el segundo lugar importante después de los inventarios, de hecho, el capital invertido en cuentas por cobrar es casi del mismo monto que el invertido en efectivo e inventarios (Sharma, 2016).

Para la Real Academia Española (RAE, 2014), cobranza, es sinónimo de cobro, efecto de cobrar, recibir dinero como pago de una deuda. Las cuentas por cobrar son un tipo de derecho de acreedor para una compañía al vender productos; como un activo bastante corriente, están relacionadas con el volumen de negocios del flujo de efectivo, y por lo tanto afectan el crecimiento y desarrollo de la empresa (Shi, Zhu & Yang, 2016). Además de los problemas de su administración, siempre han tenido un impacto significativo en los resultados de las operaciones comerciales (Remeikiene, Gaspareniene & Grigaliune, 2016).

La gestión de cobranzas, gestión de cuentas por cobrar o la gestión del crédito comercial como también se conoce, se ocupa de la formulación de una política crediticia, en términos liberales o restrictivos, en relación con el estándar de crédito y el período de crédito, el descuento ofrecido por pago anticipado y la política y procedimientos de cobranza emprendidos (Mohanty & Biswal, 2015). El propósito de la gestión del deudor es reducir el tiempo entre las ventas y el recibo del pago (Likalama, Ayuma & Bogonko, 2016). Formalmente Rawat & Dave (2017), definen la gestión de cuentas por cobrar como la deuda con la empresa por parte de clientes que surgen de la venta de bienes o servicios en el curso normal de los negocios.

Aunque, las cuentas por cobrar de una organización se pueden crear de dos maneras principales, cuando adelanta los pagos a los proveedores de inventarios para garantizar un suministro oportuno, o cuando vende su producción o presta sus servicios a crédito (Kakeeto, Micheal, Pastor & Osunsan, 2016), es en este último caso, en el que se concentra la mayoría de las experiencias en la literatura del tema. Las cuentas por cobrar a menudo se registran en el balance de la empresa cuando la venta de bienes o servicios se realiza a crédito (Gorondutse et al, 2016).

En cuanto a las métricas más usadas para la gestión de cobranzas, se destacan en la literatura, la *rotación de cuentas por cobrar* y el *promedio en días de las cuentas por cobrar*; los cuales reflejan el número de veces en que rotan las cuentas por cobrar y el número de días en convertirse en efectivo, respectivamente, y que son usados por Cárdenas y Velasco (2014), para abordar la morosidad de las cuentas por cobrar. Así, la rotación de cuentas por cobrar es uno de los tres componentes principales del capital de trabajo, junto con el inventario y el efectivo (Sharma, 2016). Los índices más bajos de cuentas por cobrar pueden indicar que la

inversión promedio en cuentas por cobrar no es adecuada y la política de crédito de la compañía es demasiado estricta (Kakeeto et al, 2016). Así mismo, los días de ventas pendientes y el cronograma de vencimiento son dos conceptos importantes para monitorear las cuentas por cobrar (Rawat & Dave, 2017).

Como lo plantea Firsova & Onchukova (2017), la selección de métodos y herramientas para la gestión de cobranzas implica una variedad que está ampliamente representada en la literatura financiera moderna, y que incluye: análisis cuidadoso de las cuentas por cobrar en el período anterior; compilar un registro de cuentas por cobrar vencidas, que se basa en la distribución de cada deudor en el momento en que ocurre; formación de métodos y herramientas de cobro, que incluyen el análisis de la solvencia de un cliente en particular, el método de asignación de una calificación crediticia, cálculos de tasas de descuento, envío de cartas de notificación y llamadas telefónicas a los clientes; formación de métodos y herramientas de refinanciación, entre otras.

De acuerdo con Kontus (2013), la gestión de cuentas por cobrar incluye el establecimiento de una política de crédito y cobro; esta política incluye, período de crédito, descuentos por pago anticipado y estándares de crédito que especifican a quién se debe extender el crédito, los términos del crédito y el procedimiento que se debe utilizar para cobrar el dinero. Smrcka & Camska (2016), describen la gestión general de las cuentas por cobrar en cinco pasos, especialmente para empresas no financieras, y que Brealey, Myers & Allen (2011), plantean como respuestas a cinco aspectos de la gestión de crédito. El paso 1, decidir la duración del tiempo de pago; el paso 2, decidir sobre la naturaleza del contrato, como pagaré o recibo; el paso 3, evaluar la calidad crediticia del cliente; el paso 4, establecer límites de crédito; y el paso 5, decidir el proceso de las cuentas por cobrar.

Para Bhattacharya (2014), las funciones de la gestión de las cuentas por cobrar están destinadas a establecer términos de crédito, selección de clientes con valor crediticio, instalación de un sistema apropiado de cobranza y monitoreo y financiamiento de las cuentas por cobrar para maximizar el valor de la empresa

Firsova & Onchukova (2017), dada la variedad de enfoques para definir el tema de cuentas por cobrar presentan una clasificación basada en la revisión de literatura especializada. En la Tabla 1, se presenta el resumen de esta clasificación.

Tabla 1.- Clasificación de las cuentas por cobrar

Criterio de clasificación	Objetivo	Grupos de clasificación
Composición de cuentas por cobrar	Contabilidad para la preparación de estados financieros; desarrollo de la política crediticia	Cuentas por cobrar de clientes Facturas por cobrar Cuentas por cobrar de subsidiarias y afiliadas Cuentas por cobrar de fundadores por contribuciones al capital social Anticipos realizados Deudores varios

		A corto plazo (los pagos se esperan dentro de 12 meses después de la fecha del informe)
		A largo plazo (el período de pago excede los 12 meses posteriores a la fecha del informe)
Tiempo de la cuenta por cobrar		
Calidad de la cuenta por cobrar	Control sobre la precisión del pago y la refinanciación; evaluación del impacto en los resultados financieros	Corriente Atrasado: -dudoso -incobrable.
Tipos de operaciones de las empresas	Seleccionar un método para la gestión de cuentas por cobrar	Comercial No comercial

Fuente: Firsova & Onchukova (2017)

Por su parte Salek (2005), resume, entre los beneficios de administrar eficazmente el activo de cuentas por cobrar: el aumento del flujo de caja, mayores ventas y márgenes de crédito, reducción de la pérdida por morosidad, menor costo administrativo en todo el ciclo de ingresos, disminución de deducciones y pérdidas de concesiones, servicio al cliente mejorado, y, disminución de la carga administrativa sobre la fuerza de ventas. Así mismo, plantea un esquema de lo impulsores de la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar.

Para Michalski (2008), las decisiones de gestión de cuentas por cobrar son muy complejas; ya que, por un lado, demasiado dinero atado en cuentas por cobrar debido a una política extremadamente liberal de otorgar crédito comercial, carga al negocio con costos más altos del servicio de cuentas por cobrar con costos alternativos altos adicionales, creando costos adicionales se generan aún más por deudas incobrables de clientes riesgosos; sin embargo, por otro lado, la política liberal de crédito comercial podría ayudar a aumentar los ingresos de las ventas.

Metodología

El enfoque metodológico de esta investigación es un proceso de revisión sistemática de literatura, de carácter descriptivo, focalizado en identificar la metodología, los hallazgos y las conclusiones de cada estudio, y, concentradas en estudios cuantitativos sobre la gestión de las cobranzas en el sector público. A continuación, se detalla este proceso.

Definición del proceso de Revisión Sistemática de Literatura

El presente estudio sigue una metodología sugerida por Xiao & Watson (2019), que resumen también Chicaíza-Becerra, Riaño, Rojas-Berrio y Garzón (2017), para el caso particular de investigaciones en el área de administración, y cuyas fases principales son:

1. *Revisión del plan.* Incluye las actividades relacionadas con la especificación de preguntas de investigación, la organización del desarrollo y la validación del protocolo.

Esta fase implica la ejecución de dos pasos del proceso: i) Especificar una pregunta general de investigación, para determinar las preguntas de investigación específicas que se

responderán; ii) Diseñar un protocolo que proporcione información de la revisión, como la estrategia de búsqueda, las bases de datos utilizadas, los criterios de inclusión y exclusión y el proceso para extraer los datos, entre otros.

2. *Realización de la revisión.* Incluye la identificación de la investigación, la selección de estudios, la evaluación de la calidad, la extracción de datos, la síntesis.

Esta sección detalla cómo se seleccionaron los estudios incluidos en la revisión sistemática de la literatura, teniendo en cuenta las siguientes actividades: i) Identificación de la investigación, que implica la ubicación de bases de datos y consultas de búsqueda para seleccionar los estudios; ii) Selección de estudios, que consiste en escoger los estudios relevantes de los obtenidos previamente; iii) Evaluar la calidad, se trata de establecer procedimientos para realizar evaluaciones de calidad; iv) Extraer datos, lo que implica obtener, de los estudios seleccionados, los datos necesarios para abordar las preguntas de investigación.

3. *Revisión de documentos.* Incluye actividades como documentar o informar el estudio de manera adecuada para su divulgación.

Resultados, discusión y análisis

La primera fase de la investigación, que incluye la revisión del plan, y el establecimiento del estado del arte, se realizó durante el mes de mayo de 2019; la fase 2 correspondiente a la realización de la revisión sistemática de literatura, se realizó durante el mes de junio de 2019. A continuación, se presentan los resultados de la investigación realizada.

Fase 1: Revisión del plan

1.1. Preguntas de investigación

El objetivo de esta revisión sistemática de la literatura es responder las siguientes preguntas de investigación:

PI1 ¿Cuál es la situación de la investigación con respecto a la gestión de cobranzas en la administración pública?

Esta pregunta general lleva a las siguientes preguntas específicas:

- 1.1 ¿Cuáles son los enfoques para la gestión de cobranzas utilizados?
- 1.2 ¿Qué evidencia empírica existe sobre la gestión de cobranzas?
- 1.3 ¿En qué contexto se realiza la investigación?
- 1.4 ¿Cuál es el alcance de los artículos en esta área de investigación?
- 1.5 ¿Qué instituciones, autores y países realizan investigaciones en esta área?
- 1.6 ¿En qué foros se publican este tipo de artículos?

1.2 Diseño del protocolo

Para llevar a cabo esta revisión sistemática de la literatura, se sigue el protocolo presentado en Xiao & Watson (2019), y particularmente las instrucciones sugeridas por Chicaíza-Becerra, Riaño, Rojas-Berrio y Garzón (2017), para el contexto de administración. Este proceso comienza estableciendo el objetivo de la investigación, definiendo las preguntas de investigación e identificando las estrategias de búsqueda y las bases de datos utilizadas para el presente estudio. Además, se determinan los criterios de inclusión y exclusión.

Las bases de datos que se consultaron para llevar a cabo el presente estudio son: Google Académico (scholar.google.es), Dialnet (Dialnet.uniroja.es), Redalyc (Redalyc.org), Scielo (Scielo.org), en español; y, *Emerald Insight* (emeraldinsight.com), *Science Direct* (www.sciencedirect.com), Springer Link (link.springer.com), JStor (www.jstor.org), Wiley (onlinelibrary.wiley.com), y, *Science Research* (www.scienceresearch.com) en inglés; con base en el hecho de que son fuentes consultadas comúnmente y contienen la mayor cantidad de información, de acuerdo con diferentes autores (Chicaíza-Becerra et al, 2017).

Los documentos a seleccionar debieron ser artículos de investigación publicados en extenso en revistas científicas en los últimos 10 años, lo que cubre el periodo desde julio-2009 hasta junio-2019; por lo que se excluyen los que presenten solamente el resumen. Como criterios de inclusión en la búsqueda, se agrega, que dicho artículo presente en el título la frase exacta “gestión de cobranzas” o “gestión de cuentas por cobrar” (“*receivables management*”); así mismo, se considerarán los idiomas español e inglés, de acuerdo con la base de datos consultada. En una segunda etapa, se filtrarán los documentos que traten sobre la administración en el sector público para el análisis final.

Como identificadores de los documentos, además del título, año, autores, nombre de la revista, volumen, número, páginas, fuente o DOI, se declara el Ámbito, el Alcance, El propósito u objetivo, descriptores o palabras clave, y el País.

Fase 2: Realización de la revisión

Tomando en cuenta el protocolo presentado en la sección anterior, en la Tabla 2 se presentan los resultados de la primera etapa de la búsqueda.

Tabla 2: Bases de datos consultadas, ubicación y cantidad de artículos ubicados

Base de datos	Ubicación	Número de artículos identificados – Etapa 1
Google Académico	https://scholar.google.es/	6
Google Scholar	https://scholar.google.es/	46
Scielo	https://www.scielo.org/	0
Dialnet	https://dialnet.uniroja.es/	3
Redalyc	https://www.redalyc.org/	0
<i>Emerald Insight</i>	https://www.emeraldinsight.com/	1
<i>Springer Link</i>	https://link.springer.com/	1
JStor	https://www.jstor.com	0
Wiley	https://onlinelibrary.wiley.com	0
<i>Science Research</i>	www.scienceresearch.com	1

La Tabla 3 presenta el número de artículos identificados en esta revisión, considerando los criterios de inclusión y exclusión detallados.

Tabla 3: Número de artículos identificados en la investigación por criterios de inclusión y exclusión

Base de datos	Número de artículos identificados (1)	Número de artículos removidos duplicados o filtrados	Número de artículos filtrados por revisión exhaustiva
---------------	---------------------------------------	--	---

		(2)	(3)
<i>Google Scholar</i>	46	39	0
Google Académico	6	6	2
<i>Science Research</i>	1	1	1
<i>Emerald Insight</i>	1	1	0
<i>Springer Link</i>	1	0	0
Dialnet	3	0	0
Total	58	47	3

La descripción de las columnas es la siguiente: 1) número de estudios identificados al buscar en cada base de datos, utilizando la consulta de búsqueda presentada en la Sección 3.2.2; 2) número de trabajos eliminados como duplicados o no válidos para la investigación; filtrados que expresan explícitamente el método utilizado en la gestión de cobranzas, que muestran evidencia empírica. Finalmente, en la columna 3), los artículos aplicados al sector público.

Fase 3: Revisión de documentos

De los artículos seleccionados en la columna 2, aquellos que abordan la gestión de cobranza, que expresan el método usado y que presentan evidencia empírica, y que además fueron filtrados los repetidos, la mayoría está disponible en *Google Scholar* / Google Académico, un 96%. De los países donde se reportan las investigaciones, se destaca India con el 30%, Kenia con el 15%, y Perú/Ecuador con 13%, como se puede observar en la figura 1. Con respecto al año, alrededor del 67% de los artículos fueron publicados en los últimos tres años, con un máximo en 2017 con 11 publicaciones, evidenciando un crecimiento en los últimos años, como se puede observar en la figura 2.

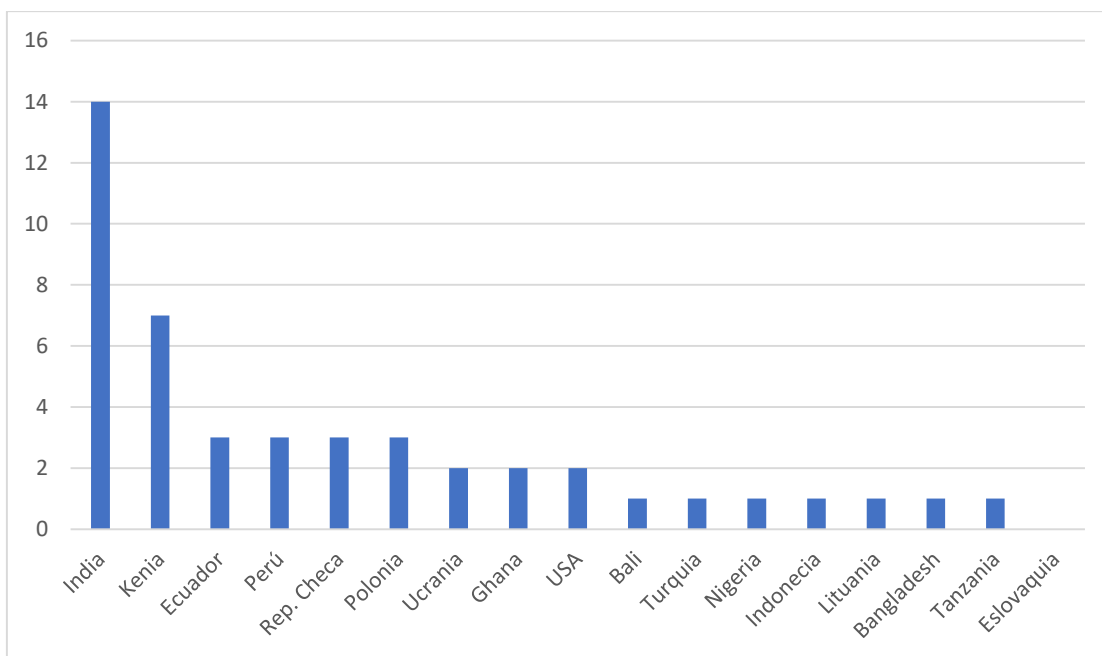


Figura 1.- Distribución de las publicaciones en Gestión de cobranzas por País

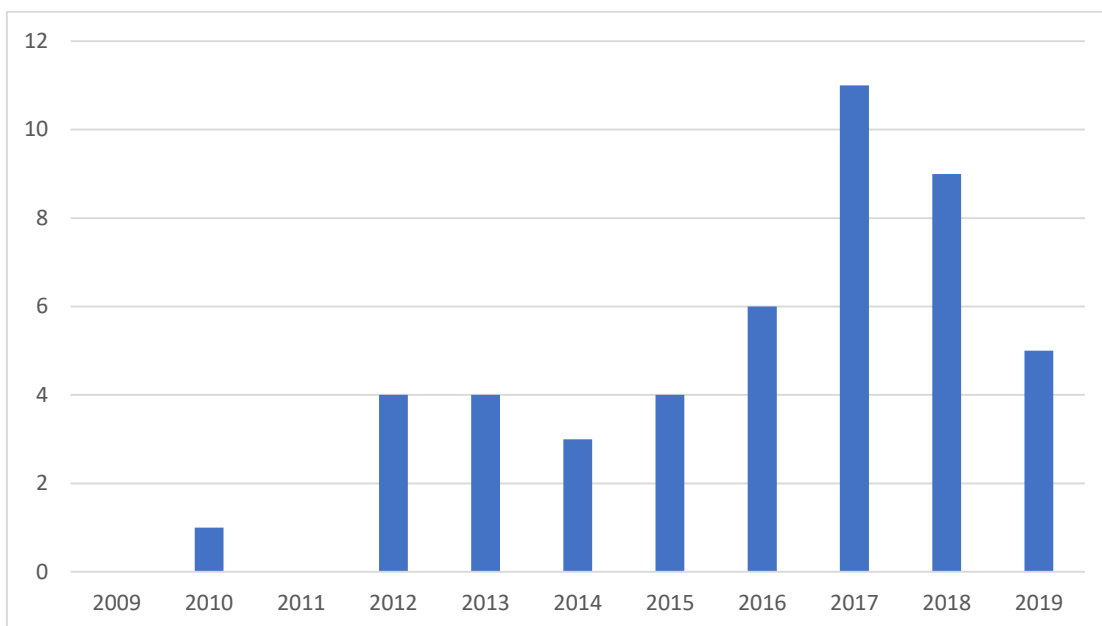


Figura 2. Distribución de las publicaciones en Gestión de cobranzas por año

Con respecto a la publicación, no se evidencia alguna que presente el tema de gestión de cobranzas como tendencia; por el contrario, la diversidad en cuanto a número de revistas, hace de este tema un tópico multidisciplinario, aunque de mayor interés para el área de finanzas y contable. La mayoría de los artículos, un 77%, reporta su identificador digital (DOI, *Digital Object Identifier*), y pocos, apenas un 13%, reportan el código de clasificación para revistas de economía (JEL, *Journal of Economic Literature*).

En cuanto al enfoque de la investigación, todos los artículos considerados presentaban evidencia empírica, de los cuales el 85% son cuantitativos, y el 15% cualitativos. De los estudios cuantitativos, el 51% usó datos secundarios, y el 30% utilizó el cuestionario como herramienta de recopilación de datos. Solamente se reportó una Revisión Sistemática de Literatura. Dentro de los estudios cualitativos, se reportan estudios descriptivos y estudios de casos.

El 94% de los estudios reportados en esa Revisión de Literatura se realizaron en el ámbito de la empresa privada, y particularmente en las Pequeñas y Medianas Empresas – Pymes (49%); por lo que, solamente se reportan 3 investigaciones en el sector público, que representan el 6% de los artículos publicados, y finalmente seleccionados para el análisis final. En la tabla 4, se presentan los tres artículos identificados, que abordan la gestión de cobranzas en el sector público durante el periodo 2009-2019, disponibles en las bases de datos consultadas.

Tabla 4.- Artículos que abordan la Gestión de cobranzas en el sector público

Artículo	Métodos	Objetivo	Hallazgos
Adusei, C. (2017). Accounts Receivables Management: Insight and Challenges. <i>Journal of Finance & Banking Studies</i> , 6(1), 101-112. DOI: https://doi.org/10.20525/ijfbs.v6i1.668	... Datos de la empresa... Se usó el análisis de regresión múltiple como	... estudiar como la empresa maneja sus cuentas cobrar...	Los resultados muestran sistemas efectivos de control de crédito por parte de la empresa...

	herramienta estadística...		
Appiah, E.; Adarkwah, S.; Donkor, F. & Kyei, E. (2016). Management of Accounts Receivables in Utility Companies: A focus on Electricity Company of Ghana (E.C.G.). <i>International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences</i> , 6 (11), 486-518. DOI: http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v6-i11/2422	... datos secundarios. Cuestionarios Estadística descriptiva	... determinar la efectividad de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa...	... la empresa no es muy efectiva en la gestión de sus cuentas por cobrar
Kannadhasan, M. (2011). Receivables Management in a Public Limited Company - A Case Study. International Symposium on, "Management Research",. DOI: https://doi.org/10.2139/ssrn.1819024	Este estudio se basó en datos secundarios... Los datos se analizaron herramientas estadísticas básicas...	... evaluar la gestión de cobranzas en una empresa pública	... la eficiencia de la gestión de cuentas por cobrar de esta empresa fue satisfactoria.

Como se desprende de los resultados de esta revisión de literatura, las investigaciones sobre gestión de cobranzas en el sector público, son escasas. De las tres reportadas, se evidencia el uso de datos secundarios y de cuestionarios para recopilar datos primarios; así mismo, se usa estadística descriptiva y métodos de regresión para el análisis de los datos. En general, el objetivo de los trabajos fue evaluar la gestión de cobranzas, reportándose la eficiencia del mismo.

Como lo concluye Adusey (2017), la gestión de cuentas por cobrar es un componente clave de la gestión del capital de trabajo de cualquier empresa, incluyendo las del sector público; y agrega que, una vez que una empresa otorga crédito a sus clientes, debe ser consciente de su exposición al riesgo, como la deuda incobrable. Adusey (2017), señala como uno de los aspectos más destacados su investigación en el sector público, la existencia de sistemas efectivos de control de crédito respaldados por una política crediticia integral; y, hace énfasis en la aplicación de la política crediticia para mejorar la recuperación de deudas a través de estrategias innovadoras de deuda. Adicionalmente, Adusey (2017), además de señalar las limitaciones relacionadas con el tamaño de muestra, y que solo estudia la gestión de la deuda a través de estrategias de recuperación sin tener en cuenta los factores impulsores de los otros componentes de la gestión del capital de trabajo, sugiere cinco estrategias como una forma de mejorar las mejores prácticas de gestión de cuentas por cobrar, en el sector público:

- El establecimiento de una política integral de cuentas por cobrar y términos de ventas tanto para el personal como para los clientes para una comunicación efectiva.
- Un sistema de evaluación crediticia exhaustiva y objetiva de los clientes.
- El seguimiento y monitoreo eficiente de las cuentas en términos de ingresos, amortización y contribución general a las ganancias para determinar las acciones a tomar.
- Un marco bien organizado para cobros y planes de acción de recuperación de deudas para sus aplicaciones a cuentas cuando se vuelven morosos.

-El establecimiento de programas de apoyo operativo y capacitación del personal para mejorar las habilidades y competencias del equipo de administración de crédito para hacer bien su trabajo.

Por su parte, Appiah et al (2016), a partir de los resultados de su estudio en el sector público, recoge algunas debilidades en los procesos que afectaron negativamente la efectividad de las prácticas de gestión de la deuda, entre los que se encuentran, cuentas codificadas incorrectamente y, por lo tanto, sin clasificar; la cancelación de la deuda no se hacía sistemáticamente, las grandes cuentas finalizadas no recibían atención seria, errores en las facturas que condujo a un gran número de facturas y ajustes en disputa, y, la falta de logística, para el apoyo a la gestión de cobranzas.

Finalmente, Kannadhasan (2011), basándose en los resultados de su estudio en el sector público, y además de destacar la eficiencia de la gestión de cuentas por cobrar en el caso reportado, concluye, haciendo énfasis en la gestión del gerente de finanzas como agente del cambio en la gestión de cobranzas, que, la competencia es un reto importante que cada gerente encuentra durante su proceso de toma de decisiones de capital de trabajo para la utilización óptima de los escasos recursos. Agrega que, para examinar los efectos de la gestión de cuentas por cobrar, es importante tener en cuenta la diferencia entre el período de crédito liberalizado y la rentabilidad, y que, es el cambio en las inversiones en el nivel de cuentas por cobrar y los costos involucrados lo que crea una diferencia crucial entre estos dos: y que, por lo tanto, el gerente de finanzas debe tener en cuenta el efecto de la política crediticia para administrar de manera efectiva, monitorear eficientemente, planificar adecuadamente y revisar periódicamente para eliminar los cuellos de botella para obtener las máximas ganancias y aumentar su facturación.

Conclusiones

Google Académico (*Google Scholar*) es un motor de búsqueda que permite ubicar documentos de carácter científico-académico como artículos, tesis, libros, patentes, documentos relativos a congresos y resúmenes. En esta investigación se evidencia la potencia del Google Académico, dado que todos los documentos identificados en las demás bases de datos, están contenidos en esta, lo que sugiere que, en revisiones de literaturas en el área de administración, podrían realizarse usando solamente este recurso.

Por otro lado, se evidencia la poca productividad científica en español, en comparación con las reportadas en inglés. En este sentido, se destaca que Google Académico reporta una gran cantidad de investigaciones reportadas en Tesis, tesinas o trabajos de Grado; sin embargo, los mismos no son llevados a la versión de artículo científico lo que sugiere la poca formación y cultura de publicación en la comunidad académica de habla hispana.

La escasa productividad de publicaciones en gestión de cobranzas, es un tema que debería generar más investigaciones por parte de centros de investigación, principalmente aquellas incluidas en el área de gestión empresarial y políticas públicas, o políticas gubernamentales; esto en contra de las nuevas tendencias en gestión de organizaciones públicas en pro de la transparencia en la gobernabilidad. En cuanto a los foros de divulgación, se evidencia una heterogeneidad en las revistas.

Referencias

Adusei, C. (2017). Accounts Receivables Management: Insight and Challenges. *Journal of Finance & Banking Studies*, 6 (1), 101-112. DOI: <https://doi.org/10.20525/ijfbs.v6i1.668>

Appiah, E.; Adarkwah, S.; Donkor, F. & Kyei, E. (2016). Management of Accounts Receivables in Utility Companies: A focus on Electricity Company of Ghana (E.C.G.). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6 (11), 486-518. DOI: <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v6-i11/2422>

Brealey, R. A., Myers, S. C. & Allen, F. (2011). *Principles of Corporate Finance*. New York: McGraw-Hill/Irwin. Recuperado de http://www.competitiontribunal.gov.au/_data/assets/pdf_file/0004/28246/END.042.001.0013.pdf

Cárdenas, M. & Velasco, B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una empresa social del estado prestadora de servicios de salud. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 32 (1), 16-25. Recuperado de: <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/fnsp/article/view/15182>

Chicaíza-Becerra, L.; Riaño, M.; Rojas-Berrio, S. y Garzón, C. (2017). Revisión sistemática de la literatura en administración. *Documentos Escuela de Administración y Contaduría Pública FCE - CID*, 2, 1-18. Recuperado de <http://www.fce.unal.edu.co/publicaciones/images/doc/documentos-administracion-29.pdf>

Escribano, F.; Moya, P. & Pardo, I. (2009). Los servicios de gestión del cobro y la actividad industrial. Afrontar el riesgo en un periodo de crisis. *Economía Industrial*, 374, 75-82. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3139698>

Firsova, S. & Onchukova, G. (2017). Enterprise Receivables Management. *Acta Mechanica Slovaca*, 21 (2), 32-35. Recuperado de <http://www.actamechanica.sk/pdfs/ams/2017/02/06.pdf>

Jindal, D.; Jain, S. & Vartika, K. (2017). Effect of Receivables Management on Profitability: A Study of Commercial Vehicle Industry in India. *International Journal of Applied Sciences and Management*, 2 (2), 246-255. Recuperado de https://www.waljatcollege.edu.om/journal/images/IJASM_020202.pdf

Kannadhasan, M. (2011). Receivables Management in a Public Limited Company - A Case Study. *International Symposium on, "Management Research"*, Bharathidasan Institute of Management, Trichy, Tamilnadu, India, February 2008. DOI: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1819024>

Klimova, O. (2017). Receivables management features of engineering enterprises. DOI: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2960335>

Likalama, A.; Ayuma, C. & Bogonko, J. (2016). Assessing Accounts Receivables Management as a determinant of Profitability on Agro-Firms in Eldoret Business Centre. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*, 3 (10), 153-163. DOI: <https://dx.doi.org/10.22161/ijaers/310.25>

Mohanty, A. & Biswal, S. (2015). Receivables management: group-wise sample analysis of selected Indian pharmaceutical industries. *Global Journal of Research in Management*, 5 (1), 65-79. Recuperado de <http://www.publishingindia.com/gjrim/40/receivables-management-group-wise-sample-analysis-of-selected-indian-pharmaceutical-industries/400/2834/>

Munene, F. & Tibbs, C. (2018). Accounts receivable management and financial performance of Embu Water and Sanitation Company Limited, Embu County, Kenya. *International Academic Journal of*

Economics and Finance, 3(2), 216-240. Recuperado de http://www.iajournals.org/articles/iajef_v3_i2_216_240.pdf

Paul, P. & Mukherjee, P. (2016). A Study on Receivables Management in Select Companies of Indian Steel Industry. *International Journal of Innovative Research & Development*, 5 (2), 346-352. Recuperado de http://www.internationaljournalcorner.com/index.php/ijird_ojs/article/view/136237/95360

Rao, S. & Gaglani, H. (2014). Impact of receivables management on working capital: a study on select cement companies. *International Journal of Management Research & Review*, 4 (6), 651-659. Recuperado de http://ijmrr.com/admin/upload_data/journal_Dr.%20Smita%20Rao%20%20%202jun14mrr.pdf

Real Academia Española (2014). Diccionario de la lengua española, 23.^a edición. Madrid: RAE.

Remeikiene1, R.; Gaspareniene, L. & Grigaliune, G. (2016). The issues of the management of receivables: Lithuanian case. *Economics and Culture*, 13 (01), 88-96. DOI: <https://doi.org/10.1515/jec-2016-0011>

Ruiz, H. (2017). Diseño de un modelo Matemático para la Calificación de Clientes Morosos en una Entidad Comercial mediante las metodologías de Árboles de Decisión, Análisis Discriminante y Regresión Logística. *INNOVA Research Journal*, 2 (7), 176-188. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6069984.pdf>

Salehi, M.; Sojasi, H. & Asgari, A. (2017). The impact of targeted subsidies plan on electricity consumption, sale, receivables collection and operating cash flow: Evidence from the agricultural and rural sectors of Iran. *International Journal of Social Economics*, 44 (4), 505-520. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJSE-08-2015-0207>

Salek, J. (2005). *Accounts Receivable Management Best Practices*. Hoboken, New Jersey: Wiley.

Sharma, D. (2016). Receivables Management in FMCG Sector: A Study of Selected Companies. *Professional Panorama: An International Journal of Management & Technology*, 3 (1), 10-28. Recuperado de <http://www.professionalpanorama.in/wp-content/uploads/2017/01/2.-Davendra-Sharma-1.pdf>

Shi, Y.; Zhu, C. & Yang, T. (2016). Determinants of Accounts Receivable: Evidence from Equipment Manufacturing Industry in China. *Global Journal of Contemporary Research in Accounting, Auditing and Business Ethics*, 2 (1), 470-476. Recuperado de http://globalbizresearch.org/files/p664_gjcr_yanping-shi_chengke-zhu_ting-yang-39442.pdf

Sielkova, A.; Kliestik, T.; Svabova, L.; Androniceanu, A. & Schönfeld, J. (2017). Receivables management: the importance of financial indicators in assessing the creditworthiness. *Polish Journal of Management Studies*, 15 (2), 217-228. DOI: <https://doi.org/10.17512/pjms.2017.15.2.20>

Siele, C. & Yugi, C. (2019). Accounts receivable management and financial performance of Kericho Water and Sanitation Company Limited, Kericho, Kenya. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3 (3), 1-17. Recuperado de http://www.iajournals.org/articles/iajef_v3_i3_1_17.pdf

Skibiska, W. (2015). Analysis of receivables management in Poland and in selected European countries. *International Journal of Arts & Sciences*, 8 (06), 661-667. Recuperado de <http://www.universitypublications.net/ijas/0806/pdf/V5NA418.pdf>

- Smrcka, L. & Camska, D. (2016). Receivables Management and Possible Use of Information Technologies. *Journal of Information Systems Engineering & Management*, 1 (3), 167-176. DOI: <https://doi.org/10.20897/lectito.201632>
- Xiao, Y. & Watson, M. (2019). Guidance on Conducting a Systematic Literature Review. *Journal of Planning Education and Research*, 39 (1), 93-112. DOI: <https://doi.org/10.1177/0739456X17723971>
- Zimon, G. (2018). Strategies of Receivables Management in Multi-entity Organizations. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 56. Proceedings of the Third International Conference on Economic and Business Management (FEBM 2018). DOI: <https://doi.org/10.2991/feb-18.2018.2>
- Kakeeto, F.; Micheal, T.; Pastor, K. & Osunsan, O. (2016). Accounts Receivable Management and Organizational Profitability as a Function of Employee Perception in Gumutindo Coffee Cooperative Enterprise Limited (GCCE), Mbale District Uganda. *Journal of Economics and Finance*, 7 (6), 31-37. DOI: <https://doi.org/10.9790/5933-0706043137>
- Bhattacharya, H. (2014). *Working Capital Management: Strategies and Techniques, Third edition*. Delhi: PHI Learning Private Limited.
- Kostus, E. (2013). Management of accounts receivable in a company. *Ekonomiska Misao i Praksa*, 22(1), 21. Recuperado de <https://hrcak.srce.hr/104526>
- Gorondutse, A.; Ali, R. & Ali, A. (2016). Effect of Trade Receivables and Inventory Management on SMEs Performance. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 12(4), 1-8. DOI: <https://doi.org/10.9734/BJEMT/2016/24507>
- Michalski, G. (2008). A Portfolio Management Approach in Accounts Receivable Management. *South East European Journal of Economics and Business*, 3 (2), 89-96. DOI: <https://doi.org/10.2478/v10033-008-0018-4>
- Rawat, B. & Dave, G. (2017). A Conceptual Study of Trade Credit Management on SME's. *Global Journal of Commerce & Management Perspectives*, 6 (4), 1-15. DOI: <https://doi.org/10.24105/gjcmp.6.4.1701>
- Roszkowska-Hołyśz, D. (2013). The Accounts Receivable Management in Commercial Enterprises of the Installation and Heating Industry. *Management*, 17 (2), 166-176. DOI: <https://doi.org/10.2478/manment-2013-0063>