

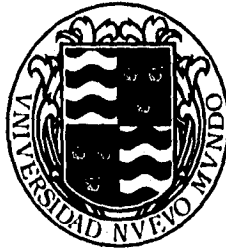
878502

# UNIVERSIDAD NUEVO MUNDO

ESCUELA DE ADMINISTRACION

CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

11  
24



## LOS SISTEMAS DE CREDITO Y COBRANZA ANTE TIEMPOS DE CRISIS

### TESIS

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

PRESENTA :

**JOSE RAFAEL REYES BARREDA**

DIRECTOR DE TESIS :  
ING. CUAUHTEMOC CARRASCO R.

MEXICO, D.F.

1996

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**A mi Padre por su apoyo, regaños,  
enseñanzas y sobre todo por darme  
la oportunidad de estudiar.**

**A mi Madre por su dedicación,  
cariño, paciencia, valor, orgullo,  
en pocas palabras por ser  
mi MADRE.**

**Clau gracias por tu amor, comprensión,  
apoyo, y lo más importante tu compañía.**

**A mis hermanos porque juntos somos  
más felices y plenos como nuestros  
padres siempre lo han deseado.**

**Dedicada a mis abuelos (Mamá Mey, Carolina,  
Magos, José) especialmente a mi Papá Mon  
porque yo sé lo orgulloso que se sentiría de mí.**

**Gracias a mis dos familias la Reyes-Barreda  
y la Hernández-Ramírez por su cariño,  
apoyo, y día a día demostrármelo.**



**A todos mis profesores, las gracias  
por su tiempo, dedicación, y  
conocimientos.**

**A Isaac Rivera gracias por tus aportaciones,  
conocimientos, tiempo y amistad.**

## ÍNDICE.

<b>Introducción.....</b>	<b>2</b>
<b>Capítulo 1 La importancia del buen otorgamiento de créditos. (No Bancarios).....</b>	<b>6</b>
1.1 El riesgo que implica el otorgamiento de crédito.....	7
1.2 Situaciones que deben valorarse y resolverse para determinar un riesgo.....	8
1.3 Factores básicos que determinan el riesgo de crédito.....	9
1.4 Identificación de los riesgos del crédito.....	10
1.5 Tipos de crédito.....	11
1.6 Requisitos sobre los que se basa el crédito.....	12
1.7 Análisis y condiciones para el otorgamiento del crédito.....	13
1.8 Aspectos a valorar para el otorgamiento del crédito.....	14
1.9 Las decisiones en el otorgamiento del crédito.....	15
<b>Capítulo II. La relación venta-cobro de mercancía y/o servicio.....</b>	<b>17</b>
2.1 El crédito como factor primordial de la cobranza.....	18
2.2 Los clientes.....	20
2.3 El crédito y el ciclo en los negocios.....	21
2.4 Determinación de las políticas de cobranza.....	21
2.5 Títulos de crédito.....	23

**Capítulo III. Sistemas para recuperación de cuentas vencidas y depuración de saldos por cobrar..... 27**

3.1 El manejo y la responsabilidad de la cobranza..... 28

3.2 El departamento de cobranza..... 29

3.2.1 Objetivos.....30

3.2.2 Estructura..... 30

3.2.3 Funciones del departamento de cobranza..... 31

3.2.4 Personal..... 32

3.2.5 Capacitación de personal..... 32

3.2.6 Objetivos y obligaciones del Gerente de Cobranza..... 33

3.3 Administración de cuentas por cobrar..... 35

3.4 Métodos y procedimientos de cobranza..... 36

3.5 Etapas en el procedimiento de cobranza..... 40

3.5.1 Redacción para cartas de crédito y cobranza..... 41

3.5.2 Tratamiento con deudores..... 42

3.5.3 Cobranza mediante abogado..... 43

3.6 Vencimiento de las cuentas..... 43

3.7 Insolvencia equitativa e Insolvencia por bancarrota..... 45

**Capítulo IV. Las expectativas de los planes crediticios y sus formas de refinanciamiento..... 46**

4.1 Utilización y aplicación del límite de crédito del cliente..... 47

4.2 Establecimiento de límites de crédito para nuevas cuentas..... 49

4.3 Factoraje..... 50

**Capítulo V. Cuentas incobrables, estimación y tratamiento fiscal... 55**

**5.1 Cuentas incobrables..... 56**

**5.2 Tratamiento fiscal..... 58**

**Capítulo VI. Conclusiones..... 61**

**Bibliografía..... 67**

## INTRODUCCIÓN.

Existen diversas versiones sobre el cómo, cuándo y dónde surgen las operaciones a crédito, y no hay un dato exacto, lo que sí se puede decir es que estas operaciones son tan antiguas como la civilización misma. En sus principios el préstamo se llevaba a cabo con especies y no fue sino hasta el surgimiento y el empleo de la moneda cuando se dan los primeros signos crediticios ya de manera específica y controlada.

Antes de la era cristiana, en lo que conocemos como la Antigua Roma, surgen los primeros datos de la evolución del crédito. Sabemos que los intereses estaban alrededor del 40% al 75%<sup>1</sup> y con todo y que eran elevados, se tiene que observar y valorar los riesgos que tenía el prestamista. También existen datos de algunos decretos y leyes que señalaban penas corporales para el deudor insolvente, ó bien a quien dejaba de cumplir con sus obligaciones, a la vez se tienen documentos históricos en los que se nos dice la variabilidad de las penas, las cuales iban desde la confiscación de los bienes del deudor, hasta el encarcelamiento e incluso la pena de muerte, aunque el castigo más común era el de la venta del deudor como esclavo.

Aparte de los prestamistas se generalizaron los banqueros, su actividad en aquel entonces era completamente diferente a la que hoy en día les conocemos, debido a que actuaban como cambistas y mercaderes de metales preciosos, se dedicaban a administrar los créditos de sus clientes, cuando los deudores radicaban en el extranjero, también cubrían las deudas de sus clientes locales a

---

<sup>1</sup> Elementos de Administración de Crédito y Cobranza Pág.9

los acreedores radicados fuera; pero no realizaban operaciones de crédito.

Fue en el siglo XII cuando surgen los bancos tal y como los conocemos en la actualidad.

Algo que fue de suma importancia para el impulso y la evolución del crédito fue el comercio marítimo, dado que con las importaciones y exportaciones se necesitaba de dinero prestado para llevar a cabo las transacciones, es por esto que se fueron dando situaciones en las cuales el comerciante se asociaba con comisionistas, este tipo de negocio se desarrolló como "sociedad mercantil".

**Antecedentes del crédito en México.**- Con los aztecos surgen los primeros datos del crédito en México. Al finalizar el siglo XV, la economía de los aztecos ya tenía un desarrollo grandioso, las operaciones comerciales se veían incrementadas y no únicamente se realizaban mediante el trueque, sino como verdaderas transacciones de compraventa, los instrumentos que utilizaban para cambio eran diferentes tipos de monedas que no importando el que no estuviesen acuñadas, desempeñaban el rol de estas:

- A) Cacao, diferente al que usaba en el consumo cotidiano.
- B) "Jatoguochtili", pequeños telos de algodón para la adquisición de mercancía.
- C) Piezas de cobre muy parecidas o moneda acuñada.

---

<sup>2</sup> Elementos de Administración de Crédito y Cobranza Pág.11

**Definición y concepto de Crédito.-** El término proviene del latín *credium*, de *credere*, tener confianza. No existe una definición exacta y generalmente aceptada, pero se puede decir que una operación de crédito es "la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía ó servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, a la vez se puede establecer un tipo de interés pactado. Un crédito se da siempre que exista un contrato (verbal ó escrito), un contrato que detalle obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a esta inmediatamente.

**Importancia del Crédito.-** Hoy en día la importancia del crédito para la economía de todos los países y empresas es vital, ya que su adecuada utilización, produce algunos de los siguientes beneficios:

- A) Incremento en la producción de los bienes y servicios, y por lo tanto una disminución en los costos unitarios.**
- B) Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder compra a importantes sectores de la población.**
- C) Aumento de los volúmenes de venta.**
- D) Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes, con plazos largos para pagarlos.**
- E) Elevación del consumo al permitir que diversos sectores socioeconómicos los adquieran, ya que de ser de contado no podrían.**
- F) Más fuentes de trabajo mediante la creación de nuevas empresas y la ampliación de las ya existentes.**



Este trabajo consta de seis capítulos; en el primero se habla acerca de la importancia del correcto otorgamiento de créditos, con identificación de riesgos, situaciones a valorar y otros puntos a tomarse en cuenta para el buen otorgamiento de créditos. Durante el capítulo dos se maneja la relación existente entre venta-cobro de mercancía y/o servicio, los clientes, títulos de crédito, y en general lo relacionado con la operación de venta y cobro de mercancías. Para el tercer capítulo se trata lo referente al departamento de cobranza: personal, objetivos, funciones; también se ve acerca de la administración de cuentas por cobrar, vencimiento de las cuentas, métodos y procedimientos de cobranza. El cuarto capítulo se trata acerca de la utilización y aplicación de los límites de crédito de los clientes, las formas para el establecimiento de estos y factoraje. Durante el capítulo cinco se habla sobre las cuentas incobrables, su estimación y tratamiento fiscal. En el sexto y último capítulo de este trabajo se tratan las conclusiones del mismo.

## **CAPITULO 1.**

### **LA IMPORTANCIA DEL BUEN OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS. (NO BANCARIOS)**

- 1.1 El riesgo que implica el otorgamiento de crédito.**
- 1.2 Situaciones que deben valorarse y resolverse para determinar un riesgo.**
- 1.3 Factores básicos que determinan el riesgo de crédito.**
- 1.4 Identificación de los riesgos del crédito.**
- 1.5 Tipos de Crédito.**
- 1.6 Requisitos sobre los que se basa el crédito.**
- 1.7 Análisis y condiciones para el otorgamiento del crédito.**
- 1.8 Aspectos a valorar para el otorgamiento del crédito.**
- 1.9 Las decisiones en el otorgamiento del crédito.**

## **1.1 "EL RIESGO QUE IMPLICA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO."**

La sencilla acción de otorgar un crédito conlleva forzosamente un riesgo; es por esto que en el momento de establecer políticas y procedimientos para ejecutar las condiciones respectivas, la Gerencia General de Crédito y Cobranza debe de tener presente una serie de puntos básicos:

- A) Se debe de establecer y determinar con toda claridad el grado o la medida de riesgo otorgable por la empresa y que su propia situación le permite aceptar.**
- B) La Gerencia de Crédito debe de analizar la Información obtenida en su investigación, con objeto de establecer la validez del crédito del solicitante.**
- C) La comprobación a que deberá de sujetarse cada solicitante de crédito.**
- D) La persona encargada de la decisión final deberá de tomar la determinación de otorgar ó rechazar la solicitud de crédito.**

El riesgo es algo inherente y camina paralelo al otorgamiento del crédito, y no solo en ese momento, sino también a lo largo de todo el proceso de cobranza, hasta su total liquidación.

## **1.2 "SITUACIONES QUE DEBEN VALORARSE Y RESOLVERSE PARA DETERMINAR UN CRÉDITO."**

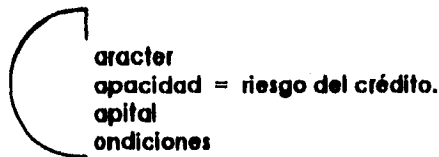
El Gerente de Crédito y Cobranza debe de evitar transacciones riesgosas con la finalidad de no tener pérdidas y dificultades. Aunque (con las medidas del caso) rechazar cualquier tipo de riesgo no puede considerarse un buen proceso comercial, debido a que si no se acepta ningún tipo de riesgo y no se aventura a extender el crédito, los negocios no se hubiesen desarrollado como hoy en día los conocemos, se regresaría a una base de ventas de riguroso contado ó bien al sistema de que el crédito solo era otorgado a los más solventes y fuertes compradores.

Al considerar una cuenta nueva ó bien la ampliación de la línea de crédito establecida, se debe de tomar tres tipos de decisiones, implícitas en las respuestas de las siguientes cuestiones:

- A) ¿ Es el riesgo en cuestión lo suficientemente aceptable como para asumirse en su totalidad ?**
- B) ¿Bajo que condiciones y términos será otorgado el crédito y a que extensión?**
- C) Si el riesgo por aceptar es satisfactoria de acuerdo con las políticas y los procedimientos de la empresa, ¿ hasta que extensión debe de otorgarse ?**

### 1.3 " FACTORES BÁSICOS QUE DETERMINAN EL RIESGO DE CRÉDITO."

Los principales factores que deben tomarse en cuenta para decidir si un crédito se otorga ó no son: por qué cantidad, en qué términos y condiciones están comprendidos, en lo que comúnmente se conoce como las 4 c's del crédito.



**CARÁCTER.-** Es un riesgo de crédito que abarca el conjunto de cualidades del sujeto que lo hacen querer pagar al vencimiento de una deuda. El carácter de un individuo es agregado de cualidades morales y mentales que lo identifican.

**CAPACIDAD.-** En crédito significa la posibilidad y la facilidad para pagar una deuda a su vencimiento. La prueba más importante de capacidad son los ingresos; a la vez la capacidad de un individuo para efectuar un negocio, ó la capacidad de una empresa, también se relaciona con factores que afectan los ingresos, el presupuesto de gastos y los adeudos pendientes.

**CAPITAL.-** La fuerza financiera de un solicitante de crédito es medida por el valor líquido de su negocio. Es la seguridad de pago que un deudor representa por sus bienes, así sea a largo plazo, si el carácter ó la capacidad no fallaren.

**CONDICIONES.-** Los negocios en general y las condiciones económicas sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del mejor riesgo de crédito, así como su deseo de cumplir sus obligaciones. Las

modificaciones políticas así como las económicas, tienen una notoria influencia sobre los riesgos de crédito en general y sobre algunos de ellos en particular, los cambios en la legislación y en las actividades administrativas pueden acentuar el riesgo.

#### **1.4 " IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DEL CRÉDITO."**

En la mayoría de las ramas de los negocios, en la medida que suben las ventas, el costo de cada unidad baja y por consiguiente el porcentaje de utilidad se eleva; los volúmenes de ventas más grandes normalmente dependen de la extensión de un mayor crédito. El mercado de crédito, en cualquier nivel de los negocios, tiene una parte de firmas que forman los primeros riesgos -bajo condiciones ordinarias, no ocurrirían pérdidas al extender el crédito de estas firmas , pero también habrá aquellos cuyo crédito es completamente inaceptable- muy pocos de este grupo pueden ó podrían pagar, de aquí que la totalidad del grupo es excluido del crédito. Cada uno de estos dos extremos hacen alrededor de un <sup>3</sup>10% del mercado, el 80% restante son los riesgos ordinarios, algunos indudablemente buenos y otros malos riesgos. Seleccionar los riesgos aceptables de este extenso grupo, es el problema del Gerente de Crédito.

---

<sup>3</sup> Crédito y Cobranzas Pág.37

## **1.5 " TIPOS DE CRÉDITO."**

Hay diversas formas para poder clasificar el crédito aquí lo clasificaremos según el tipo de transacción crediticia por la cual se establece; partiendo de lo anterior el crédito puede darse en las siguientes categorías:

- 1. Crédito al Detallista.**
- 2. Crédito de prestamos individuales.**
- 3. Crédito Mercantil.**
- 4. Crédito Comercial Bancario.**
- 5. Crédito Industrial.**
- 6. Crédito de Inversiones.**
- 7. Crédito del Mercado Abierto.**
- 8. Crédito Agrícola.**
- 9. Crédito Público.**
- 10. Crédito de Exportación.**

## 1.6 " REQUISITOS SOBRE LOS QUE SE BASA EL CRÉDITO."

Para que se dé una decisión crediticia, el acreedor analiza la personalidad, capacidad, y capital sustentándose en la información recibida del solicitante y de algunas otras fuentes.

**Estado legal del solicitante.-** La capacidad legal de una persona para adquirir deudas es una primera consideración para otorgar crédito. Personas casadas, especialmente hombres, son considerados como mejores riesgos de crédito que aquellos sin responsabilidades de familia.

**Domicilio.-** En cierto grado la personalidad y la capacidad son reflejadas en el hogar, con la posibilidad de mantener un cliente a crédito. El solicitante de crédito que tiene casa propia es invariablemente un mejor riesgo que uno que paga renta.

**Empleo.-** La capacidad de pago de un solicitante de crédito se mide por su aptitud para obtener empleos lucrativos. La regularidad con la cual un salario ingresa, determina su facultad para hacer pagos periódicos y el grado de seguridad de trabajo refuerza ó debilita las condiciones de solicitud de crédito como riesgo.

**Ingreso y Capital Fijo.-** El ingreso total es de suma importancia para fijar el límite del crédito: es decir que su capacidad de pago depende de todas sus fuentes de ingreso.



## 1.7 " ANÁLISIS Y CONDICIONES PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO."

Una de las herramientas más valiosas para la administración del crédito es el análisis e interpretación de los estados financieros. Para el encargado de crédito, el análisis financiero normalmente se realiza a fin de establecer la liquidez y la capacidad de pago de una empresa, por lo cual, este análisis es diferente del que efectúa un inversionista, un propietario ó accionista del negocio, y es similar al que realiza un banquero.

Todas las solicitudes de crédito tienen que pasar por rigurosos estudios, realizados por especialistas en la materia, con la finalidad de establecer la justificación del crédito, los beneficios que va a generar, la solvencia y la estabilidad del negocio solicitante, sus perspectivas, los márgenes de utilidad, el potencial técnico y de pago y, un aspecto de suma importancia: **La capacidad administrativa y solvencia moral de sus directivos.**

Existe la fórmula tradicional de solvencia, seguridad y liquidez que, en última instancia es la que lleva a una persona ó empresa a obtener un crédito. Por otro lado definitivamente no se debe de conceder crédito a desconocidos, y no me refiero a un conocimiento social o de parentesco el que se requiere de él, sino más bien a tener bases para determinar:

- A) Solvencia Económica.
- B) La seguridad que ofrece la empresa solicitante del crédito.
- C) Liquidez expresada en términos de capacidad para hacer frente a los

compromisos de la empresa, ya sean a corto ó largo plazo.

Los analistas de crédito de cualquier empresa que digan conocer estos tres aspectos de cualquier sujeto de crédito, podrá concederlo en la justa medida y de la naturaleza adecuada.

Hay que tener bien claro que el crédito bien estudiado, concedido adecuadamente y de la naturaleza que lo requiere la empresa ó persona solicitante, será recuperado sin contratiempos, mientras que el crédito concedido sin estrategia y sin conocimiento, presentará dificultades para su cobro ó, definitivamente se convertirá en cartera vencida ó incobrable.

### **1.8 " ASPECTOS A VALORAR PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO."**

**A)** Una operación de crédito es aquella que se cambia un bien ó un servicio por una promesa futura de pago, y el vendedor acepta la no seguridad del pago, y únicamente la probabilidad de que el comprador cumplirá su promesa. (Posibles Contingencias)

**B)** Posición crediticia del comprador:

- Su capacidad mercantil.
- Garantías reales que pueden otorgar para asegurar el pago total ó parcial del crédito concedido.
- Tendencias en los negocios que en algún momento puedan afectar su capacidad de pago.
- Su posición económica y sus perspectivas (Empleado se toma en cuenta

antigüedad en el trabajo e ingresos salariales).

### C) Obligaciones del deudor.

Una vez realizada una operación a crédito, la promesa de pago del comprador se convierte en un compromiso, una obligación tanto moral como legal para el comprador. En términos contables ó financieros, esta obligación constituye un pasivo para el comprador y un activo para el acreedor ó vendedor, desde el punto de vista jurídico, el crédito se puede determinar como el derecho que tiene el acreedor para exigir al deudor a que pague el producto ó servicio adquirido.

## 1.9 " LAS DECISIONES EN EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO."

Se tiene que establecer que tanto las políticas como los procedimientos para el otorgamiento de crédito deben de ser coherentes, para así podemos apegar a ellas, pero debemos de tener en cuenta, que como en todo, los extremos son malos; ya que el exceso de decisiones afirmativas incrementaría de una forma considerable el volumen excesivo de cuentas por cobrar de lenta recuperación; pero por el lado opuesto, el incrementar las decisiones negativas con respecto al otorgamiento de créditos, provocaría una reducción drástica en el volumen de las ventas, con la consecuente baja en la producción, altos costos unitarios y menor utilidad. Lo ideal es realizar una exhaustiva investigación antes de llegar a una decisión final, con la idea de que quizá no se tenga a la mano toda la información requerida; pero, el retrasar la decisión

implica volver a compilar la información y representa otro costo (y un límite en el cual la información complementaria ya no justifica su costo).

Es importante, en el momento de otorgar el crédito, tener bien presente el aspecto de la cobranza, y aún utilizar alguna de las técnicas de cobranza al mismo tiempo de tramitar el pedido. Este sistema ha demostrado ser el más frecuente y efectivo, una sola persona dedicada a la sola función de aprobar los créditos y recuperar las cuentas. Esta tiende a convertirse en un especialista, y estando debidamente capacitado en las técnicas de una buena organización de cobranza, se convierte en la persona mejor calificada de la organización para desempeñar la tarea.

## **CAPITULO II.**

### **LA RELACIÓN VENTA-COBRO DE MERCANCÍA Y/O SERVICIO.**

**2.1 El crédito como factor primordial de la cobranza.**

**2.2 Los clientes.**

**2.3 El crédito y el ciclo en los negocios.**

**2.4 Determinación de las políticas de cobranza.**

**2.5 Títulos de crédito.**

## 2.1 " EL CRÉDITO COMO FACTOR PRIMORDIAL DE LA COBRANZA."

Las operaciones de compraventa se dividen en dos grandes grupos: al contado, es decir que se liquidan en el momento de la compra; y a crédito, las cuales son cuyo importe se cubre en fecha posterior a la compra y dentro de las condiciones previamente estipuladas. Estas últimas son las que generan la cobranza y las que obligan a las empresas a establecer un departamento y una organización para lograrla.

El crédito se ha convertido en una función primordial dentro de la economía, y con una mucho mayor importancia que en la antigüedad. Con todo y que las personas ó empresas que otorgan crédito, tienen considerables pérdidas por el incumplimiento de los deudores. Sin embargo, su uso se generaliza cada día más por las características y ventajas que representa, como lo demuestra el desarrollo de nuestra economía. Por ejemplo, en 1940<sup>5</sup> se realizaron operaciones a crédito por más de mil millones de pesos, mientras que en 1990 la cifra superó las decenas de miles de millones. La explicación que se le podría encontrar a esto es que las operaciones crediticias son remunerativas a pesar de las pérdidas inevitables. Las personas familiarizadas con estas operaciones saben que el incremento de las ventas a crédito absorberá las pérdidas producidas por las cuentas incobrables y las de dudosa recuperación.

Los analistas de crédito, basados en su experiencia y auxiliados por la organización de cobranza, pueden presupuestar la pérdida que tendrán con una cartera de "X" clientes, pero no existe ninguna medida que advierta los

---

<sup>5</sup> Guía para la Cobranza Efectiva Pág. 13

riesgos crediticios ni la forma de comportarse de los clientes. El problema al que se enfrentan los analistas de crédito se dificulta por la relación que existe entre estos dos riesgos. La reducción de uno aumentaría el peligro del otro y la minimización de ambos es imposible: si se sigue una política de crédito estricta se corre el peligro de perder operaciones provechosas y, por el contrario, una flexible incrementaría la cartera vencida.

La política más estrecha es, la representada por las personas que se niegan a otorgar crédito y realizan todas sus transacciones al contado. Su publicidad se basa en argumentar que, como no realizan operaciones a crédito, sus costos son menores y sus precios al público también.

El analista de crédito tiene como misión primordial valorar los elementos de riesgo para el otorgamiento del crédito, interpretarlos y, fundamentalmente, establecer la capacidad del solicitante de crédito para generar recursos y cumplir con sus obligaciones en los plazos pactados.

## 2.2 " LOS CLIENTES."

A todos los clientes les gusta el crédito, aunque no tengan ó quieran utilizarlo, lo ven como algo que se encuentra disponible para tomarlo y aprovecharlo. Entre algunas de las razones más importantes para utilizar el crédito se encuentran<sup>6</sup>:

- A) Por conveniencia.-** Es más sencillo pagar una sola vez al mes, que estar pagando cada vez que necesite algo en efectivo.
- B) Falta de Liquidez.-** El clásico ahora no tengo dinero, pero deseo el producto en este momento.
- C) No hay otro crédito disponible.-** No tengo forma de conseguir otro crédito, así que si me quiere vender, deme Ud. crédito.
- D) Mantener acreedores cautivos.-** Mucha gente cree que el comprar a crédito le va a retener a los vendedores, que implica un mayor compromiso por parte del vendedor.
- E) Por Expansión.-** Las Empresas en desarrollo constantemente cuentan con problemas de flujo de efectivo.
- F) Por la Gcía. de cuentas por pagar.-** Si Ud. puede pagar \$ 1000.00 ahora ó los mismos \$ 1000.00 dentro de 45 días, pagaría hasta que se acerque el vencimiento.
- G) Verificación / Documentación.-** Los registros de cuentas por pagar son más completos que los compras de contado. (Quién, Cuándo, Qué, Porqué del pedido).

---

<sup>6</sup> Crédito y Cobranzas (Técnicas para mejorar el flujo de efectivo) Pág.4,5.



**H) Ego.-** El ofrecer crédito es una forma en que el vendedor le demuestra confianza al cliente.

### **2.3 " EL CRÉDITO Y EL CICLO EN LOS NEGOCIOS."**

Los negocios no siempre guardan la misma posición, existen períodos de prosperidad que alternan en ocasiones con tiempos de recesión ó depresión, a esto lo conocemos como el ciclo en los negocios.

En el momento de que un negocio se recupera de una decadencia, las empresas invierten en plantas, maquinaria y otros capitales fijos en espera de tomar la totalidad de las acciones al incrementarse el mercado. Precios y utilidades se elevan con el aumento de la demanda, a la vez el más grande empleo produce aún más grandes demandas. Cada uno tiene confianza y voluntad de conceder crédito, y este se extiende rápidamente. Tan pronto las acciones y bonos adquieran mayor valor, nuevos préstamos son negociados sobre esa seguridad.

### **2.4 " DETERMINACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COBRANZA."**

La frase de que una venta no está totalmente realizada hasta no haber sido cobrada, es tan conocida como cierta. Dado que la gran mayoría del comercio y de la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito, la cobranza de las cuentas de clientes que esta actividad genera es una labor de gran importancia en la administración de las empresas. Es por esto que al establecer las políticas del área de cobranza se deben de estudiar y analizar diversas

variables y aplicarse distintos criterios, a la vez, estas políticas se someterán a análisis periódicos de acuerdo con las condiciones y necesidades de la empresa; también una vez ya establecidas se les pasará un resumen de estas a los diferentes departamentos relacionados directa ó indirectamente como podrían ser:

**\* FINANZAS, RECURSOS HUMANOS, CONTABILIDAD, VENTAS, ETC.**

Las políticas van a ir del personal de mayor experiencia hacia el nuevo, con la finalidad de reafirmar los diferentes métodos y técnicas para lograr una eficaz labor de cobranza dentro de la empresa.

De los puntos primordiales para el establecimiento de estas políticas podemos mencionar el evaluar las condiciones de venta, las cuales en ocasiones varían los plazos , porcentajes de descuento, etc. Otro punto importante de fijar es de cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro.

## 2.5 " TÍTULOS DE CRÉDITO

Un acreedor debe de tener un conocimiento completo del propósito y empleo de cada título de crédito, ya que constituyen las herramientas básicas para el trabajo crediticio; cada transacción de esta índole los incluye y representa el derecho del acreedor a recibir un pago -la promesa de pago por parte del deudor.

Un título de crédito es una promesa ó una orden, para pagar una suma definida ó determinada de dinero al portador, a una persona específica ó a su orden.

Cada tipo de crédito tiene su propia forma ó formas especiales de títulos de crédito, pero todos ellos tienen tres aspectos esenciales, que los distinguen de otros documentos de hecho ó derecho:

- A) Una promesa u orden de pago futura.
- B) Riesgos.
- C) Establecimiento de relaciones deudor-acreedor.

Los títulos de crédito escritos caen dentro de dos amplias clasificaciones: de aceptación general y de aceptación limitada. Un título de crédito que es universalmente aceptado, es llamado propiamente dinero ó moneda en circulación. Los títulos de crédito de aceptación limitada incluyen formas en las que se manifiesta que el crédito se ha extendido. Estas pueden dividirse en promesas de pago y ordenes de pago. Las principales promesas de pago son: Cuentas Corrientes ó Cuentas en Libros, Pagarés y Bonos. Las principales ordenes de pago son: Cheques, Aceptaciones Comerciales y/o Bancarias, Gros,

Letras de Cambio y Cartas de Crédito.

**Títulos Negociables.**- El termino "negociable" es usado, frecuentemente, a propósito de los títulos de crédito. Un título negociable es la representación de valor que puede pasar libremente de una persona a otra. Si es pagadero al portador, es "negociado" a la entrega; si es pagadero a la orden, entonces es "negociado" por el endoso del poseedor y a la entrega.

**Pagarés.**- Un pagaré es una promesa escrita para cubrir incondicionalmente una suma determinada de dinero a solicitud ó en fecha futura especificada. Es firmado por el girador (quien promete pagar). La persona a quién debe pagarse el documento es el tenedor.

**Ordenes de Pago.**- La más importante y más generalizada orden de pago es el cheque, es una orden escrita girada contra un banco por un librador, solicitándole el pago de una cantidad de dinero determinada a la orden de alguna persona ó sociedad, lo cual es especificado en el documento. Un cheque es un título negociable y fácilmente transferible, si el banco se rehusa a pagarlo debido a que el librador carezca de fondos suficientes ó por otras razones, el documento se constituye en promesa directa del que lo libra; y entonces el poseedor puede tomar acciones en contra del librador, incluso de orden legal.

Un cheque certificado es una garantía de que el librador cuenta con fondos para poder cubrirlo, el cajero ó empleado del banco sella con "certificado", "bueno", sobre el cheque y firma con su nombre ó iniciales, de esta forma reserva la cantidad estipulada para poder pagar esta orden de pago. Es por

esto que un cheque certificado es aceptable como efectivo en la mayor parte de las transacciones mercantiles. Los cheques de caja sirven como si fueran cheques certificados, ordinariamente son utilizados por los mismos bancos para el pago, de sus propias obligaciones.

**Promesas de Pago.-** Probablemente la más antigua y ciertamente la más simple de las clases de crédito es la cuenta corriente. Es propiamente una memoria ó un apunte que hace el acreedor como parte de su procedimiento regular de contabilidad.

**Contrarrecibo.-** Aunque este es un documento que no tiene peso legal, debido a que no cumple con los requisitos para ello; si podemos decir que es de gran manejo y utilidad desde el punto de vista comercial, esto dado a que la mayoría de las empresas se organizan de la siguiente forma:

- A) Requisición de(l) el(los) bien(es) ó servicio(s).**
- B) Solicitud(es) de Cotización(es).**
- C) Pedido del producto(s).**
- D) Recepción del (los) bien(es) ó servicio(s).**
- E) Aceptación de factura para revisión.**
- F) A los 8(ochos), 15(quinces) días, etc. pago de la factura.**

Mediante lo anterior podemos observar que hoy en día en la casi totalidad de las empresas, primero se surte el producto ó servicio y posteriormente se da la factura para que la empresa que recibió el bien ó servicio, la revise y en ese momento se canjea la factura, la cual es el documento que si llega a tener validez legal por un contrarrecibo el cual no la tiene, es por esto que hago notar

la gran aceptación comercial que tiene el contrarrecibo. Dependiendo las políticas de la empresa a la cual le hayamos vendido, pasaremos a los 8, 15 ó 30 días a cobrar la factura y en ese momento nos la pagarán a la entrega del contrarrecibo.

Hay compañías las cuales no se manejan con contrarrecibos sino mediante la copia de la factura la cual les es firmada por la persona que recibió la factura original para su revisión. Observando lo antes mencionado nos podemos percatar como en ocasiones, papeles ó funciones que no tienen un peso ó valor tangible, por las necesidades ó circunstancias de los mercados llegamos a darles un valor, aceptación ó función la cual es de tipo comercial pero sin valor legal.

## **CAPITULO III.**

### **SISTEMAS PARA RECUPERACIÓN DE CUENTAS VENCIDAS Y DEPURACIÓN DE SALDOS POR COBRAR.**

- 3.1 El manejo y la responsabilidad de la cobranza.**
- 3.2 El departamento de cobranza.**
  - 3.2.1 Objetivos.**
  - 3.2.2 Estructura.**
  - 3.2.3 Funciones del departamento de cobranza.**
  - 3.2.4 Personal.**
  - 3.2.5 Capacitación de personal.**
  - 3.2.6 Objetivos y obligaciones del Gerente de Cobranza.**
- 3.3 Administración de cuentas por cobrar.**
- 3.4 Métodos y procedimientos de Cobranza.**
- 3.5 Etapas en el procedimiento de Cobranza.**
  - 3.5.1 Redacción para cartas de crédito y cobranza.**
  - 3.5.2 Tratamiento con deudores.**
  - 3.5.3 Cobranza mediante Abogado.**
- 3.6 Vencimiento de las cuentas.**
- 3.7 Insolvencia equitativa e insolvencia por bancarrota.**

### **3.1 " EL MANEJO Y LA RESPONSABILIDAD DE LA COBRANZA."**

Cuando se trata de un negocio pequeño es normal que la persona que se responsabiliza de la cobranza sea el propietario del mismo, ellos cobran de forma personal sus ventas y sus esfuerzos tienden a dar resultados, debido a que nadie mejor que ellos conoce la necesidad de liquidez para poder reabastecer su capital de trabajo; sin embargo, no siempre cuando esta labor la desarrolla el dueño rinde buenos resultados.

Estudios realizados acerca del fracaso en los negocios, indicaron como posibles puntos, la debilidad en las políticas de cobro, e incluso en ocasiones la falta por completo de estas; frecuentemente los pequeños negocios pueden estar organizados con personas dedicadas a ventas, y a veces es tarde cuando se dan cuenta de la importancia del área de cobranza.



### **3.2 " EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA."**

El encargado del área ó departamento de cobranza es el Gerente de Crédito y Cobranza, el cual debe de hacer todo lo posible para obtener el cobro de las cuentas que le adeudan a su empresa con rapidez.

Esto se hace necesario por las siguientes razones:

- A)** Cuanto más tiempo se le permita a un cliente retrasarse en sus pagos, mayor es la probabilidad de que con el tiempo, se convierta en un quebranto por incobable.
- B)** Una política de cobranza cortés pero firme contribuye a conservar el respeto de los clientes, lo que puede reflejarse en sus reacciones a los esfuerzos de venta de la empresa.
- C)** El prestigio de la empresa por una política de cobranza eficiente y alerta constituye por si mismo un factor importante que influye en la puntualidad de los pagos.
- D)** La lentitud en los procedimientos de cobranza produce una acumulación de cuentas vencidas que representan una proporción más ó menos elevada del activo de la empresa , el cual estará congelado con el consiguiente detrimento de su liquidez.

### **3.2.1 " OBJETIVOS."**

- A) Cobrar las cuentas de la empresa con rapidez y eficacia.**
- B) Aprovechar las oportunidades que brindan los procedimientos de cobranza para promover las ventas.**
- C) Conservar la buena voluntad del cliente hacia la empresa en el momento de efectuar la cobranza.**

### **3.2.2 " ESTRUCTURA."**

La estructura del departamento de cobranza va relacionada con el tamaño de la empresa, en algunas se piensa que este departamento debe depender directamente del tesorero y, en otras que tiene que estar a cargo del departamento de crédito; como se ha mencionado con anterioridad en los negocios pequeños es normal que estas funciones las lleve a cabo el propietario ó bien el contador. En una compañía de regulares dimensiones, la planta normal del área de cobranza sería:

- 1. GERENTE O JEFE DE COBRANZA.**
- 2. SECRETARIA.**
- 3. SUBGERENTE O SUBJEFE DE COBRANZA.**
- 4. SECRETARIA.**
- 5. EMPLEADOS ADMVOS., CONTROLADORES, REGISTRADORES, CORRESPONSALES, ETC.**
- 6. COBRADORES Y GESTORES DE COBRANZA.**

### 3.2.3 " FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA."

**Revisión de pagos y descuentos.**- Intentar conceder el menor número de descuentos posibles, también registrar los movimientos de los clientes tan pronto como se hayan efectuado para de tal forma, tener los datos lo más actualizados posible, para de esta forma lograr un adecuado control de la edad de las cuentas.

**Programa de cobranza.**- Todos los empleados tienen la obligación de vigilar que el programa fijado por la Gerencia se cumpla.

**Manejo de órdenes dudosas.**- Los pedidos que no pueden cobrarse en forma normal, por reclamaciones de diversas índoles, deben ser investigados por los cobradores para que puedan asesorar al Gerente de Cobranza sobre las medidas que se tomaran al respecto.

**Problemas especiales de Cobranza.**- Las actitudes que deben adoptarse ante estos problemas son determinadas por el Gerente del departamento de acuerdo con los puntos de vista de sus auxiliares, incluyendo a los cobradores.

**Conocer la realidad de la cartera.**- Auxillado por su personal, el Gerente de Cobranza debe colaborar con la fijación de la reserva para cuentas de dudosa recuperación al final de cada ejercicio fiscal, a fin de determinarla en forma adecuada y hacer frente a cualquier contingencia que pudiera presentarse.

**Control de plazos especiales.**- Estos se deben otorgar con poca frecuencia y deben de ser autorizados por el Gerente del área, a la vez se le tiene que informar de inmediato a los cobradores.

### 3.2.4 " PERSONAL."

Este punto va a ir proporcional al tamaño de la empresa ó bien al volumen de cobranza que se llega a manejar, se da el caso de compañías tan grandes que resulta conveniente capacitar y emplear a personal especializado en cobranza, aunque no estén autorizados para el otorgamiento de créditos; algunas ventajas que se obtienen con este sistema son:

- \* El desarrollo de un experto e idóneo manejo de la cobranza a través de la especialización.
- \* Posibles ahorros en salarios debido al tipo de personal que se necesita.
- \* La liberación de cargas de trabajo al personal más valioso, permitiéndole así dedicarse a más complejas tareas de crédito.

### 3.2.5 " CAPACITACIÓN DEL PERSONAL."

- A) Al cobrador hay que convertirlo en un funcionario de relaciones públicas, dado que de la comunicación que establezca con los clientes y el trato que les dé dependerá el éxito de su trabajo.
- B) El cobrador debe de saber en que nivel del organigrama se encuentra, quién es su jefe inmediato y con quién debe de reportarse.
- C) También debe de conocer que las responsabilidades inherentes a su puesto estriban en el manejo de la cartera a su cargo, la vigilancia de la edad de las cuentas, la valoración de las cuentas morosas, etc.
- D) Hay que capacitarlo en el conocimiento de si mismo, del cliente y de los

cobros, a la vez prepararlo técnicamente para las entrevistas de cobranza.

- E) El cobrador debe de saber porque los clientes pagan ó dejan de pagar, cuales son sus hábitos de pago, las áreas de riesgo, etc.
- F) Es de trascendencia que este capacitado en el manejo de los recursos de la cobranza con la finalidad de poder conceder prorrogas, arreglos especiales y recibir pagos parciales.
- G) Tiene que tener un conocimiento y dominio amplio de las operaciones, documentos y títulos de valores que comúnmente se manejan en actividades de compraventa a crédito.
- H) A la vez es importante que sepa cobrar ya sea por carta ó bien por teléfono.

### **3.2.6 " OBJETIVOS Y OBLIGACIONES DEL GERENTE DE COBRANZA."**

Dentro de los objetivos, obligaciones y responsabilidades de este funcionario podemos mencionar:

- Intervenir en la elaboración de políticas y procedimientos del área a su cargo.
- Colaborar con los estados financieros y estadísticos relacionados con el área de cobranza.
- Manejar personalmente: los cobros difíciles, los marginales, los importantes que requieren atención personal, todos los problemas relacionados con cuentas, el cumplimiento de los arreglos especiales de cobranza, las desviaciones que se cometan frente a las políticas establecidas.

- \*\* Participar en los estudios sobre mercado, economía, industria y negocios en general, siempre que estos afecten a las políticas del área de cobranza.**
- \*\* Consultar con su jefe inmediato los problemas complejos de cobranza que merezcan una decisión a un más alto nivel.**
- \*\* Supervisar la administración de la cobranza y mantener una eficiente operación en la organización.**
- \*\* Delinear y establecer funciones, jerarquías, y líneas de mando dentro de la parte del organigrama a su cargo.**
- \*\* Dominar, administrar, y vigilar las responsabilidades de cada uno de los puestos.**
- \*\* Capacitación constante al personal a su cargo.**
- \*\* Seleccionar y recomendar a los elementos más destacados para posibles promociones.**
- \*\* Proponer cambios y optimizar sistemas dentro del área a su mando.**

### 3.3 " ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR."

Se debe de tener presente que es uno de los activos circulantes más importantes de la empresa, sobre todo hoy en día es considerado como un activo líquido. La rotación de esta cantidad es vital para la estabilidad de la compañía. En algunas empresas bien administradas frecuentemente se realizan pruebas para saber el estado que guardan estas cuentas. En ocasiones a la función de convertir esas cuentas en efectivo, medir la calidad y la rotación de las cuentas por cobrar y, en general, vigilar este importante rubro del negocio, se estima que va mas allá de una función de cobranza, participando en ello los más altos ejecutivos con responsabilidad de la situación financiera de la empresa. Para poder llevar una buena cobranza y un adecuado control de las cuentas por cobrar es necesario, llevar de la mejor forma posible los registros de todas las transacciones hechas por cada cliente con el objeto de tener siempre esta información al día, y que sea lo más veraz y oportuna; a la vez debemos de llevar un control más detallado de las cuentas que han permanecido insolutas excediendo las condiciones normales de venta y ya están vencidas, a esto se le llama determinar la antigüedad de los saldos de cuentas por cobrar. Para establecer la antigüedad de los saldos, es practica general determinar el porcentaje del total de las cuentas por cobrar sin vencer, y que partes de dicho total caen dentro de las diferentes categorías de saldos vencidos.

### 3.4 " MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA."

La cobranza debe de ser rápida y eficaz, y en el caso de las ventas a crédito tiene que ejecutarse de una forma puntual, dado que una de las principales causas para tener una mala cobranza y un alto índice de clientes morosos, es cuando se logra obtener una reputación de desorganización en el área de cobranza; es bien sabido que son pocas las personas ó sociedades que se molestan en recordarnos que esta próximo a vencerse un adeudo y que por lo tanto ya podemos pasar por el pago, es por esto que tenemos que estar al tanto de las diversas cuentas por cobrar con la finalidad de convertir las en liquido al vencimiento del adeudo, ó antes de ser posible.

**Toda venta no se llega a dar por realizada en un 100% hasta no ser cobrada, y viene siendo un ciclo el cual va a depender de las utilidades, con la reinversión de su capital, es por eso la necesidad de mover rápidamente tanto el producto como el dinero, este ciclo difícilmente puede ser acoplado con cobranzas lentas, estas niegan a una empresa el uso de su propio capital. No importa que tan grande sea el capital, ni cuan grande sea el volumen de las ventas, las utilidades no pueden ser proporcionalmente grandes a menos que la cobranza se haga puntualmente.**

El efecto psicológico de exigir puntuales debe ser considerado cuando se hagan cobros, así como cuando se aprueba un crédito. Una vez que a un cliente se le permite atrasarse en una cuenta sin un recordatorio, esta listo para dejar cuentas futuras con la misma empresa fuera de fechas vencidas.



Todo Gerente de Crédito y Cobranza debe desarrollar un sistema mediante el cual se logre una efectiva recuperación de cuentas vencidas, el cual debe de ir paralelo con uno de contabilidad que detecte de una forma rápida y certera las cuentas vencidas, con el objeto de aplicarnos sobre ellas de una forma inmediata. La finalidad del cobro es recuperar el capital ocioso. Un sistema de cobranza debe elaborarse para seguir un manejo rutinario de la mayoría de las cuentas en cuestión, y luego proporcionar un manejo especial para circunstancias especiales.

El por qué las cuentas se vencen sin ser pagadas podríamos descubrirlo consultando lo siguiente:

- A) Registro de compras y pagos en el auxiliar.**
- B) El archivo de crédito del cliente.**
- C) Información proporcionada por los agentes de ventas.**
- D) Intercambio de Informes ó discusiones de grupos de comerciantes.**

El trabajo real de la cobranza empieza a partir de que vence la cuenta. El costo del personal administrativo es un factor de capital importancia; por lo tanto, cualquier sistema de facturación, y de seguimiento de cobranza demasiado complicado, podría retrasar el crecimiento de una empresa.

A través del simple envío del estado de cuenta en el cual se detallan las facturas pendientes y próximas a vencerse, podemos citar el más generalizado esfuerzo de cobro, por lo regular dichos documentos se envían sin mensaje, anexada únicamente una sencilla y cortés información básica suficiente, para

que el cliente pueda verificarla contra sus registros antes de enviar el pago.

Otro de los métodos para lograr una cobranza más ágil es el otorgamiento de descuentos por pronto pago, el porcentaje que se otorgue de descuento por el pago anticipado, va a estar definido por las políticas de crédito y cobranza, cabe hacer mención que entre mayor sea el porcentaje de descuento también lo será el interés del cliente por cubrir su adeudo en una forma inmediata. Este método va a depender de algunos factores como son:

- El tipo de producto que se está vendiendo y la cantidad dado que a mayor cantidad, mayor descuento y viceversa.
- El tipo de competencia, es decir que en conjunto con los competidores se van a establecer los tipos de descuentos y los plazos, para de esta forma no quedarnos atrás, pero si no existe competencia, la empresa puede imponer la costumbre de vender de riguroso contado.

Debemos de tener presente que en ocasiones los clientes sufren contingencias ajenas a ellos y no pueden cumplir en tiempo con los pagos de los contratos de compraventa, y no por esto vamos a recurrir al embargo de la mercancía, debido a que posiblemente nos traería una fama no acorde con la organización; es aquí donde entrarían los arreglos especiales ó bien la concesión de prórrogas, para poder llegar a esto tenemos que hacer con anterioridad un buen estudio de la situación, cliente y antecedentes del mismo, y se puede realizar de varias formas:

- Únicamente la modificación del vencimiento del contrato.

\* Ampliación en el vencimiento del contrato, aparte de conceder que realice el pago en partidas semanales, quincenales, mensuales, bimestrales, etc.

Este tipo de arreglos en ocasiones es un privilegio que sólo se les otorga a determinados clientes.

Por otro lado en las negociaciones de pagos parciales se percibe claramente que el cliente no ha podido pagar puntualmente todas sus deudas, pero ha tomado la decisión honesta de racionar sus pagos entre sus proveedores en lugar de favorecer a alguno en perjuicio de los demás.

Hay ocasiones en que el cliente en lugar de firmar letras ó pagares prefieren dar cheques postfechados, a veces esto nos reditúa un mejor resultado. Se entiende por cheque postfechado aquel que se ha emitido con fecha posterior a la del día en que realmente se extendió. Aunque en la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito Art.178 se dice que<sup>7</sup> **"el cheque es pagadero a la vista y cualquier inserción en contrario se tendrá por no puesta. El cheque presentado al pago antes del día indicado como fecha de expedición es pagadero el día de la presentación."**

---

<sup>7</sup> Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito Art.178

### 3.5 " ETAPAS EN PROCEDIMIENTO DE COBRANZA."

La actividad en cualquier sistema de cobranza se realiza a través de tres etapas:

- RECORDATORIO.
- INSISTENCIA.
- ACCIÓN DRÁSTICA.

**Estado Mensual.**- Estos sirven como recordatorios de la cantidad adeudada y dan al cliente la oportunidad de verificar su exactitud, a la vez evitan el pretexto por parte del deudor cuyo pago se ha vencido.

**Sistema de recordatorio del Depto. de Cobranza.**- Cualquier sistema de Insistencia tiene dos objetos: recordar al departamento de crédito las cuentas vencidas que cada día requieren su atención y registrar la acción tomada en el esfuerzo de cobro, así como la fecha en que se realizó la acción.

**Etapas de Recordatorio y Técnicas.**- Lo primero en la actividad de cobranza es recordar al cliente que ya ha pasado la fecha de vencimiento de su cuenta sin el pago correspondiente. El primer recordatorio debe de ser moderado e impersonal.

**Etapas de Persecución.**- La oportunidad del programa y la técnica por emplear dependen de la naturaleza de la cuenta por cobrar, la clasificación del deudor, su ubicación, la clase de negocio y la política adoptada al tratar con cuentas vencidas.

Dentro de las técnicas de persecución más utilizadas están:

- **CARTAS ORDINARIAS.**
- **LLAMADAS TELEFÓNICAS.**
- **TELEGRAMAS.**
- **CITAS PERSONALES.**

**Etapas Drásticas.**- Si después de los recordatorios y las insistencias se fracasa en la cobranza de una cuenta vencida y no pagada, el Gerente de Cobranza debe de tomar otro tipo de medidas más radicales como son: Cobrar mediante letras de cambio ó bien recurrir a una agencia especializada ó un abogado.

### **3.5.1 " REDACCIÓN PARA CARTAS DE CRÉDITO Y COBRANZA."**

Como la mayoría de las buenas cartas para negocios, son sinceras, concisas y corteses, dicen de lo que tratan natural y simplemente, en forma reflejan la eficiencia y dignidad de la empresa que representan, y en el tono reflejan el interés personal del que escribe, sobre la persona a quién va dirigida.

**Carta negando crédito.**- Nunca se debe de dar al cliente la impresión de que la negativa es una reflexión sobre su carácter personal.

**Carta concediendo crédito.**- Informar a un cliente que una solicitud de crédito ha sido aprobada es un asunto simple. Con todo, estas cartas ofrecen una excelente oportunidad para atraerse el interés del cliente hacia la compañía y sus productos, y son usadas con éxito en ventas de promoción.

**Modelos para cartas de cobranza.**- Este tipo de cartas se debe de apegar a

modelos recordatorio, insistencia y de acción drástica común a todos los procedimientos de cobranza. El intervalo de tiempo entre el envío de una carta y otra depende de las políticas de la empresa.

**Cartas de Cobranza.**- Para poder redactar este tipo de cartas se requiere de un entendimiento de la naturaleza humana y habilidad para aplicar esa facilidad a individuos, con el objeto de que se consiga dinero y mantengan la buena voluntad y tratos con el cliente.

### **3.5.2 " TRATAMIENTO CON DEUDORES."**

El Gerente de Crédito y Cobranza debe de conocer los diferentes métodos para tratar con deudores. Algunos de estos métodos obligan al cliente a abandonar los negocios; otros ayudan a restablecer al deudor para que pueda permanecer en los negocios y continuar como un cliente que paga. Los métodos para tratar con deudores escasos de fondos son<sup>8</sup>:

- A) Reorganización de sociedades mercantiles.**
- B) Demanda.**
- C) Cesión en beneficio de acreedores.**
- D) Manteniendo ó recuperando la posesión de los bienes.**
- E) Arreglos y extensiones.**
- F) Planes de trabajadores voluntarios.**
- G) Bancarrota voluntaria y soluciones.**
- H) Establecimiento de actas de insolvencia.**

---

<sup>8</sup> Créditos y Cobranzas Pág.332

### 3.5.3 " COBRANZA MEDIANTE ABOGADO."

Una cuenta no debe ponerse en manos de un abogado sino hasta que se hayan agotado otras medidas y la empresa este preparada para romper las relaciones comerciales con el deudor; es bien sabido que las cuentas más antiguas son las más difíciles de cobrar, por esto, cuando la circunstancias así lo justifican, la empresa no debe de dudar en realizar esta acción final drástica. Un juicio debe de ser el último recurso, ya que es muy costoso, en ocasiones difícil de comprobar la deuda y obtener el fallo, aparte al fallo judicial puede serle tan difícil el cobrar como al principio de la deuda.

### 3.6 " VENCIMIENTO DE LAS CUENTAS."

En el momento de que la cuenta de un cliente ya se venció, y este ha recibido todos los recordatorios de rutina, y no se obtiene respuesta alguna, se debe de proceder de una manera particular y más personalizada con el objeto de tratar de recuperar lo antes posible el importe de la deuda. Es por lo anterior que se tiene que estar muy pendiente del vencimiento de las cuentas, dado a que conforme más pasa el tiempo, el poder recuperarlas se vuelve más difícil; el aumento en la antigüedad de la cuenta va disminuyendo las posibilidades de cobro, esto por dos causas principales:

- A)** Con el pasar del tiempo, los bienes adquiridos se van deteriorando, lo que resulta en que al cliente se la haga menos deseable el cubrir su deuda; por otro lado en caso de proceder al embargo, el valor de los bienes no cubrirá

la totalidad del adeudo del cliente.

**B)** La gran movilidad de la población dificulta la localización del deudor, dado que en el mejor de los casos este deja su nueva dirección ó bien dejan los datos de su nueva ubicación, con toda premeditación de una forma errónea.

La relación entre la edad de las cuentas y las posibilidades de cobro operan en sentido inverso, de tal forma que al cabo de 36 meses, las probabilidades de cobrar la suma prestada al sujeto de crédito son equivalentes a la quinta parte del total<sup>9</sup>.

<b>Meses desde el Vencimiento.</b>	<b>Por ciento de Perdida.</b>
<b>3</b>	<b>13 %</b>
<b>4</b>	<b>18 %</b>
<b>5</b>	<b>21 %</b>
<b>6</b>	<b>37 %</b>
<b>12</b>	<b>63 %</b>
<b>24</b>	<b>77 %</b>
<b>36</b>	<b>88 %</b>

Hay que tener bien claro que dentro de las metas que vamos a perseguir se ubican:

- A)** Mantener relaciones óptimas con los clientes.
- B)** Obtener el pago de acuerdo con las condiciones pactadas.
- C)** Reducir al mínimo las pérdidas por créditos concedidos.

---

<sup>9</sup> Guía para la cobranza efectiva Pág.61



### 3.7 "INSOLVENCIA EQUITATIVA E INSOLVENCIA POR BANCARROTA."

Cuando un cliente no tiene fondos con los cuales pagar sus deudas, se dice que es "*insolvente*", esta palabra se usa en dos sentidos<sup>10</sup>:

- Cuando el total del activo de un cliente es menor que el total del pasivo, es *insolvente en sentido de bancarota*.
- Cuando un cliente tiene más activo que pasivo, pero esta temporalmente incapacitado para cumplir sus obligaciones, debido a que su activo no es líquido, es *insolvente sólo en sentido equitativo*.

---

<sup>10</sup> Crédito y Cobranzas Pág. 332

## **CAPITULO IV.**

### **LAS EXPECTATIVAS DE LOS PLANES CREDITICIOS,**

### **SUS FORMAS DE REFINANCIAMIENTO Y**

### **FACTORAJE.**

**4.1 Utilización y aplicación del límite de crédito del cliente.**

**4.2 Establecimiento de límites de crédito para nuevas cuentas.**

**4.3 Factoraje.**

#### 4.1 " UTILIZACIÓN Y APLICACIÓN DEL LÍMITE DE CRÉDITO DEL CLIENTE."

El Gerente debe de tener presente que un límite de crédito puede ser de gran ayuda en las relaciones con los clientes, gracias a que permite contener los gastos ó incrementar las adquisiciones del cliente, este a su vez, aprecia su crédito con dignidad ó viola notoriamente el principio de crédito.

**Información a los clientes de límites de crédito.**- Los clientes siempre tienen que estar informados acerca del límite de su crédito. Los asuntos del cliente probablemente nunca están bajo una estrecha revisión, que en el momento de concluir la investigación de crédito; y generalmente comprenderá las razones para una limitación en esta primera ocasión mejor que en cualquier otra. Entre las ventajas que encontramos al notificarte al cliente sobre su límite de crédito están:

- A) Hay menos oportunidad de un mal entendimiento posterior cuando el cliente conoce su límite de crédito desde un principio.
- B) El cliente retiene más fácilmente su límite cuando previamente lo conoce.
- C) El cliente puede planear sus compras de acuerdo con su límite.

Algunas desventajas son las siguientes:

- A) El cliente puede considerar el límite como un máximo inflexible y como consecuencia de ello suspender sus compras.
- B) El cliente puede comprar a otros proveedores antes de pedir una extensión del límite.

C) El cliente puede ofenderse si se da cuenta que el límite es una reflexión sobre su crédito establecido.

**Cuando el cliente excede su límite de crédito.-** El crédito varía con las condiciones de la empresa, y los buenos clientes ocasionalmente estarán incapacitados para hacer pagos puntualmente, así como los clientes mediocres repentinamente verán la necesidad de incrementar sus pedidos de crédito.

**Revisión de los límites de crédito.-** Los límites de los créditos no son inflexibles, pero están sujetos a revisiones constantes, estos van a depender de variaciones imprevistas, tales como la competencia, condiciones de la empresa, y ciclos del mercado. El límite de crédito asignado en la conclusión de la investigación original es solamente el comienzo.

**Cuando revisar los límites de Crédito.-** Esto se debe de realizar en las siguientes ocasiones:

- Cuando esta disponible un nuevo estado financiero.
- Cuando el cliente solicita crédito adicional que sobrepasa el límite fijado para él.
- Cuando el Gerente se entera de buena fuente, tal como los agentes de su empresa, que el cliente ha sufrido un cambio singular en aumentos ó descensos de su negocio,

#### 4.2 " ESTABLECIMIENTO DE LÍMITES DE CRÉDITO PARA NUEVAS CUENTAS."

Aparte de lo que se debe de considerar con respecto al carácter y situación particular de un nuevo cliente, existen métodos para que el Gerente pueda definir los límites de crédito de las nuevas cuentas.

**Períodos de Prueba Arbitrarios.-** Se establecen períodos de prueba durante el cual se fijan límites de crédito arbitrarios para nuevas cuentas. Por lo general existe poca duda acerca de la capacidad del cliente para cumplir sus obligaciones después de observar sus pagos de crédito sobre la base de una "prueba".

**Uso de límites de crédito de otros proveedores.-** Es bueno comprobar siempre el crédito reciente más alto de una nueva cuenta con otros proveedores de la misma línea, muchos Gerentes de Crédito usan esta cifra como su propio límite de crédito inicial para el cliente.

### 4.3 " FACTORAJE."

Día con día cobra mayor importancia para la empresa el conocimiento de las diversas alternativas de financiamiento, considerando que la agilidad en la operación tiene un valor determinante en el crecimiento y desarrollo del negocio. Ante el agotamiento de los recursos de financiamiento para obtener liquidez inmediata, el Factoraje ó Factoring ofrece una modalidad más de financiamiento para la pequeña y mediana empresa.

El Factoraje (Factoring) es un sistema integral de apoyo financiero que otorga liquidez inmediata, depura el crédito comercial en busca de una mayor transparencia, agilidad y eficiencia en las transacciones mercantiles. Con el Factoraje, el empresario obtiene liquidez, al vender una parte ó la totalidad de sus cuentas por cobrar a una empresa especializada que la conoceremos como "*Factor*".

Con el empleo del Factoraje Internacional, se elimina el retraso con el flujo de efectivo provocado por la negociación de cartas de crédito; además favorece a las pequeñas y medianas empresas exportadoras al mitigar el riesgo que representa el desconocimiento sobre los mercados foráneos.

Acerca de como funciona el mecanismo de Factor en México podríamos decir:

#### **1era. Etapa.- Solicitud de Línea de Factoraje.**

Para iniciar la contratación el empresario, que se denominará en esta etapa "*prospecta*", llenará una "*solicitud de línea de crédito*" a una empresa "*Factor*", a la que anexará la documentación que se le solicite, que regularmente será la

misma que envía a las instituciones financieras (Estados Financieros, Escritura Constitutiva, y Modificaciones, Referencias, etc.), pero además una relación de la cartera de clientes que desee vender y facturas, contrarrecibos, títulos de crédito, etc., que amparen la misma. Cabe aclarar que sólo podrán ser objeto de contrato de factoraje aquellos derechos de crédito no vencidos que se encuentran documentados con facturas, , contrarrecibos, títulos de crédito, ó cualquier otro documento denominado en moneda nacional, ó extranjera, que acredite la existencia de dichos derechos de crédito y que los mismos sean el resultado de la proveedora de bienes, de servicios de ambos, proporcionados por personas nacionales ó extranjeras.

Una vez recibida la solicitud de línea de crédito de Factoraje con toda su documentación el "Factor" por medio de uno de sus comités, decidirá sobre la viabilidad de la operación, dichos comités de factor con base en un análisis de los derechos de crédito que van a adquirir y en diversos criterios autorizan ó no la línea de factoraje, tales como: seguridad, liquidez y rentabilidad de las operaciones, calidad de la cartera del producto, política de ventas, cartera repetitiva, rotación de cartera de inventarios, ritmo de crecimiento de las ventas, devoluciones, descuentos, número de facturas, etc., del solicitante: su prestigio y experiencia en el medio, solvencia, moralidad, política sana de capitalización, políticas de compra y pago a proveedores entre otros.

## **2da. Etapa.- Contrato**

Al aprobarse la línea de factoraje por el comité del factor se informa de inmediato al prospecto junto con las condiciones, al aceptarse por este se

procede a firmar un contrato denominado "*Contrato Normativo*" ó "*Promesa de Cesión*" en donde el "*Prospecto*" que en lo sucesivo lo denominaremos "*Cedente*" y el "*Factor*" establecerán las bases de la operación y se obligarán a celebrar una serie numerosa e indefinida de contratos llamados "*Definitivos*" ó "*Contratos de Cesión*". Al contrato de cesión se anexará toda la documentación comprobatoria que ampare la relación de cartera cedida al factor. Este contrato tendrá que ser firmado ante dos testigos y ratificado ante notario público. Así mismo dicha transmisión de derechos de crédito a la empresa de factoraje surtirá efectos frente a terceros, desde la fecha en que haya sido notificada al deudor por la empresa de factoraje, en cualquiera de las siguientes formas:

- A)** Notificación realizada por un Notario Público.
- B)** Entrega del(os) documento(s) comprobatorio(s) del derecho de crédito en los que conste sello ó leyenda relativa a la transmisión y acuse de recibo por el deudor mediante contraseña, contrarrecibo ó cualquier otro signo inequívoco de recepción.
- C)** Comunicación por correo certificado con acuse de recibo, telex, ó fax, contraseñados, ó cualquier otro medio donde se tenga evidencia de su recepción por parte del deudor.



### **3era. Etapa.- Prestación de Servicios.**

Dentro de las formas que existen para ofrecer el servicio están:

- 1 Con Recurso (El cliente toma el riesgo de cobro)
- 2 Sin Recurso (La empresa de Factoring toma el riesgo de cobro)
- 3 A proveedores (Destinado a empresas grandes como cadenas comerciales, para obtener liquidez automática por las ventas)

• **Su costo al cedente.-** El costo de las operaciones de factoraje para el cedente lo constituyen principalmente los honorarios por servicios de apertura de línea y el valor de descuento por pronto pago.

#### • **Ventajas del Factoring.-**

- 1 Menores gastos de operación al disminuir la actividad en el Depto. de Crédito y Cobranza.
- 2 Incrementa la capacidad de negociación con los proveedores (Factoraje a proveedores)
- 3 Obtención de financiamiento inmediato.
- 4 Permite que la dirección de la empresa sea más eficiente al disminuir el tiempo dedicado a crédito y cobranza.
- 5 Eliminación de cuentas incobrables, al hacerse cargo el factor de las mismas.
- 6 Nivelación de flujos de caja (dirigido a empresas con ventas y cobranzas cíclicas)
- 7 Orientación de un especialista "Factor", obteniéndose información sobre la calidad crediticia.

En resumen el Factoraje tiene un papel importante como opción de financiamiento inmediato para el desarrollo de las empresas a nivel nacional, mientras tanto el factoraje internacional impulsará a que exportadores mexicanos obtengan beneficios con la apertura del mercado nacional, ya que aminorará el riesgo que representa el desconocimiento sobre mercados foráneos.

Es conveniente señalar que actualmente en México cada vez hay más empresas que se dedican a la prestación de este servicio por lo que para el empresario mexicano resulta difícil cual elegir, no obstante cabe mencionar que existe una Asociación Mexicana de Empresas de Factoraje (**AMEFAC**) que reúne a casi la totalidad de estas empresas y garantizan un buen servicio de sus Integrantes.

## **CAPITULO V.**

### **CUENTAS INCOBRABLES, ESTIMACIÓN Y**

### **TRATAMIENTO FISCAL.**

#### **5.1 Cuentas Incobrables.**

#### **5.2 Tratamiento Fiscal.**

## 5.1 " CUENTAS INCOBRABLES."

De acuerdo al principio de valor histórico que contiene el boletín sobre el Esquema de la Teoría Básica de la Contabilidad Financiera<sup>11</sup>, las cuentas por cobrar deben computarse al valor pactado originalmente del derecho exigible. Así mismo viendo el principio de realización del boletín antes mencionado, el valor pactado deberá modificarse para reflejar lo que en forma razonable se espera obtener en efectivo, especie, crédito ó servicios, de cada una de las partidas, así como a las estimaciones por irrecuperabilidad ó difícil cobro.

Para poder calcular el importe de las partidas que habrán de considerarse irrecuperables ó de difícil cobro, tiene que llevarse a cabo un estudio que sirva de base para determinar el valor de aquellas que serán deducidas ó canceladas y estar en posibilidad de establecer ó incrementar las estimaciones necesarias, en previsión de los diferentes eventos futuros cuantificables que pudiesen afectar el importe de esas cuentas por cobrar, detallando de esa forma, el valor de recuperación estimado de los derechos exigibles. Los incrementos ó reducciones que se tengan que hacer a las estimaciones, con base en los estudios de valuación, deberán cargarse ó abonarse a los resultados del ejercicio en que se efectúen. Las estimaciones para cuentas incobrables, descuentos, bonificaciones, etc., deben ser mostradas en el balance general como deducciones a las cuentas por cobrar. En caso de que se presente el saldo neto, debe mencionarse en nota a los estados financieros el importe de la estimación efectuada.

---

<sup>11</sup> Principios de Contabilidad generalmente Aceptados Pág.249

De acuerdo con el principio de realización, debe de intentarse el cálculo razonable en términos monetarios de las contingencias, para darles efecto en los estados financieros.

Cuando tal cálculo no sea posible, la existencia de la contingencia debe divulgarse a través de notas sobre los estados financieros, para dar cumplimiento al principio de la revelación suficiente. Dentro de estas contingencias se ubica la estimación para cuentas incobrables ó Irrecuperabilidad de cuentas por cobrar.

## 5.2 " TRATAMIENTO FISCAL."

De acuerdo al Art.22 de la Ley del Impuesto sobre la Renta se consideran las cuentas ó créditos incobrables como una deducción autorizada.

Para que los créditos incobrables sean considerados como deducciones es necesario que se hayan consumado el plazo de prescripción que corresponda.

En caso de que la imposibilidad práctica del cobro fuera notoria se pueden considerar deducciones aún cuando el plazo no se haya consumado<sup>12</sup>.

Las pérdidas por dichos créditos incobrables deberán ser deducidas en el ejercicio en que se consuma la prescripción ó cuando se de la notoria imposibilidad práctica del cobro.

Se considera que existe notoria imposibilidad práctica del cobro de un crédito en los siguientes casos:

- A) Cuando el deudor no tenga bienes embargables.
- B) Cuando el deudor haya fallecido ó desaparecido sin dejar bienes a su nombre.
- C) Cuando se trate de crédito cuya suerte principal al día de su vencimiento no exceda de 60 veces el salario mínimo general del D.F. y no se hubiera logrado el cobro dentro de los dos años siguientes a su vencimiento.
- D) Cuando se compruebe que el deudor ha sido declarado en quiebra, concurso ó en suspensión de pagos.

En todos los casos, el saldo de cada cuenta considerada como crédito incobrable deberá quedar registrado en contabilidad con "Importe de un

<sup>12</sup> Ley del Impuesto sobre la Renta Art.22

peso" (\$0.001), por un plazo mínimo de 5 (cinco) años. Si se llegase a recuperar total ó parcialmente alguno de los créditos considerados como Incobrables, la cantidad percibida se acumulara a los resultados del año de calendario en que se reciba el pago.

**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

## **CAPITULO VI.**

### **CONCLUSIONES.**



## 6.1 " CONCLUSIONES."

El crédito es la confianza dada ó recibida a cambio de un valor. Este coloca una obligación a pagar por el comprador y da el derecho de pago al vendedor. La palabra "crédito" significa una transacción mediante una promesa de pago futuro, crédito establecido ó un instrumento de crédito. El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción. Da flexibilidad a la oferta y la demanda, hace más productivo al capital, acelera la producción y distribución, aumenta el volumen de los negocios, facilita la transferencia de dinero y sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios.

El monto de crédito en uso, depende de la probabilidad de su liquidación cuando se vence y de la necesidad de un medio de cambio. Un vendedor debe tener total confianza moral en la capacidad y en la buena voluntad del comprador para pagar; También debe de protegerse contra la falsa confianza. La necesidad de un medio de cambio varía con el estado de los negocios. Para obtener muchas utilidades en grandes ventas, la mayor parte de los negocios deben depender de ventas a crédito. La amplitud de las utilidades de ventas a crédito depende grandemente de como el Gerente de Crédito evalúe los riesgos que el crédito exige. Un Gerente de Crédito debe considerar, basándose en la política de su compañía, la personalidad, capacidad y capital de cada candidato a crédito. La personalidad es de primordial importancia; capacidad y capital significan poco para el Gerente de Crédito si falta la personalidad.

Capacidad y Capital son seriamente afectados por condiciones extrañas. Todo buen Gerente de Crédito debe mantenerse informado de las tendencias locales y nacionales.

Un título de crédito es la evidencia de una deuda, la cual puede ser ó no asegurada por una garantía. Cada rama del crédito tiene sus propios y especiales títulos de crédito, pero todos ellos tienen las siguientes características: Futuro, relaciones deudor-acreedor y riesgo. Los títulos de crédito generalmente son negociables; son promesas de pago ó ordenes de pago. Los cheques, aceptaciones comerciales, giros bancarios, letras de cambio, cartas comerciales de crédito, y giros postales son ordenes de pago. La garantía es una promesa para asegurar el pago de una obligación. Los tipos de garantía más importantes son:

- A) Documentos de posesión de mercancías ó productos manufacturados.**
- B) Acciones y bonos.**
- C) Derechos sobre la propiedad personal ó real (Hipotecas).**
- D) Consignaciones de cuentas por cobrar.**

El crédito de seguros de vida se considera como, un tipo especial de garantía; llega a ser una garantía real en el caso de que el asegurado llegue a fallecer. En general el pago de las cuentas contraídas no se debe a una generalización de la honradez sino a la conveniencia de quienes manejan los negocios. La gente paga porque le conviene mantener su buena imagen; de esta manera obtiene más crédito y con ello eleva su poder de compra. Tener crédito significa poseer solvencia económica.

El pago por parte de las compañías es más estricto aún, debido a que si una empresa no cumple con sus obligaciones, prácticamente quiere la mala reputación civil y social de la misma; pero, por el contrario si cumple con sus adeudos en los plazos estipulados, podrá hacerse de más productos y de esta manera continuar con su crecimiento. Debemos de tener presente que vivimos en una sociedad y de una u otra forma dependemos de otras personas, también hay que estar conscientes que una de las maneras más fuertes para lograr que estas personas nos ignoren es no cumpliendo con nuestras obligaciones. En ocasiones las personas que dejan de pagar sus deudas aparte de ser por falta de capital, es debido a una conducta la cual han llevado desde la infancia, es decir, excesos de consentimiento y tolerancia por parte de sus padres, lo cual con el paso del tiempo puede desencadenar en conductas en contra de lo ya establecido por una sociedad. Los antecedentes pueden ser tan extremados que estas personas se llegan a convertir en agresivas y transgresoras de las leyes; también hay quienes llegan a considerar que la evasión de sus deudas es una forma "inteligente" de enriquecerse a expensas de otras personas, que en su forma de pensar no necesitan tanto el dinero como ellos.

Analizando la situación actual del país, es decir, la volatilidad de los mercados financieros, las grandes fluctuaciones del peso con respecto al dólar, las altas tasas de interés, la especulación en los mercados y el resultado que arroja todo lo anterior que es:

El gran ambiente de incertidumbre y la notoria desconfianza que existe tanto en los inversionistas nacionales como extranjeros, dado los constantes acontecimientos que esta viviendo el país como son los polvorines de Chiapas, los asesinatos "políticos", la vinculación de políticos con el narcotráfico, los secuestros de empresarios y el cada vez mayor incremento del índice de la delincuencia, sin que se muestren resultados alentadores por parte de las autoridades, con lo cual generarían la posibilidad de obtener otra vez la confianza perdida por parte de la ciudadanía.

Habrá gente que se preguntará cual es la relación que puede existir entre los párrafos anteriores y el tema de esta investigación, pero es tan fácil como lo siguiente:

Para que unos documentos por cobrar, créditos, pagarés, cheques, facturas, etc., se puedan llegar a liberar, es decir que el deudor nos los llegue a pagar en tiempo, primero que nada debe de existir una buena disposición por parte del deudor, y segundo tener el capital con el cual realizarlo; para que esto se de tiene que haber liquidez en los mercados, para que con ese circulante logremos recuperar cobranza, pero si existe en el país un clima de incertidumbre y desconfianza la gente no se anima a invertir, y lo que sucede es que los mercados se contraen; se comienza a dar una mayor oferta que demanda y esto no debido a que no existan necesidades por parte de potenciales consumidores, sino a que no cuentan con la liquidez ó efectivo para poder realizar la adquisición que desean. Cabe recordar que anteriormente aunque no tuviésemos en ocasiones el efectivo, optábamos por realizar la compra por

medio del dinero de plástico (*tarjetas de crédito*) situación que hoy en día hay que pensarlo dos veces antes de recurrir a ellas debido a las altas tasas de interés, lo mismo sucede con los créditos hipotecarios, como automotrices, los cuales día con día presentan una mayor cartera vencida.

También en estos días podemos darnos cuenta que debido a la falta de circulante, en parte volvemos a manejar como nuestros antepasados por medio del trueque, dado que es mejor tratar de recuperar algo aunque sea en especie ó servicio por parte de un deudor a no recuperar nada y pasar su cuenta al rubro de las incobrables.

Dada la situación económica tan difícil que esta viviendo el país debemos de crear consciencia y en los departamentos de crédito y cobranza, ubicarnos en la realidad, y de esta forma tratar de mover y agilizar más las cuentas vencidas, y la reestructuración de las mismas, ya que hoy en día es preferible cobrar aunque sea el capital y perder los intereses, a **no cobrar nada**; con esto no me refiero a siempre optar por esta solución, pero si tenerla presente con algunos deudores que actúen de buena voluntad.

## BIBLIOGRAFÍA.

## BIBLIOGRAFÍAS.

•• **Elementos de Administración de Crédito y Cobranza.**

Emilio Villaseñor Fuente.

Editorial Trillas. México, D.F. Marzo de 1991.

•• **Crédito y Cobranzas (*Técnicas para mejorar el flujo de efectivo*)**

Candace L. Mondello.

Grupo Editorial Iberoamérica. México, D.F. 1993

•• **Créditos y Cobranzas.**

Richard P. Ettinger y David E. Golleb.

Editorial CECSA México, D.F. 1989

•• **Guía para la Cobranza efectiva.**

Pedro Woessner.

Editorial PROMEXA México, D.F. 1993

•• **Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.**

Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Resendiz Editores.