

877108

4



UNIVERSIDAD EMILIO CÁRDENAS

ESCUELA DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN  
 CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNAM  
 CLAVE 8771

"LA COBRANZA"

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE :

LICENCIADO EN CONTADURÍA

P R E S E N T A :

MARCEL OSTOS DELGADO

TLALNEPANTLA, EDO. DE MÉXICO DEL 2003

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

... a la Dirección General de Bibliotecas,  
 UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el  
 contenido de mi trabajo de investigación.  
 COMPROBARE: CARLOS ALBERTO VALENZUELA  
GUERRERO  
 FECHA: 11 JUNIO 2003

A



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**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.

# PAGINACIÓN DISCONTINUA

---

*Dedico esta tesis de manera muy especial*

*A Dios,*

*Porque sin su creación, no estuviera disfrutando de este momento,  
Porque sin sus bendiciones no hubiese logrado lo que hasta hoy soy.*

*A mis padres,*

*Rogelio y Ma. Caridad, con todo el amor y cariño que se merecen,  
agradeciéndoles su apoyo, comprensión y enseñanzas que me han  
guiado por el camino de la vida. papá, mamá gracias por sus consejos  
y apoyo.*

*A mi esposa,*

*Erika Patricia con todo mi amor incondicional, ya que me dio  
la motivación para concluir este paso.  
Nadie me hace poner los pies en la tierra mejor que tú, te agradezco  
por esa Combinación de dureza y amor...*

*A mis hijos:*

*Erika Yumery y Marcel Caleb, a quienes amo incondicionalmente  
ya que son el Pilar de mis anhelos y mi fortaleza, porque a través  
de ellos Dios me ha permitido trascender y realizarme como padre.*

*A mis hermanos,*

*Marilu, Marco S., Rosa Eagle, Edgar Eddy, Manuel,  
Rogelio, Nochitl y Miguel A., José, por el apoyo que siempre  
me han brindado en el transcurso de mi carrera, porque a través  
de ellos he vivido y conocido muchas experiencias que me han  
ayudado a tener formación. Gracias hermanos.*

*A todos mis sobrinos,*

*Para que les motive a culminar con éxito lo que hayan elegido  
estudiar.*

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

# I N D I C E

CAP.	TEMA	DENOMINACION O CONCEPTO	Página
		<b>Introducción.</b>	1
		<b>GENERALIDADES.</b>	1
I	I.1	Concepto de cobranza.	2
	I.2	Interrelaciones de la cobranza con los ciclos de operación.	4
	I.2.1.	Ciclo operacional Ventas-Cuentas por Cobrar.	4
	I.2.2.	Ciclo de Tesorería.	7
	I.2.3.	Ciclo de Información.	11
	I.3.	Importancia de la cobranza en el financiamiento interno.	12
II		<b>MANEJO DE LA COBRANZA.</b>	14
	II.1	Los títulos de crédito.	14
	II.1.1.	La factura.	15
	II.1.2.	El cheque.	17
	II.1.2.1	Requisitos del cheque.	19
	II.1.2.2.	Plazos de presentación y pago del cheque.	20
	II.1.2.3.	¿Qué es protesto?.	22
	II.1.2.4.	Endoso del cheque.	24
	II.1.2.5	Formas especiales del cheque.	27
	II.1.2.6	Incumplimiento en el pago del cheque.	28
	II.1.3.	La Letra de Cambio.	31
	II.1.3.1.	Requisitos de la letra de cambio.	32
	II.1.3.2	Vencimiento de la letra de cambio.	33
	II.1.3.3.	La Aceptación.	34
	II.1.3.4.	El Aval.	34
	II.1.3.5.	El Pago.	35
	II.1.4.	El Pagaré.	36
	II.1.4.1	Requisitos del pagaré.	38
	II.2.	La caducidad y la prescripción de los títulos de crédito.	39
	II.2.1.	Deducibilidad de los títulos prescritos.	41
	II.3.	Función económica de los títulos de crédito.	42
	II.4.	Custodia de la documentación de cobranza.	42
	II.4.1.	Recepción de la documentación.	42
	II.4.2.	Area de manejo.	45
	II.4.3.	Personal.	46
	II.5.	Puntos de control interno aplicables.	47
	II.5.1.	En lo Administrativo.	47
	II.5.2.	En lo Contable.	49

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

c

CAP.	TEMA	DENOMINACIÓN O CONCEPTO	Página
		<b>Algunas consideraciones sobre el registro contable y fiscal de las Cuentas por Cobrar.</b>	54
III		<b>RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO.</b>	57
	III.1	Actividades de los cobradores.	57
	III.2	Actividades de los agentes vendedores en el cobro.	59
	III.3	Actividades del ejecutivo de cobranza.	61
	III.4	Gestiones de cobranza por medio de agencias especializadas.	63
	III.5	La cobranza difícil.	66
	III.5.1.	La gestión cordial.	68
	III.5.2.	La gestión energética.	70
	III.5.3.	La gestión del pleito.	74
	III.5.4.	Cuentas incobrables.	75
	III.6.	Puntos de control interno aplicables.	78
	III.6.1	Administrativos.	78
	III.6.2.	Contables.	82
IV		<b>POLÍTICAS DE COBRANZA.</b>	84
	IV.2	Investigación de los deudores.	86
	IV.3	Aseguramiento del crédito.	88
	IV.3.1	Aseguramiento documental.	88
	IV.3.2	Aseguramiento físico.	91
	IV.3.3	Aseguramiento económico.	91
Anexo I		<b>Breves Comentarios a los Principios de Contabilidad</b>	
		<b>Generalmente Aceptados.</b>	93
		Reglas de valuación.	93
		Reglas de presentación.	94
		Revelación suficiente.	96
		Importancia relativa.	97
		Comparabilidad.	98
		La información financiera.	99
		Características de la información financiera.	100
		Concepto de Principios contables.	101
		Clasificación de los PCGA.	102
		De identificación y delimitación.	102
		De cuantificación y presentación.	105
		De información.	107
		Criterio prudencial de aplicación de las reglas contables.	111
		<b>Conclusiones.</b>	iv
		<b>Bibliografía</b>	

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

0

## INTRODUCCION

Por lo general en todos los libros de texto para las carreras de Administración y Contaduría, cuando se refieren al tema de la cobranza, lo presentan de manera concatenada al Crédito; sin embargo, partiendo del principio básico de Control Interno, de la *separación de funciones*, debería de recomendarse que la actividad de la cobranza debe estar separada de la actividad de la investigación y el otorgamiento del crédito y de esta manera, evitar que se diera la figura del ejecutivo que funciona como Jefe de Crédito y al mismo tiempo de Cobranza.

En la actualidad la mayoría de las grandes y medianas empresas basan sus estrategias de ventas considerando la mayor parte de éstas a crédito, razón por la cual están obligadas a contemplar dentro de su estructura organizacional un departamento que se encargue del crédito y la cobranza. Ya en el primer párrafo de esta introducción se manifiesta la incongruencia de una estructura así organizada. Dada esta circunstancia operativa de las empresas, se tienen que establecer procedimientos y políticas muy específicas para la recuperación de los créditos, por lo que, cuestiones muy interesantes al respecto serán comentadas en los capítulos III y IV, cuando se traten los temas de Control Interno Administrativo y las Políticas de Cobranza.

A causa de la globalización comercial del Tratado de Libre Comercio de América del Norte del cual es socio nuestro país, se han implantado en nuestro campo comercial

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

estrategias y políticas de ventas muy aceptadas en la práctica de la sociedad y el mercado estadounidense, sin embargo, su cultura del crédito es diferente porque de manera permanente su sociedad está apoyada por una economía estable, mientras que la cultura latina del crédito se manifiesta de manera diferente en la medida de su permanente carencia y de sus constantes devaluaciones económicas. Lo anterior ha generado dos actividades muy remunerativas que son: la investigación de solvencia y de ciertos valores morales de los solicitantes de crédito y la de recuperación de cartera, la mayor parte vencida, de ventas efectuadas a crédito a personas que radican en diferentes regiones, las más de las veces retiradas del lugar donde se originaron la venta y el crédito.

Es sobre esta última actividad en la que se ha basado este trabajo de investigación con la subyacente intención de presentar a la comunidad estudiantil, un campo más para su ocupación profesional de manera independiente, creando un despacho o agencia de gestión de cobranza e investigación, que con el tiempo derive en una empresa de investigación y cobranza crediticia y que se contemple como otra perspectiva en la gama ocupacional ampliando oportunidades de trabajo, ya que el joven profesionista o pasante se encuentran ante la disyuntiva de qué hacer en el mercado de trabajo profesional tan competido y en estos momentos tan escaso.

Este trabajo describe las actividades de una agencia de cobranza foránea en un estado del interior de la República Mexicana, por lo que el lector encontrará, un relato vivido, con sucesos reales, que desde luego sientan experiencias e ideas de mejoras en los procedimientos puestos en práctica.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La investigación de campo realizada con base en los conocimientos de contabilidad, de administración financiera de cartera y del control interno, se muestra de manera clara y en lenguaje sencillo, sin descuidar por ello la aplicación formal de los procedimientos de nuestra profesión y de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## I. GENERALIDADES

La cobranza es consecuencia de una deuda, la deuda nace por el otorgamiento de un crédito que a su vez, tiene su razón de ser y debe su existencia a condiciones socio-económicas que se presentan de manera necesaria y constante en la cultura de consumo actual. Es un lazo común que mantiene cautivos no sólo a los individuos sino inclusive a la mayor parte de las naciones y es tan antiguo (el crédito) como la invención del dinero.

A mucha gente no le gusta deber, y qué bueno, porque esto es muy saludable, sin embargo, curiosamente en nuestra actual economía, el que no debe es porque no es "sujeto de crédito", lo cual traducido quiere decir que, para ser reconocido en nuestra sociedad como una persona solvente, que puede pagar, *que sobre todo sabe pagar*, hay que deber, es decir, se debe estar endeudado, es por esta razón y no otra que en la actualidad las personas a quienes no les gusta deber, ahora deben igual que otras que por necesidades de financiamiento acostumbran utilizar el crédito.

El mercado oferente "bombardea", vélgase la expresión, a los clientes potenciales con reclamos como la aceptación de tarjetas de crédito bancarias y comerciales, comúnmente conocidas ahora como "dinero plástico"; con la adquisición de bienes y servicios, sin enganche y con abonos fáciles; venden la idea de que sea usted un empresario y el dueño de su negocio, vendiendo al principio "entre sus amistades" diferentes artículos que se adquieren a crédito o en los que se es intermediario por una

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

comisión, pero en la que comúnmente se establece una relación de deudor solidario; se venden viajes de vacaciones que podrá después pagar en mensualidades; en fin, que el crédito se manifiesta y se presenta en multiplicidad de condiciones, pero de la misma forma, viene después el problema para pagar del que debe, y el problema para cobrar, quien tiene que recuperar el crédito.

### 1.1 CONCEPTO DE COBRANZA

Es recuperar "...la suma de dinero que corresponde a la venta de mercancías o a la prestación de servicios a crédito..."<sup>(1)</sup>

La cobranza "...consiste en administrar correctamente los cobros para no quedarse sin efectivo disponible." <sup>(2)</sup>

"El Objeto del cobro es recuperar el capital ocioso."<sup>(3)</sup>

"...las cuentas por cobrar representan una inversión considerable y la habilidad con que se controle esta inversión redundará en una buena o excelente reutilización."<sup>(4)</sup>

"Una partida por cobrar es el derecho que tiene el vendedor sobre el comprador por el importe de la operación. Las partidas por cobrar son derechos monetarios contra negocios y personas."<sup>(5)</sup>

<sup>1</sup> y <sup>2</sup> CONTABILIDAD FINANCIERA, Guajardo, Gerardo, Mc Graw Hill, Edición 2000, pág. 225

<sup>3</sup> CREDITO Y COBRANZA, Ettinger y Golieb, Cessa, Edición 1997, pág. 295

<sup>4</sup> FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA, Solomón & Pringle, Dana, 2da. Edic. 1996, pág. 197

<sup>5</sup> CONTABILIDAD, Horgren & Harrison, Prentice Hall, Edición 2000, pág. 327

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Al realizar la investigación bibliográfica sobre los conceptos de la cobranza, se pudo observar con desaliento que no hay tales conceptos y que si algunos se dan es leyéndolos entre líneas, pues la mayoría de los investigadores y autores de libros de texto y consulta, expresan un mayor interés por el crédito que por la cobranza; sin embargo, esta limitación ha obligado a una mayor y detenida reflexión sobre el concepto buscado, y partiendo de lo hallado se tiene que:

La cobranza representa una inversión por la venta de mercancías a crédito; que este crédito desde luego aceptado por el comprador, otorga un derecho jurídico-civil para que por medio de una acertada y diligente administración de las cuentas por cobrar, se recupere el capital que en ese momento se considera ocioso y de esta manera se siga contando con efectivo disponible.

Puede entonces decirse que la cobranza es ejercer el derecho de cobro, recuperando créditos otorgados con o sin aceptación de documento de pago obligado.

Puede decirse también, que es ejercer una determinada acción o gestión encaminada a la recuperación de una cantidad de dinero que se le adeuda al acreedor. Este concepto conlleva también la idea de que cobranza no es el hecho de que un deudor pague de mutuo propio en tiempo o anticipadamente, porque ahí no ha mediado ninguna acción de cobranza, por lo que de hecho la cobranza es sobre adeudos cuyo periodo de pago ya se ha vencido y no ha mediado ninguna comunicación del deudor hacia el acreedor.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## 1.2 INTERRELACIONES DE LA COBRANZA CON LOS CICLOS DE OPERACION

La mayoría de los investigadores de las ciencias económicas-administrativas ha establecido que uno de los ciclos operacionales es el de ventas-cuentas por cobrar, de donde se infiere que la cobranza es la consecuencia de las ventas efectuadas a crédito. De esta primera y original interrelación es de la que se tratará enseguida:

### 1.2.1 Ciclo operacional Ventas-Cuentas por Cobrar

El mercado actual fundamentalmente está basado en un mayor volumen de ventas a crédito, por lo que el ciclo de ventas-cuentas por cobrar es uno de los que deberán estudiarse y conocerse a detalle, su flujo a través de los diversos departamentos, su interrelación con otros ciclos y los puntos de control interno que le son inherentes.

En esta época de gran competitividad comercial, si una empresa quiere mantener un creciente volumen de ventas, deberá otorgar un mayor número de créditos, lo que desde luego acarreará otro tipo de problemas en la cobranza, que es el enfoque hacia donde va dirigido este trabajo de investigación, por lo tanto, para establecer un adecuado control en el ciclo de ventas-cuentas por cobrar, se hace necesario conocer las características de la empresa, ya que en éstas se incluyen factores tanto internos como externos que afectan las funciones de mercadeo (ventas), así como políticas de crédito y cobranza.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

En relación con los clientes que es con quienes se efectúa la cobranza, es imprescindible tener en cuenta lo siguiente:

- a) Si los clientes siendo pocos, absorban la totalidad de las ventas.
- b) Si las ventas se harán a numerosos clientes, y la gran mayoría o cuando menos una cantidad considerable será ocasional. Este último supuesto es el caso al que se referirá este trabajo de investigación.
- c) Políticas especiales y específicas en relación con los créditos y los plazos de cobranza.

Las condiciones de la competencia comercial a la que ya se ha hecho referencia, dan origen a modificaciones en políticas de crédito y en los servicios a clientes, lo cual provoca cambios en los resultados y así mismo variantes en los procesos administrativos; por ejemplo, si las políticas de crédito son más liberales o se obvian requisitos, los procedimientos de control para las cobranzas se tornan más voluminosos, complejos e importantes.

Al establecer las políticas para este ciclo, se establece asimismo la estructura organizativa para la forma de cómo y por quién se harán las investigaciones y otorgamiento del crédito, las transacciones de ventas y los registros contables, influyendo también para la creación de los mecanismos de control interno.

Aun cuando las prácticas de conceder crédito a un gran volumen de clientes varía según el tipo de empresa, deberán existir políticas formales y procedimientos adecuados que

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

prohíban prácticas indiscriminadas y que permitan la más segura recuperación del mayor número de los créditos concedidos.

Este ciclo, al igual que los demás ciclos operacionales, está sujeto como todo lo demás en organización al ciclo de información, teniendo que ver desde luego con lo relacionado a ventas, pero como lo que interesa al tema de esta investigación es la cobranza, lo que se referirá como información es enlistar periódicamente las cuentas pendientes de cobro, por clases de clientes, vencimientos, cantidades y zonas de ubicación, así como cualquier otro dato adicional que se crea conveniente. Esta información se utilizará para identificar las tendencias en la cobranza, los problemas particulares en cuentas atrasadas, tratar de minimizar las posibles pérdidas y principalmente el proveer un flujo satisfactorio de fondos hacia el área de finanzas.

El mejor control para la cobranza se encuentra en la contabilización oportuna de las cuentas de los clientes y dependiendo de los plazos de pago, se formularán relaciones cada 10, 15 o 30 días, comparándola contra una relación anterior, con lo que se destacarán cuentas sin movimiento y desde luego sin recuperación; clientes que han desaparecido porque obviamente ya pagaron; saldos disminuidos porque ya fueron objeto de algún acreditamiento; cuentas nuevas, etc., en fin, que esta información proporcionará la tendencia en la actividad de la cobranza, así como la base para tomar decisiones respecto a continuar con la política de crédito establecida o bien reforzarla o modificarla en alguna manera.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### 1.2.2 Ciclo de Tesorería

Este ciclo abarca todas las transacciones que involucran la entrada de dinero en efectivo, cheques y documentos y desde luego la disposición o uso que se hace de estas entradas, lo que interesa a nuestra temática es la relación que tiene la cobranza con la entrada al ciclo de tesorería.

Son dos los puntos de control básicos relativos a las entradas de caja:

- 1- Asegurarse de que los fondos recibidos sean todos los que se deben recibir y,
- 2- Garantizar que dichos fondos no se desvíen de su objetivo principal.

Todos los fondos que se deben recibir, provienen de las siguientes fuentes:

- a) De los cobros efectuados por personal dedicado exclusivamente a labores de cobranza.
- b) De los cobros efectuados por agentes de venta.
- c) De los cobros efectuados por personal ejecutivo.
- d) De los cobros efectuados por abogados (internos o externos).
- e) Fondos recibidos por correo.
- f) Transferencias bancarias.
- g) Entregas directas de los deudores
- h) Ventas de contado.
- i) Ventas de contado C.O.D.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

j) Entradas por conceptos diversos.

Como este trabajo de investigación está dedicado a la cobranza, no se comentarán los incisos d) al j).

En todos los casos, y para todas las empresas, el procedimiento no variará cualquiera que sea el origen de los fondos. El paso No. 1 será la entrega del dinero por los clientes o por los encargados de la cobranza; el paso No. 2 es el manejo y la contabilización de las cantidades recibidas por el personal responsable para esta actividad y 3ro. y último, la concentración de los fondos con el depositario principal que necesariamente deberá ser una institución bancaria.

Cuando la estructura organizacional de un negocio lo permita deberá establecerse un departamento de cobranzas con una adecuada división de funciones con por lo menos los siguientes puestos:

- receptor y custodio de documentos de cobranza,
- auxiliar contable para el registro de estas cuentas
- cobradores
- cajero(a)
- responsable del departamento
- secretaria (si se juzga necesario y hay capacidad de presupuesto)

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Sin embargo, cuando la empresa es pequeña o familiar o se trata de una pequeña sucursal o agencia de cobranza, las diferentes funciones anteriormente señaladas, deberán de ser asignadas a dos o tres personas, debiendo en este caso ejercerse una mayor supervisión y vigilancia por el responsable.

Como el trabajo que constantemente se lleva a efecto es el de cobranza por conducto de cobradores, se expone el procedimiento a seguir para esta labor:

Diariamente se entregarán a los cobradores los documentos para cobro mediante relaciones por duplicado, las cuales deberán ser diseñadas exprefeso e impresas con folio consecutivo. Al finalizar el trabajo del día, los cobradores formularán una liquidación que podrá estar también diseñada en la misma relación de cobranza o por el reverso de ésta, aunque preferiblemente debiera ser hecha por separado; también impresa con folio consecutivo y copias de tal manera que el cajero le reciba con una de estas copias, firmándole la recepción de los valores que se le entreguen y finalmente los cobradores regresarían a quien les entregó los documentos, las relaciones de cobranza y liquidación con las anotaciones de las observaciones correspondientes y los contrarecibos de ser así el caso. Los cobradores se quedarán con una copia de la liquidaciones y de la relación de cobranza con la firma de que ya les han recibido el dinero y los documentos no cobrados o cambiados por contrarecibos.

El procedimiento para cobros por conducto de agentes de ventas puede ser similar al anterior si el número de los cobros a efectuar es considerable; de ser pocos, deberá hacer una relación o memorando en donde conste entrega y recepción así como el

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

nombre del o de los deudores a quien(es) se hará(n) el o los cobros, tipo y número de documento, y valores con número y letra, es decir, la relación o escrito a firmar debe asegurar el alcance de la responsabilidad de quien entrega y de quien recibe.

De la misma manera, el responsable de la custodia de los documentos de cobro deberá proceder cuando entregue a un ejecutivo del negocio o a un abogado interno o externo documentos de cobranza, y cuando estas personas hagan efectiva alguna cuenta procederán a entregar a las personas encargadas de caja y de la custodia de los documentos, mediante contrarecibos en donde consten las firmas de los responsables de cada puesto, de que la gestión de la cobranza que se les ha encomendado ha llegado a su término.

Cuando los trámites de cobranza han llegado a feliz término, lo que procede en el caso de las Agencias de Cobro, que es el objeto de este tema, es depositar a la cuenta de la Casa Matriz, obteniendo la ficha de depósito por duplicado. Más tarde se hará una comunicación escrita a la Principal enviándole una relación de los clientes que dieron origen al depósito, así como la copia de la ficha de depósito para que la sección de finanzas identifique a qué clientes debe acreditar y a qué agencia acreditarle también la comisión correspondiente por los cobros efectuados.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### 1.2.3 Ciclo de Información

Desde el momento en que se inicia el registro de los débitos y los créditos en los libros y tarjetas auxiliares en el departamento de cobranza, se da principio a una parte del ciclo de información. Este registro finalmente será incorporado a los estados financieros y a la elaboración de anexos en donde aparecerán enlistados todos los clientes cuyo saldos deudores conformen el saldo que aparece en el estado de posición financiera, con las correspondientes aclaraciones de ser necesarias en las notas a dichos estados.

Esta información financiera-contable sólo servirá en primera instancia para la comprobación de que las cuentas han sido bien contabilizadas en lo que concierne a la Teoría de la Partida Doble, servirá también para la presentación de los estados financieros administrativos y fiscales, pero nada más, porque la información contable con su característica de exacta e histórica, no funciona para tomar decisiones administrativas oportunas.

Sin embargo, el ciclo de información también incluye la información que se requiere administrativamente para la toma de decisiones o corrección de directrices. Dicha información está contenida en formatos denominados reportes, los que son hechos con las periodicidades requeridas para el uso que se le dé a la información que contienen, en la investigación que nos ocupa, la información queda contenida en las relaciones diarias de cobranza, en las liquidaciones del día, en las circulares y cartas de cobranza o estados de cuenta individuales, en los reportes quincenales o mensuales que se rindan a la administración para enterar a la gerencia del estado que guardan las cuentas

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

en cuanto a saldos vencidos, al aumento o recuperación de los créditos, a las observaciones que se incluyan sobre las medidas que se han adoptado con algunas cuentas, etc.

De la anterior información se desprenden nuevas órdenes, corrección de las políticas crediticias o de cobranza, que son aceptadas por el encargado del área de cobranza o bien porque le llegan de niveles de mando superiores; es por esta razón que la información administrativa es más oportuna, en ocasiones casi instantánea, aunque por la misma razón carezca de exactitud.

### **1.3. IMPORTANCIA DE LA COBRANZA EN EL FINANCIAMIENTO INTERNO**

La principal fuente de ingresos interna de cualquier empresa, proviene de sus ingresos por las ventas objeto de su(s) giro(s), por lo tanto, si las ventas fueron hechas a crédito, queda sobreentendido que se deberá estar muy atento y ocupado en que el ingreso, en este caso la recuperación del crédito, se logre en el tiempo oportuno y por la totalidad del adeudo, sólo así se logrará el equilibrio de una sanas finanzas sin menoscabo del capital por el incremento que pudiera incurrir en el costo de la mora en cobranza.

Los procedimientos de una cobranza oportuna se fundamentan principalmente en los siguientes:

- a) Trimestralmente realizar un análisis financiero de la rotación de cartera de clientes o cuentas por cobrar para conocer el tiempo de recuperación, (tiempo

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

que se estima dura el financiamiento de la empresa a sus clientes), y con base en este tiempo considerar si deberá aplicarse alguna estrategia especial para hacer que los clientes paguen en su oportunidad o antes, dependiendo del estímulo o estrategia aplicada.

- b) Emplear recordatorios de cobro estandarizados, de tal manera que siempre haya un medio de insistencia con el cliente para recuperar el crédito. Muchas cuentas crean antigüedad porque no se le insistió lo suficiente al deudor por su pago, o bien se le instó muy poco y esporádicamente.
- c) Implementar algún medio para asegurarse de que el cliente ha sido visitado por el cobrador o el agente y saber que se está cumpliendo con el punto anterior, o sea, la insistencia en el cobro.

Como se podrá observar por lo anterior, la cobranza no guarda ningún misterio, ni se requiere de un conocimiento especial o grado académico relevante para llevarla a efecto. Más bien lo que se requiere es carácter, criterio y una disposición personal decidida para considerar las disculpas o pretextos que esgrimirá el cliente, analizarlos rápidamente, plantearles otras soluciones y proponerles otra fecha, desde luego muy próxima para lograr el cobro del adeudo. El mejor de los procedimientos en estos casos es lograr que el cliente considere al cobrador, molesto, latoso, un peso que hay que sacarse de encima, pues si por el contrario la persona que trata de conseguir el cobro se muestra amable, comprensivo y condescendiente, el cliente alargará el momento del pago hasta donde sea posible y el cobrador se lo permita.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## II. MANEJO DE LA COBRANZA

### II.1 LOS TITULOS DE CREDITO

Definición.- "Los títulos de crédito son documentos privados en que se hace constar el derecho a una prestación o la prestación determinada, ya sea porque una persona haya acreditado a otra una cantidad de dinero específica o porque se le haya proporcionado un bien de cualquier naturaleza. Estos documentos encuentran su más íntimo soporte en la confianza o fe que deposita el acreedor en su deudor en el sentido de que obtendrá un cumplimiento acorde a lo pactado en el título mismo."<sup>(6)</sup>

En la anterior definición se aprecia que se conceptúa a los títulos de crédito como documentos y en eso mismo se fundamenta la naturaleza jurídica de lo que se entiende por título de crédito. Esta naturaleza jurídica encuentra su determinación en relación con el carácter de las obligaciones que resultan del documento mismo, ya que dicha naturaleza está basada en la acción cambiaria; este cambio se entiende como la entrega de una cosa presente por otra también presente.

La naturaleza jurídica de los títulos de crédito se comprende mejor porque ésta consiste en los derechos que proporciona al titular del mismo.

---

<sup>6</sup> PRONTUARIO DE ACTUALIZACIÓN FISCAL No. 168, 1ra. 15na. Oct/96, Editorial Sicco, Méx.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

"Los títulos de crédito poseen la representación de un derecho de crédito, entendido por la entrega de una cosa presente por parte del acreedor y titular del documento mercantil, contra la entrega de una cosa futura que en el término pactado el deudor entregará." (7)

Sin embargo, el postulado mayormente aceptado es el que se establece en el artículo 1 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, que a continuación se transcribe íntegramente:

"Artículo 1.- Son cosas mercantiles los títulos de crédito. Su emisión, expedición, endoso, aval o aceptación, y las demás operaciones que en ellos se consigne, son actos de comercio. Los derechos y obligaciones derivados de los actos o contratos que hayan dado lugar a la emisión o transmisión de títulos de crédito, o se haya practicado con éstos, se rigen por las normas enumeradas en el Art. 2, cuando no se puedan ejercitar o cumplir separadamente del título, y por ley que corresponda a la naturaleza civil o mercantil de tales actos o contratos, en los demás casos." (8)

### II.1.1 La Factura

Es un documento de carácter administrativo que solo sirve como medio de comprobación, para el que la elabora de que ha entregado algo, y quien la recibe firma en ella de *recibido* lo que en este documento se especifica. Es un documento

7 PRONTUARIO DE ACTUALIZACIÓN FISCAL No 188, 1ra. 15na. Oct. 1996, Editorial Sicco, Mex.

8 LFY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CRÉDITO, Art. 1, Editada por IMCP, 1995

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

de uso contable y mercantil, pero sin ninguna fuerza legal.

Causa extrañeza por este motivo, que muchos comerciantes en la actualidad inserten al pie de la citada factura la leyenda de un pagaré, que de todas maneras no tendrá ningún efecto si no es firmado de aceptado por quien ostente el poder de hacerlo, ya que en la mayoría de los casos, la factura (y no el original) es firmada de recibido generalmente por el almacenista, o la persona que en su caso esté recibiendo los bienes relacionados en este documento. Pero todavía más aun, en la aceptación de procedimientos de pago de muchas empresas, las facturas originales se cambian por contrarecibos al ser entregadas para revisión previa a su pago, con lo cual, el hecho de que estas facturas contengan un pagaré queda sin efecto.

Una venta a crédito y respaldada con una factura garantizada con la sola firma del deudor o responsable que la acepta, está realmente sin protección. En este caso, el crédito que se está otorgando es un acto de fe, pues quien otorga el crédito está confiando en que el deudor pagará la cantidad recibida en bienes, en el tiempo y forma convenidos verbalmente o de manera tácita, pues de hecho es sabido que el crédito comercial es a pagar a 30 días fecha factura, aunque en la actualidad este plazo ha cambiado, a causa de la inflación y los índices generales de precios, que al reflejar la pérdida en el valor adquisitivo de la moneda, ya no permiten que se otorguen los plazos de más de 20 días para pagar algo tomado a crédito, pues el dinero que se cobre o recupere en plazos mayores, conllevará una pérdida intrínseca.

El comerciante que posea facturas sumamente vencidas, deberá aceptar el hecho de

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

que pasará más tiempo para poder recuperar parte de su valor, es decir que si las cobra por la totalidad del valor consignado en ella, perderá por el valor que el dinero ha perdido al paso del tiempo; si recupera su valor mediante juicio mercantil o juicio civil, perderá lo que haya ofrecido a profesionales del Derecho por asistirlo, independientemente de pérdidas no económicas como son el tiempo empleado en dicho asunto, lo que dejó de hacer por atender el pleito y la imagen de empresa dura que se crea.

La factura que no sea cobrada en un plazo prudente, por ejemplo el doble del tiempo de su plazo (si fue a 20 días, cuando llegue a 40 días), deberá ser cambiada por un pagaré o solicitarle al cliente la entrega de un cheque postfechado, de tal manera que con cualquiera de los dos documentos sustitutos pueda procederse a otra instancia de cobro.

### II.1.2 El Cheque

Definición.- El estudio de lo que es jurídica y comercialmente un cheque es interesante porque nos obliga a reflexionar en los títulos de crédito, que es el tema que se viene tratando en el presente capítulo de este trabajo y, es que es innegable su importancia en el ámbito legal, considerando su relevante utilización en la actividad mercantil.

El cheque nace a la vida jurídica en Inglaterra, como un producto espontáneo a través de muchos años de perfeccionamiento, de la práctica y costumbres comerciales. El tiempo y su evolución natural fueron dándole forma, características y las atribuciones

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

que ahora le conocemos, la doctrina del Derecho lo califica como *un auténtico producto del desarrollo bancario*.

Concepto.- La Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito expresa lo siguiente: "Es un título valor dirigido a una institución de crédito, con lo que se da la orden incondicional de pagar a la vista una cantidad de dinero a cuenta de una provisión previa y en la forma convenida." (9)

El anterior concepto está formado por varios elementos que serían muy interesantes de comentar y aclarar si esta tesis se refiriera a algunas de las áreas del Derecho que le fueran relativas, tales como *título valor, orden incondicional, a la vista, dinero provisión, provisión previa y forma convenida*, pero como no es el tema que se ocupa, se omiten en aprovechamiento del espacio y tiempo para referirnos al tema del que sí se ocupa, y que son las transacciones que con el cheque se pueden dar en las operaciones de cobranza.

Transacciones.- Cuando el deudor de un título de crédito (pagaré o letra de cambio) o cualquier otro instrumento de crédito, pero preferiblemente los citados entre paréntesis, pague con un cheque y este carezca de fondos, el cheque en cuestión podrá ser objeto de las acciones pactadas o inherentes al título que se pagó con él.

---

9 CODIGO Y LEYES MERCANTILES, Ley Gral. de Títulos y Ops. de Crédito. IMCP 1995. Págs. 321 a 330

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La legislación mercantil considera a la persona que tiene un título de crédito por haberlo pagado con cheque, solamente como un depositario de ese título hasta que no se haya cobrado el cheque con que pagó el adeudo del título de crédito.

En el supuesto de que el cheque sea devuelto por falta de fondos del girador, el beneficiario para su mejor protección podrá proceder a **protestar** el cheque. Una vez efectuada esta acción tendrá derecho a:

- La restitución del título de crédito original o su valor en efectivo.
- La restitución de los gastos de cobranza, y
- La restitución de los gastos de protesto.

Si el título en cuestión no es devuelto, de todas maneras se podrá demandar o ejercitar las acciones que correspondan por el título de crédito original, toda vez que al cheque devuelto se le transfieren las propiedades jurídicas del título que con él se pagó, pero es preciso remarcar que para tener este nuevo derecho, es necesario que en el cuerpo del cheque, conste por escrito que *dicho cheque constituye el pago del título de crédito de que se trate*, además del *protesto*.

#### 11.1.2.1 Requisitos del cheque

Los requisitos que debe contener un cheque para que pueda ser considerado como tal, son los siguientes:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- 1- La mención de ser cheque inserta en el texto del documento.
- 2- El lugar y fecha en que se expide.
- 3- La *orden incondicional* de pagar una suma determinada de dinero.
- 4- El nombre del librado, y
- 5- La firma del librador.

Respecto a la mención de ser cheque y la orden incondicional de pago son requisitos esenciales, y si no la tienen no será cheque, aunque tenga todos los demás elementos señalados.

#### II.1.2.2 Plazos de Presentación y Pago del Cheque

"El cheque siempre es pagadero a la vista y el cheque presentado para su pago antes del día señalado de expedición será pagadero el día de su presentación." (10)

Se deberá tener mucho cuidado con la práctica de expedir cheques postfechados, pues estos cheques bien pueden ser presentados para su cobro antes de la fecha señalada y si el girador tiene fondos suficientes la institución de crédito, o sea el banco, está obligado a pagarlo, inclusive puede ser pagado parcialmente hasta por la cantidad disponible del girado. En este caso el tenedor del cheque anotará por el reverso del mismo la cantidad recibida a cuenta y el cajero del banco lo sellará y ambos, cajero y beneficiario, firmarán sobre el sello.

---

10 LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO, Art. 178, Editorial IMCP, Méx. 1997

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Los cheques deberán ser presentados para su pago en la dirección en él indicada, aunque en realidad, ahora con el nuevo sistema de banca múltiple, un cheque podrá ser pagado por cualquier sucursal del banco girado, aun siendo foráneo, aunque en este último caso el banco descontará una comisión por el servicio de pago en otra plaza y esto en el caso de que el beneficiario del cheque no tenga cuenta en dicho banco.

Los plazos en que un cheque deberá ser presentado para su pago son:

- Dentro de los 15 días naturales que sigan al de su fecha, si es pagadero en el mismo lugar de su expedición.
- Dentro de un mes si fue expedido y es pagadero en otro lugar del territorio nacional.
- Dentro de 3 meses si fue expedido en el extranjero y pagadero en territorio nacional, y
- Dentro de 3 meses si fue expedido en territorio nacional para pagarse en el extranjero, a menos que las leyes del país donde va a ser cobrado dispongan otro plazo.

"Si un cheque es presentado para su pago después de los plazos señalados, pero el librador tiene fondos suficientes, el banco debe pagar el cheque."<sup>(11)</sup>

El cheque presentado en tiempo y no pagado debe protestarse.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### 11.1.2.3 ¿Qué es el protesto?

Es "...la certificación auténtica expedida por un depositario de la fe pública, en la que se hace constar el hecho de haberse presentado oportunamente la letra, el pagaré o el cheque para su aceptación o para su pago, a las personas llamadas a aceptar o pagar, sin que éstas lo hayan hecho a pesar del requerimiento respectivo." (12).

Es "...el acto solemne y público por el que se da constancia del requerimiento formulado al librado o al aceptante, para que acepte o pague la letra, y de la negativa de hacerlo."(13)

Por otra parte la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito establece y regula la figura jurídica del protesto considerándolo "...el acto jurídico cambiario que establece que una letra, pagaré o cheque fue presentado en tiempo y que el obligado dejó total y/o parcialmente de aceptar o pagar". (14)

Cabe señalar que para que el título de crédito que se desea protestar, pueda serlo, deberá ser presentado en tiempo y forma para su pago y que el protesto surtirá efecto, sólo en negativa de pago o pago parcial. Es conveniente dejar asentado también que en algunos casos, cuando el deudor y el acreedor así lo convengan, al título de crédito aceptado para su pago, se le haga la anotación de "sin protesto" o "sin gastos", leyendas que impedirán el protesto.

---

11 LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO, Art. 186, Editorial IMCP, Méx. 1995

12 DERECHO MERCANTIL MEXICANO, Tena, Felipe de Jesús, Edit. Porrúa 1990

13 DERECHO MERCANTIL, Rodríguez y Rodríguez, Edit. Porrúa 1992

14 LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO, Editorial IMCP 1995, págs. 139 a 149

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La utilidad del protesto es la de poder exigir el pago del adeudo más los gastos ocasionados en la gestión del cobro, pudiendo llegar la exigibilidad al embargo inmediato y en el de un cheque sin fondos, hasta el juicio penal por estar considerado como un delito de fraude.

La Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito establece que el protesto sea certificado por un Notario Público o por un Corredor Público Titulado, ambos investidos de fe pública que les permite autenticar diversos actos jurídicos. Sin embargo, en materia de cheque las instituciones de crédito y la Cámara de Compensación están facultadas para realizar anotaciones en los cheques no pagados por falta de fondos del girado, que hagan las veces de protesto. (15)

De todas maneras se insiste, luego de que un documento sea protestado deberá certificarse para darle una mayor validez jurídica, ya que una vez realizada la certificación, la autoridad que así lo haya hecho, deberá ponerlo en conocimiento del deudor para que esté sabido de lo que pueda ocurrir en su contra.

Al respecto aun hay más, como lo relativo al lugar donde debe ser hecho el protesto, a la consideración de lo que son los *daños y perjuicios causados*, y en este caso cómo estimarlos y fijarlos, así como la tasa a que se deban calcular los intereses moratorios, la actualización de la cantidad no pagada, la conveniencia de ajustarse al 20% de indemnización como lo señala la Ley de Títulos y Operaciones de Crédito. (16)

---

14 LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO, Editorial IMCP, Mex 1995, page 139 a 149  
15 y 16 LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO, Edit. IMCP 1995, Arts. 142, 190 y 193

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

En fin, es tan interesante este tema, que se invita a los estudiantes de las carreras de Contaduría y de Administración a estudiar todo lo relacionado que involucra el protesto, pues es de vital importancia en el área de cobranza, en la protección del activo de la cantidad no pagada, la conveniencia de ajustarse al 20% de indemnización como lo señala la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.<sup>(16)</sup> En fin, es tan interesante este tema, que se invita a los estudiantes de las carreras de Contaduría y de Administración a estudiar todo lo relacionado que involucra el protesto, pues es de vital importancia en el área de cobranza, en la protección del activo disponible de la empresa y en la administración de finanzas, ya que muchas veces una cuenta se pierde por desconocer los medios a que se tiene derecho para la recuperación de los créditos.

El cheque puede ser nominativo o al portador, sin embargo la Ley del Impuesto sobre la Renta señala una limitante estableciendo que: "...los cheques mayores de \$2,000.00 deberán ser nominativos, de la cuenta del contribuyente, llevar impreso su registro federal de contribuyente y contener la leyenda por el reverso de *para depósito en cuenta del beneficiario*..."<sup>(17)</sup>

#### II.1.2.4 Endoso del Cheque

En este apartado se comentan sólo algunos tópicos que interesan tanto al que recibe un cheque endosado para efectos de recuperar un crédito, como al que endosa un cheque en procuración de cobro. Se comenzará entonces por conceptualizar que: "...el

---

17 LEY DEL IMPTO. S/A LA RENTA 2002, Art. 31, Fracc. III

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

endoso es la forma mediante la cual un título de crédito nominativo se transmite a un tercero. La principal función del endoso es legitimar a un tercero frente a terceros..."(18)

Cabe aquí comentar que no deberá aceptarse un cheque al que se le pretenda poner el endoso si previamente ostenta la leyenda *para abono en cuenta* o *para depósito en cuenta del beneficiario*, pues esto lo convierte en no negociable e impide su circulación. Además es necesario aclarar que dichas leyendas no pueden ser borradas, pues el hacerlo constituye delito. (19)

Los requisitos mínimos para el endoso son los siguientes:

- a) La firma del endosante
- b) El nombre del nuevo titular o beneficiario del cheque

A continuación se comentan brevemente los diferentes tipos de endoso por lo que concierne a los trabajos de cobranza:

- a) en blanco;
- b) al portador,
- c) pleno o en propiedad
- d) limitado:
  - d) 1- en procuración
  - d) 2- en garantía.

---

18 LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CRÉDITO, Edici. IMCP, 1995, Art. 187

19 LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CRÉDITO, Edici. IMCP, 1995, Art. 198

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

El endoso en blanco es el que comúnmente alguna vez todos hemos efectuado, pues sólo contiene la firma del endosante sin especificar la clase de endoso ni el beneficiario, por lo que el endoso se entiende como *pleno o en propiedad*.

Si al endoso se le pone la leyenda de *endoso al portador*, no hace ningún efecto, es como si se endosara en blanco.

El endoso en propiedad es de particular importancia por lo siguiente: transfiere la propiedad del título y todos los derechos a él inherentes, por lo que si se trata de un cheque presentado en tiempo y no pagado por falta de fondos, es conveniente ponerle el nombre del nuevo beneficiario y que se endosa en propiedad, de esta manera el nuevo poseedor puede protestarlo y cobrar lo correspondiente a este acto jurídico.

Suponiendo que se tenga un cheque devuelto o no pagado y que se desea poner en manos de un abogado para que efectúe el cobro, conviene endosarlo *en procuración*, esta leyenda no transfiere la propiedad, solamente faculta a quien se le transmitió el endoso en procuración a presentar el cheque para su cobro judicial o extrajudicialmente.

De igual manera en los trabajos de cobranza cuando se acepta un cheque endosado en garantía o en prenda, sirve precisamente para garantizar una obligación, pero el beneficiario del cheque sigue siendo el titular del mismo; de igual manera se debe tener en cuenta que los endosatarios, es decir quienes endosan un cheque, son solidarios responsables por el pago de su importe junto con el obligado principal, es decir, con

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

quien lo giró.

#### **II.1.2.5 Formas especiales del cheque**

**Cheque cruzado.-** Es al que se le dibujan dos líneas paralelas en el anverso. Esto dificulta su cobro, pues con el cruzamiento de estas dos líneas, el cheque sólo podrá ser cobrado por un banco, al cual se le deberá endosar para su cobro mediante el depósito en cuenta de cheques. El cruzamiento puede ser general o especial. Es especial cuando entre las líneas se escribe el nombre de un banco y obviamente sólo podrá ser depositado o endosado a ese banco para su cobro. Es general cuando no se escribe nada entre líneas.

**Cheque para abono en cuenta.-** Esta leyenda que ahora es obligatoria por disposición fiscal en los cheques nominativos por una cantidad mayor de \$2,000.00, la escribe por el reverso del cheque el girador para evitar que sea cobrado en efectivo. Su beneficiario sólo podrá depositarlo en su cuenta de cheques. El documento se tomará no negociable y su leyenda no podrá ser borrada.

**Cheque certificado.-** Como es sabido, es el cheque que antes de ser entregado a su beneficiario, es certificado por el banco girado en donde está la cuenta del girador, esta acción consiste en descontarlo de su cuenta de cheques *separando* dicha cantidad en favor del beneficiario. Un cheque al ser certificado, se convierte en no negociable.

**Cheques no negociables.-** Si el girador de un cheque no desea que su beneficiario lo

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

endose, deberá escribirle por el reverso la leyenda *no negociable*. De igual manera cabe recordar que las tres clasificaciones anteriores convierten a los cheques en no negociables.

**Cheques de viajero.**- Todos hemos escuchado hablar de estos cheques y tal vez en alguna ocasión también hayamos hecho uso de ellos. Son emitidos por un banco, girados a la orden de todas sus sucursales y filiales nacionales y extranjeras, por cantidades de antemano fijadas y nominativos siempre. Si nos referimos a ellos es porque para el caso de la cobranza, también son aceptables como forma de pago pues es dinero seguro.

**Cheques de caja.**- Estos son muy parecidos a los cheques certificados, la diferencia es que en el cheque certificado el girador actúa sobre su cuenta de cheques, en tanto que en el cheque de caja *se compra*, es decir, la persona que desea un cheque de caja para garantizar con él algún crédito, se presenta ante cualquier banco y solicita el cheque de caja por determinada cantidad que deberá pagar en efectivo, menciona el nombre del beneficiario y los demás datos le van siendo preguntados hasta dejar requisitado este documento. En realidad lo que se hizo fue el cambio de dinero en efectivo por un cheque, esto evita el manejo físico del dinero y asegurar al beneficiario que el numerario lo recibirá a la presentación o depósito del cheque de caja.

#### II.1.2.6 Incumplimiento en el pago del cheque

No hay que olvidar que en nuestra legislación mercantil, el cheque es considerado un

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

titulo de crédito y como tal, trae aparejada una acción de ejecución; es decir, si no se paga un cheque, el titular o beneficiario del mismo, podrá demandar por la vía ejecutiva mercantil por la falta de pago y, el Actuario del juzgado requerirá el pago del cheque más la indemnización del 20% o los daños y perjuicios que se le hayan causado al tenedor del cheque, y si este pago no se realiza, el Actuario podrá embargar bienes del deudor, suficientes que alcancen a cubrir satisfactoriamente las prestaciones reclamadas. Si después de este embargo el deudor no hace el pago y se llega a dictar sentencia, los bienes embargados serán rematados para que con el producto de ellos se cobre el beneficiario.

Tampoco se debe perder de vista que el Código Penal para el Distrito Federal en materia común y para toda la República en materia federal, establece en el Art. 387 el delito de fraude por la expedición de cheques sin fondos.

Después de leer el párrafo anterior, queda la impresión de que la simple emisión de un cheque sin fondos, aun sin la voluntad de infringir un daño por parte del girador, es motivo del delito de fraude y que en base a ese entendimiento se puede ejercitar acción penal, sin embargo, esta parte del trabajo de investigación quedaría incompleta si no se transcribe en su parte más sustancial el Art. 387, fracc. XXI del Código Civil como quedó reformado al 30 de diciembre de 1983 en el Diario Oficial de la Federación. Primero, el Art. 386 establece tres diferentes penalidades sobre el delito de fraude y a continuación el 387, fracc. XXI establece: "Al que libere un cheque contra una cuenta bancaria, que sea rechazado por la institución o sociedad de crédito correspondiente, en los términos de la legislación aplicable, por no tener el librador cuenta en la

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

institución o por carecer éste de fondos suficientes para el pago. La certificación relativa a la inexistencia de la cuenta o a la falta de fondos suficientes para el pago, deberá realizarse exclusivamente por personal específicamente autorizado para tal efecto por la institución o sociedad de crédito de que se trate. No se procederá contra el girador cuando el libramiento no hubiese tenido como fin el procurarse ilícitamente una cosa u obtener un lucro indebido." (20)

Como se puede apreciar por la anterior lectura, la reforma que se ha hecho en la ley, para que proceda el delito de fraude es necesario probar durante el juicio penal (si es que se quiere llegar a él) que *existe un lucro indebido* o que se ha procurado *ilícitamente* una cosa. Probar este tipo de situaciones al Ministerio Público se piensa difícil, sin embargo, esta misma dificultad favorece al presunto acusado y reduce la posibilidad de procesar penalmente a una persona que no tuvo la intención de causar un daño, o de cometer un acto delictivo y que por alguna razón ingenua, inocente e inclusive hasta por error de uno de sus empleados, pudo haber girado un cheque que finalmente no fue pagado.

También es conveniente ahondar más en el estudio del castigo que establece el Art. 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito ya comentado anteriormente, en el sentido de cobrar el 20% sobre el valor de un cheque carente de fondos, pues a quien lo haya intentado, lo más seguro es que haya perdido un cliente, que se haya creado mala fama y que, en el menor de los males, no haya logrado este

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

cobro. Y es que a la luz de la Suprema Corte de Justicia, este ordenamiento es *anticonstitucional* pues se impone de manera unilateral e impide el derecho de ser oído y vencido en juicio a que tiene derecho todo ciudadano. (21)

### II.1.3 LA LETRA DE CAMBIO

La letra de cambio se encuentra regulada de los artículos 76 al 169 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

La letra de cambio es un título de crédito *nominativo*, que contiene una orden incondicional e irrevocable dada por el girador (el dueño o el que tiene en su poder la letra de cambio), a otra que es el girado (el que aceptó pagar dicha letra de cambio), de pagar al tenedor o beneficiario una cantidad de dinero en el lugar y fecha señalados en el documento.

Hubo un tiempo, hace años desde luego, en que el uso de la letra de cambio fue tan común y popular en la actividad comercial, que llegó a ser llamada *la moneda de los comerciantes*.

Desafortunadamente, su misma naturaleza de ser un título de crédito con *una orden incondicional de pago*, como el cheque, impide que se puedan estipular intereses, pero en lo que se difiere del cheque es en que no se puede estipular cláusula penal. (22)

---

21 CONSTITUCION POLITICA MEXICANA, ART. 14

22 LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO, Edic. IMCP, 1995, Art. 78

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Puede decirse con precisión que estas dos situaciones son la diferencia primordial entre la letra de cambio y el pagaré:

Letra de Cambio

- No intereses
- No cláusula penal

Pagaré

- Más intereses
- Sí, cláusula penal

### II.1.3.1 Requisitos de la Letra de Cambio

- Mención de ser letra de cambio inserta en el texto del documento. Esto es con el propósito de especificar el tipo de documento; es un requerimiento esencial y si no lo lleva no será letra de cambio.
- El lugar, día, mes y año en que se suscribe, es decir, en que se hace la letra de cambio, con la finalidad de poder fijar la competencia en caso de someterla a juicio, por el lugar, la cuantía, así como fijar la fecha de pago.
- La orden incondicional al girado (el que aceptó pagar) de pagar una suma determinada de dinero.
- El nombre del girado, para identificar a la persona obligada a pagar.
- El lugar y fecha de pago, para exigirlo en su momento con la presentación de la letra de cambio.

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

- Nombre de la persona a quien ha de hacerse el pago. Recuérdese que la letra de cambio es un título nominativo y que por lo tanto no puede quedar al portador.
- La firma del girador, o de la persona que suscriba a su nombre. Es menester recordar que la persona que suscribe el título es la principal obligada a hacer que el título se pague, es decir, se cambie por el dinero consignado en dicho documento.

#### II.1.3.2 Vencimiento de la Letra de Cambio

A la vista.- El obligado a pagar la letra de cambio deberá hacerlo cuando se la presenten.

A cierto tiempo vista.- El plazo para el pago quedará dentro de los seis meses siguientes a partir de la fecha de suscripción (elaboración) del documento.

También es cuando a la letra de cambio se le escribe una determinada fecha de vencimiento, para que al cumplirse el plazo sea pagada.

Cuando una letra de cambio no especifique fecha de pago, se entenderá que vence el último día del mes en que sea presentada para su pago, siempre y cuando no sea a la vista, pero cuando sí la especifique, el plazo correrá a partir del siguiente día de la suscripción y se contarán por días naturales. Si el vencimiento cae en día inhábil, la letra de cambio se pagará el primer día hábil después del o de los inhábiles.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### II.1.3.3 La Aceptación

Cuando se habló en un párrafo anterior en el vencimiento -a cierto tiempo vista o a cierto tiempo fecha,- se dijo que el tiempo comienza a correr un día después de la suscripción, bien, pues con la aceptación comienza a partir de la fecha de ésta.

La aceptación es el acto por el cual el que acepta, declara con su firma que admite el adeudo o el mandato de pagar al vencimiento señalado en la letra de cambio. Para que la aceptación tenga validez y fuerza legal, debe constar en el cuerpo del documento.

### II.1.3.4 El Aval

En término coloquial es una parte accesoria que garantiza un título de crédito. La Ley respectiva señala que: "...mediante el aval se garantiza todo o en parte el pago de una letra de cambio." (23)

En el aval siempre se presentan dos elementos: el avalista que es la persona que otorga la garantía, y el avalado que es la persona por quien se otorga la garantía.

El aval está considerado por el Derecho Mercantil, como un acto jurídico unilateral por medio del cual el avalista garantiza con su firma, el pago total o parcial de un título de crédito, quedando obligado en la misma medida que el avalado, cuya obligación

23 LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO, Egr. IMCP, 1995, Art. 109

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

garantiza con su firma.

Por exigencia legal, el aval debe constar en la letra de cambio con la leyenda por aval y la firma de quien lo presta. Si no tuviere la leyenda que se indica y a la firma puesta en el documento no se le puede atribuir algún otro significado, se tendrá y entenderá como aval. (24)

Se deberá tener mucho cuidado al firmar una letra de cambio por el reverso, indicando el propósito de la firma, pues la Ley Mercantil hace tres presunciones:

- 1- Si la firma el tenedor se presume como endoso.
- 2- Si la firma un tercero se presume como aval y
- 3- Si la firma el girado se considera aceptación.

#### II.1.3.5 El Pago

El pago de la letra debe hacerse contra su entrega. En caso de que los pagos que se hagan por la letra de cambio sean parciales, se anotarán en la misma letra, pero como es lógico entender, el documento seguirá en poder del beneficiario o su apoderado, hasta su pago total. Es conveniente hacer constar para lo que pueda ofrecerse, que el tenedor de una letra de cambio no está obligado a recibir su pago total o parcialidades antes del vencimiento del documento.

—:

24 LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CRÉDITO, Edn. IMCP, 1995, Art. 111

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

El endoso y el protesto tratados anteriormente dentro del tema del cheque, tienen las mismas formalidades y procedimientos en el caso de la letra de cambio.

Por último cabe mencionar, que los documentos comprobatorios mercantiles, como lo son la factura, la nota de remisión, un recibo o un contrarecibo, son considerados por la Ley de Protección al Consumidor, como contratos de adhesión en materia de crédito y podrán contener leyendas de formalidades que hubieren convenido entre comprador y vendedor, quedando a la voluntad de los responsables que intervienen y limitados únicamente por lo que toca a la Ley mencionada, es por lo anterior por lo que ahora válidamente puede pactarse el pago de intereses ordinarios por el plazo del crédito concedido y de intereses moratorios para el caso de mora del consumidor.

Los intereses deberán ser cobrados a una tasa fija o variable, limitando esta última modalidad a que la tasa a través de la cual va a contratar el consumidor, sea conocida de antemano por él, o bien, en el caso de que se pacten sobre una tasa variable, ésta no deba ser mayor que el costo porcentual promedio de captación bancaria establecido por el Banco de México.

#### **II.1.4. EL PAGARE**

Intencionalmente se ha querido dejar para cerrar este capítulo el tratamiento del Pagaré, por ser este título de crédito el que actualmente ha adquirido mayor aceptación para garantizar los créditos comerciales, primordialmente porque tiene una mayor fuerza legal y presión psicológica que una letra de cambio.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Veamos primero la definición que se puede hacer del pagaré, pues desafortunadamente la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito no lo consigna: *es un título de crédito necesario para ejercitar el derecho que en él se consigna. Este derecho consiste en exigir el pago de una cantidad de dinero, en la fecha de su vencimiento*

Aquí dan comienzo una serie de consideraciones como la forma de elaborarlo, en donde se señala la fecha en que se hace, el lugar, la cantidad, su seriación, el lugar y fecha en que deberá ser pagado, el que lo acepta o girado y el girador o suscriptor.

La fuerza legal y presión psicológica de que se habla en el primer párrafo de este subtema, es porque este documento que puede ser al portador, pero que usual y preferentemente se hace nominativo, en el párrafo que antecede a la firma del suscriptor, se incluye una cláusula de los intereses moratorios que deberán pagarse y la tasa a la que se calcularán. Pero además se tiene la facultad de incluir también una cláusula penal que puede consistir en dejar asentado que, ha determinado tiempo se procederá con demanda por la vía judicial y del embargo.

Lo anterior produce que las personas que han firmado de aceptado un pagaré comprometiéndose a pagar, lo hagan oportunamente; que si pagan con cierta mora, no haya ningún problema para exigir junto con la deuda principal el importe de los intereses y de que en un caso extremo, acepten la consecuencia del embargo, y que éste para el acreedor no implique otra cosa que un procedimiento ordinario y en cierto modo, fácil de ejecutarse.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Lo anterior nos lleva a la conclusión de que este documento puede ejecutoriarse tanto por la vía mercantil, como por la civil y judicial, en tanto que la letra de cambio sólo por las dos primeras; además los pagarés al seriarse para garantizar un crédito de valor considerable, puede insertarse la cláusula de que al dejar incumplido uno de estos documentos, el pago total de adeudo incluido en los demás documentos aun pendientes de vencerse pueda ser también exigido. Las letras por su parte no pueden seriarse y cada una de ellas serán exigibles y por el valor que amparan en la fecha de su vencimiento.

#### II.1.4.1 Requisitos del Pagaré.-

- La mención de ser pagaré, inserta en el texto del documento.
- La promesa incondicional de pagar una suma determinada de dinero.
- El nombre de la persona a quien ha de hacerse el pago.
- La época y lugar de pago.
- La fecha y lugar en que se suscribe el documento, y
- La firma del suscriptor o de la persona que firme a su ruego o en su nombre. (25)

Todo lo anteriormente comentado, para la letra de cambio es aplicable también al pagaré según lo establece la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito en su Art. 174, pero agrega que: "...el importe del pagaré comprenderá los réditos

---

25 LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO. Edic. IMCP, 1995, Art 170

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

caídos.....los intereses moratorios se computarán al tipo estipulado para ellos, a falta de esta estipulación, al tipo de rédito fijado en el documento, y en defecto de ambos, al tipo legal."

Finalmente se debe hacer mención que con este título se procede de igual manera que con la letra de cambio y el cheque, en el caso de querer efectuar un protesto.

## II.2 LA CADUCIDAD Y LA PRESCRIPCIÓN DE LOS TÍTULOS DE CRÉDITO

"...la prescripción es un medio de adquirir bienes o librarse de obligaciones, mediante el transcurso de cierto tiempo, bajo las condiciones establecidas por la ley. (26)

La Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, al regular la prescripción y la caducidad, lo hace en el capítulo referente a la letra de cambio, cuyas disposiciones son extensivas y aplicables al pagaré y al cheque, señalando este ordenamiento en su artículo 165, que "...la prescripción es un medio de extinguir las obligaciones incorporadas en un título de crédito, prescribiendo la acción cambiaria directa en tres años contados a partir de:

- a) del día de su vencimiento,
- b) en los documentos donde se señale la fecha de cobro o presentación, si el tenedor no lo presenta en el plazo legal o en el señalado por cualquiera de los

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

obligados, se perderá la acción cambiaria, y  
c) la letra a la vista debe ser presentada para su pago dentro de los seis meses  
que sigan a su fecha de suscripción."

Lo anterior significa que si se demanda después de estos plazos, si se hace por la vía  
judicial, el deudor podrá oponer la excepción de prescripción del documento y  
por lo tanto, en la vía mercantil no se podrá hacer efectivo el cobro del documento.

La caducidad impide el ejercicio de la acción cambiaria cuando se dan alguno de los  
supuestos señalados en el artículo 160 de la Ley General de Títulos y Operaciones de  
Crédito, y son:

- I- Por no haber sido presentada la letra para su aceptación o su pago en los  
plazos señalados.
- II- Por no haber levantado el protesto, ya sea que no haya sido firmada de  
aceptación, o por la falta de pago.
- III- Por no haber ejercitado la acción dentro de los tres meses que siguen a la  
fecha del protesto.
- IV- Por haber prescrito la acción cambiaria contra el aceptante, o porque  
haya de prescribir dentro de los tres meses siguientes a la notificación de  
la demanda.

Hay que tener en cuenta que a pesar de haber prescrito un título de crédito, aun se  
tiene la posibilidad de demandar ejercitando la acción que se denomina *por*

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

*enriquecimiento del deudor*. Esta acción dura un año contado a partir de la fecha de prescripción, pudiéndose conseguir en este tiempo el cobro del documento.

Cabe señalar que aunque un título de crédito ya haya prescrito y ya haya también transcurrido el plazo de un año, (además de los tres años de la prescripción) para la acción de enriquecimiento, existe en la vía civil la posibilidad de cobrar el documento, como deuda civil y no como título de crédito, en virtud de que la prescripción en materia civil es de diez años. De esta manera, a pesar de haber prescrito las acciones cambiarias en materia mercantil, se tiene adicionalmente la acción civil para lograr el pago de los adeudos ya considerados como muy difíciles y casi incobrables.

#### II.2.1 Deducibilidad de los Títulos Prescritos.-

Respecto a la deducibilidad como crédito incobrable de un título de crédito que haya prescrito, la Ley del Impuesto sobre la Renta establece que "...tratándose de pérdidas por cuentas incobrables, se considerará realizada cuando se consuma el plazo de prescripción que corresponda." (27) Se entiende entonces que, un título de crédito no cobrado dentro de los tres años que siguen a su vencimiento, podrá ser deducido como crédito incobrable a partir del tercer año y un día, puesto que ya prescribió la acción cambiaria directa para realizar el cobro.

Si se logra el cobro por la vía del *enriquecimiento del deudor* se tendrá un ingreso

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

acumulable como lo establece el Impuesto sobre la Renta, aunque previamente se haya deducido como crédito incoobrable.

### **11.3 FUNCION ECONOMICA DE LOS TITULOS DE CREDITO**

La función de los títulos de crédito es innegablemente relevante. Es a partir de esta función que podemos conceptualizar el comercio y, en general, toda actividad mercantil como actualmente la conocemos. Los títulos de crédito son documentos que facilitan la realización de transacciones mercantiles por los derechos incorporados o consignados en ellos, agilizando y facilitando el manejo del crédito en la actividad comercial porque suplen al dinero en efectivo.

El uso de los títulos de crédito fue instituido para satisfacer las necesidades que surgieron en el área económica con motivo del desarrollo de la actividad mercantil.

Los títulos de crédito son, en resumen, el producto de una sociedad avanzada y como tal es su confección, con las características que actualmente les conocemos y utilizamos, forman parte esencial en el desarrollo económico de nuestro país y hacen posible la dinámica en el crédito y su recuperación.

### **11.4 CUSTODIA DE LA DOCUMENTACION DE COBRANZA**

**11.4.1 Recepción de la documentación.**- La documentación puede ser recibida de diferentes fuentes, pero en todos los casos deberá aceptarse mediante la firma del

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

responsable de la custodia, en un listado que proporcione la fuente, debiendo conservar ambos, custodia y fuente, sendas copias del listado. Las fuentes pueden ser:

A) Area de ventas.- Cada día, al inicio o al final de la jornada, según lo establezcan los procedimientos de la empresa, el departamento de ventas deberá enviar las facturas originales, con el comprobante de *recibido* de las mercancías entregadas a crédito.

Estas facturas deberán estar enlistadas con:

- Núm. de la factura
- Fecha de la factura
- Comprador y
- Valor.

asimismo el listado contendrá la fecha en que se hace la entrega-recepción de estas facturas y nombre y firmas de quien entrega y de quien recibe. Deberá revisarse lo que se recibe antes de firmar.

B) De Cobradores.- Cuando el cobrador o cobradores regrese(n) de su gestión de cobro y, después de haber hecho su entrega en caja de lo cobrado, regresarán a la persona encargada de la custodia de los documentos, la facturación y comprobantes no cobrados. Puede existir para el efecto un formato especial que llenen los cobradores para esta entrega de *devolución de documentos* o bien, diseñar y adecuar de tal manera el listado de cobranza que se firma al momento de salir a cobrar, que ese mismo formato con las copias que sean necesarias, sirva para:

- a) recibir la documentación que se lleva a cobro
- b) entregar y que les reciban en caja, y

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

c) entregar y que les reciban nuevamente en custodia.

C) De los bancos.- Ocasionalmente de los bancos se recibirán cheques devueltos o documentos descontados no pagados (pagarés o facturas). Es conveniente que la persona que vaya al banco por estos documentos, sea alguien ajeno al área de custodia, de tal manera que haya otra persona que intervenga y complemente la operación de devolución de estos documentos a la cartera de cobros; por supuesto que lo anterior deberá constar por escrito, por ejemplo un memorando y las firmas de *recibi y entregué*.

D) Del correo o Mensajería.- Actualmente para el envío de documentos y diversos artículos se utilizan los servicios de mensajería o paquetería express, que los del antiguo y tradicional servicio postal, por ser los primeros muy rápidos y seguros. Cuando en una empresa se reciben a través de estos servicios, documentos para cobro o de pago, su tratamiento debe estar muy definido llegando primero a una persona que esté a cargo y autorizada de la recepción y manejo de este tipo de bienes; dicha persona clasificará por departamentos lo que ha llegado, lo enlistará y procederá a entregarlo a las personas correspondientes, quienes le firmarán de recibido. En el caso de las Agencias de Cobro, este procedimiento de la paquetería express es muy eficiente, en principio porque la documentación de cobranza se recibirá a la mayor brevedad y porque al mismo tiempo el servicio de mensajería recaba una firma de recibido, como acuse de recibo que luego hace llegar al remitente, con lo que la entidad que envía tiene la seguridad de que la documentación fue recibida y se ha iniciado el trámite de cobro. Independientemente de lo anterior, cuando el interesado abre el paquete que viene destinado a su departamento o área, también encontrará un listado

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

del contenido, mismo que deberá confrontar y posteriormente procederá a acusar recibo del mismo, ya sea en la misma forma que ha confrontado o en carta especial.

En cualquier otro caso que pudiere darse, se tendrá siempre en cuenta que deberá invariablemente de existir una constancia por escrito, de la que se guardará copia, de lo que se recibe y acepta para custodia y cobro, especificando:

- fecha,
- nombre de quien aparece obligado al pago,
- tipo de documento,
- valor,
- fecha de vencimiento o cobro probable,
- si se cargarán intereses moratorios,
- si se obtendrá protesto o el documento viene *sin cargos*,
- algún otro dato que pueda ser importante.

#### II.4.2 Area de Manejo

La documentación de cobranza que se recibe para su custodia o cobro posterior, debe de tener un manejo cuidadoso y diligente, así como un control estricto y riguroso. El área de una oficina donde vaya a ocurrir su custodia y manejo, deberá ser una área restringida al resto del personal y además separada y protegida por cancelas o paredes que impidan el libre acceso al personal no autorizado.

Los gabinetes o muebles en donde se guarde la documentación de cobranza, deberán

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

ser bastante sólidos, metálicos o de madera, pero ¡atención!, la documentación de cobro sería deseable que se guardara en caja fuerte o en gabinetes metálicos con llave. Es obvio abundar que las puertas de acceso al área de custodia contarán también con las mejores cerraduras de seguridad.

La documentación se manejará atendiendo a su fecha de vencimiento o cobro, debiendo ponerla en orden cronológica diariamente al momento de su recepción.

#### 11.4.3 Personal

Este concepto forma parte del tema de la custodia de la cobranza, porque es sumamente importante la cuidadosa selección y elección que se haga del personal para esta área de trabajo. La persona que se encargue de la custodia debe reunir un perfil o características adecuadas a la actividad que ha de desempeñar. Debe tener estudios de administración o de contabilidad; debe tener una edad en la que se advierta que ya hay madurez de criterio; debe tener profundas raíces en su comunidad-habitat, de tal manera que esas raíces y dependencias sean un contrapeso, o un ancla para conservar una rectitud, honestidad y lealtad en su quehacer; experiencia en el manejo de la cobranza; excelentes referencias personales y laborales, moralidad y conocimientos o nociones de lo que son las relaciones humanas, pues tendrá trato frecuente con clientes y con el personal de cobranza. Independientemente de todo ello, la empresa procurará afianzara estar persona, desde luego haciéndolo de su conocimiento, para que sepa que la empresa está protegiendo sus valores y que en un caso de abuso de confianza o fraude, tendrá qué responder de inmediato ante una

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

autoridad.

La fianza puede ser obtenida por la persona interesada en obtener el puesto de custodia de la cobranza, pero es preferible que la empresa efectúe un desembolso que es deducible, porque de esa manera se obtiene el afianzamiento con facilidad y rápidamente: lo único que en este caso se requiere es que la persona que va a ser afianzada, no tenga malos antecedentes laborales (inclusive penales) porque entonces ya estará boletinada en todas las afianzadoras y no se hará acreedora a la fianza de fidelidad. Lo anterior, lejos de significar un contratiempo para la actividad de cobranza del negocio, es un beneficio, ya que impedirá que una persona *no calificada* para el manejo de valores, se haga cargo de la recuperación de un capital que es vital para la empresa.

## II.5 PUNTOS DE CONTROL INTERNO APLICABLES

### II.5.1 En lo Administrativo

Se requiere de la eficiencia operativa, para que esto ocurra se necesitan los siguientes puntos de control interno:

- 1- Que la selección del personal del área de cobranza, esté supeditada a la aprobación del jefe de este departamento.
- 2- Que la verificación de que el personal llene el perfil de cada puesto, haya sido

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

constatado primero por el jefe de Recursos Humanos, quien hace la entrevista inicial, y del jefe del Departamento de Cobranza quien hace la entrevista laboral.

- 3- Que se haga una comprobación de la constancia documental (comprobantes académicos y demás referencias laborales y personales) que quedará en el archivo del Departamento de Personal.
- 4- Que se procure la cabal integración del personal a la actividad que vaya a realizar, mediante la ayuda de manuales e instructivos, de la lectura del manual de políticas de la empresa, de la comunicación adecuada con el jefe del Departamento de Cobranza y con la ayuda y colaboración del personal que esté más cercano a la actividad que realice el personal de nuevo ingreso.
- 5- Que dentro del Departamento de Cobranza se les den charlas y pequeños cursos de capacitación, pero también de motivación personal y de desarrollo organizacional.
- 6- Que se les envíen a, o que internamente se les dé cursos de capacitación especializada, dando cumplimiento al mandato de la Ley Federal del Trabajo de capacitar al trabajador o empleado.
- 7- Que se les remunere adecuadamente al tipo de trabajo que realicen, sobre todo si existe responsabilidad en el manejo de valores.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- 8- Que hay rotación en puestos auxiliares.
- 9- Que siempre se otorguen y se les obligue a tomar sus vacaciones.
- 10- Que no se nieguen los permisos económicos y también los sin goce de sueldo.
- 11- Que se respeten las incapacidades autorizadas por el IMSS.

#### II.5.2 En lo Contable

Como se sabe, el Control Interno Contable está enfocado básicamente a dos objetivos:

- a) La protección de los activos de la empresa
- b) La obtención de información contable veraz y oportuna.

Los puntos de control interno contable que podrían implantarse para la protección de los activos correspondientes a una área como la de cobranza, entre los más importantes podrían considerarse:

- 1- Tomar pólizas de fidelidad en favor de la empresa por los empleados que manejan dinero en efectivo o valores cobrables, o bien, exigir cuando así se pueda, que ese personal presente sus respectivas fianzas de fidelidad por el valor que la empresa estime conveniente.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- 2- Establecer un programa de arqueos sorpresivos de la caja de cobranza, así como del inventario documental de cobranza, en fechas que sólo conozca quien vaya a hacer los arqueos.
- 3- Establecer tiempos precisos para la elaboración y recepción de informes importantes como saldos de cuentas por cobrar, mostrando las cantidades adeudadas por antigüedades; informes especiales de cobranza cuando ésta esté en juicio o próxima a estarlo; informes de las cuentas que se juzguen incobrables y su respaldo para establecer este criterio.
- 4- Aprobar los diseños de la papelería que para su trabajo tenga el Departamento de Cobranza, o bien sugerir su diseño o colaborar en el mismo con el jefe de esa área, de tal suerte que la papelería reúna las características y la información que entre otras, requiera el Departamento de Contabilidad.
- 5- Ubicar en áreas inaccesibles para el público en general, el lugar donde se guarde el dinero y los documentos cobrables; éstos a su vez deben de guardarse preferiblemente en caja fuerte (dinero y cheques) y otros documentos cobrables podrán estar en archiveros metálicos con llave.
- 6- Restringir el acceso a la documentación cobrable y al área de caja de cobranza a todo el personal, permitiéndoselo únicamente al que se haya designado para ello. Asimismo, como es de esperar, que el personal encargado de cobros y de la custodia de la documentación de cobranza, no tenga acceso a los registros

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

auxiliares de contabilidad en dicho departamento.

- 7- Establecer un sistema que permita asegurarse de la correcta aplicación de descuentos por pronto pago, bonificaciones por topes de compras, rebajas por faltantes, descuentos por errores en precios, autorización de devoluciones, etc.
- 8- Establecer una revisión de las rutas de cobranza checando lo manifestado por los clientes que no han pagado.
- 9- Dentro del área de cobranza, asegurarse de que queden apropiadamente aisladas del resto de esta área de trabajo, con paredes de cancelería y puertas con cerraduras, los lugares de caja y custodia de documentos cobrables.
- 10- Establecer que haya un sistema de *entregas y recibos* mediante listados y firmas para el manejo de la documental que llega al cobro de diferentes fuentes, como la que sale al cobro por diversos conductos.

#### II.5.2.1 Matriz

Los puntos de control interno para el manejo de cobranza en una matriz, en principio, no difieren en nada de los que se han descrito hasta ahora, sin embargo, cuando se da el intercambio de la documentación entre varias entidades controladas o afiliadas como sería con sucursales o agencias, deberán existir por lo menos los siguientes:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- 1- Los documentos de cobro serán enviados por el conducto que asegure su más rápido y total recibo, debiendo existir en primera instancia una firma como *acuse de recibo* y una segunda instancia en donde se informe qué es lo que se ha recibido.
- 2- Deberán tenerse duplicados o fotocopias de cada documento enviado, previendo cualquier contingencia.
- 3- En el caso de las agencias, se deberá tener una carta-convenio que regule las relaciones de trabajo entre ésta y la matriz, además de la fianza de fidelidad.
- 4- Establecer visitas de supervisión a las agencias de cobro para verificar la cartera en su poder, los cobros efectuados y los envíos de fondos que recién hayan hecho a la matriz, y *amarrar* esta información para su comprobación, todo ello aun cuando se entienda que este tipo de filiales se manejan de manera independiente.
- 5- La matriz deberá enviar también, en fechas confidenciales predeterminadas, visitas de inspección o de auditoría a sus sucursales, para revisar el estado de las cuentas que para cobro se hayan enviado o transferido.

#### II.5.2.2 Sucursal

Las disposiciones de control interno establecidas para la matriz, lo son también para la

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

sucursal y algunas otras normas que por razones de dependencia y distancia se juzguen pertinentes, por ejemplo, se debe delegar la totalidad de la administración operativa y la ejecución de todas las tareas que son mecánicas y repetitivas, quedando sujetas solamente aquellas que tengan que ver con cuestiones de decisión de las más altas instancias, como lo podría ser el Consejo de Administración.

En el caso de la cobranza, cuando la matriz tenga la necesidad de transferir documentación de cobro para su recuperación en la plaza de alguna sucursal, esta cobranza deberá manejarse separadamente de las propias de la sucursal por medio de cuentas de orden, correspondiendo desde luego al cargo que por dicha transferencia haga en cuenta la matriz.

### **II.5.2.3 Agencia y/o Gestoría**

El control interno que se establezca deberá ser muy estricto y de la mayor exigencia, ya que se trata de una entidad totalmente ajena a la administración e injerencia de la matriz, entre lo más importante estará:

- La presentación de la fianza de garantía.
- La administración de casa matriz, hará la investigación o confirmación de la solvencia moral del personal de la agencia
- La administración de casa matriz, hará la revisión de seguridad del local foráneo de

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

la agencia

- Situación diaria de fondos vía bancaria. (excepto los domingos)
- Información semanal de cuentas por cobrar y de cobranza problema.

La casa matriz previamente habrá ordenado una investigación de bufete especializado y reconocido que le garantice la confianza que pueda otorgársele a la agencia que pudiera colaborar en las gestiones de cobranza.

#### **ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE EL REGISTRO CONTABLE Y FISCAL DE LAS CUENTAS POR COBRAR.**

Las cuentas por cobrar son los valores contratados o pactados que otorgan a una entidad el derecho de exigir un pago, el que se espera obtener en efectivo, y dependiendo de otras partidas específicas, el derecho exigible pueda ser cubierto en especie, créditos o servicios.

Las cuentas por cobrar se clasifican en dos grupos:

- 1- A cargo de clientes.
- 2- A cargo de otros deudores.

En el grupo No. 1 quedan comprendidas las operaciones derivadas de la venta de mercancías o prestación de servicios, que pudieran ser provenientes de la actividad normal o giro de la entidad. Aclaración especial merecen las prestaciones de servicios,

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

que deberán presentarse como *cuentas por cobrar* cuando no estuvieren facturados a la fecha del cierre de operaciones, pero que exista el derecho al cobro, por lo que, al existir este derecho se entiende que se ha generado una *venta* que posteriormente producirá un ingreso.

En el grupo No. 2 quedan comprendidas las transacciones distintas a las ventas, por ejemplo: préstamos, anticipos a proveedores, otros anticipos (impuestos), mercancías en consignación, etc.

Para efectos fiscales las cuentas del primer grupo deberán considerarse para el cálculo de la pérdida inflacionaria; en tanto que las del segundo grupo no forman parte de este cálculo, excepción hecha de algunas sub-cuentas deudoras a algunas cuentas de balance que así lo establezca la Ley del Impuesto sobre la Renta. (28).

Sin embargo, la Ley del Impuesto al Activo considera a casi todas las cuentas por cobrar para participar en el cálculo del impuesto al activo, las excepciones son: Cuentas por Cobrar que provengan de accionistas que residan en el extranjero y Pagos Provisionales de impuestos.

#### Ventas a plazo

Cuando se trate de ventas a plazo mayor de un año o de arrendamiento financiero, se podrá optar por considerar como ingreso únicamente los cobros efectivamente realizados. La anterior conclusión resulta de aplicar (por lógica) el Principio Contable de

Asociación y el de Realización, que considera el derecho de exigibilidad, que en este caso sería superior a un año, por lo tanto ese derecho abarca más de un período contable y se hace necesario llegar a esta conclusión en virtud de que en el boletín de las ventas a plazos no se previene esta circunstancia, en tanto que esta conclusión está prevista en el Boletín D-5 de la Comisión de Principios Contables del Instituto Mexicano de Contadores Públicos para el arrendamiento financiero.

A continuación se contabilizan movimientos de una cuenta por cobrar originados por una venta a plazos.

---

28 LEY DEL IMPUESTO S/LA RENTA 2002 Art. 7

#### LA VENTA

CUENTAS POR COBRAR A PLAZOS  
INTERESES NO DEVENGADOS  
VENTAS  
DESCUENTO DE DOCUMENTOS

#### RECEPCION DEL PRIMER ABONO

CAJA  
DESCUENTO DE DOCUMENTOS  
CUENTAS POR COBRAR A PLAZOS  
INTERESES NO DEVENGADOS  
PRODUCTOS FINANCIEROS  
IVA TRASLADADO COBRADO

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### III. RECUPERACION DEL CRÉDITO (El acto en si de la Cobranza)

#### III.1 ACTIVIDADES DE LOS COBRADORES

El desempeño de esta actividad encierra una gran importancia para el negocio, pues de la capacidad que este personal desarrolle en su trabajo, dependerá la recuperación del capital de la empresa otorgado en créditos. En las más de las ocasiones, este trabajo es visto y calificado por la mayoría de las personas como de *segunda* o baja categoría; inclusive, los mismos buscadores de empleo, cuando ven un anuncio solicitando un cobrador con vehículo y que conozca bien la ciudad, lo consideran como lo último que aceptarían. Sin embargo, desempeñar el puesto de cobrador significa en primer término tener la calidad de honradez, y como subsecuentes virtudes y muy necesarias, ser muy responsable, honesto, leal, diligente, respetuoso, cordial, y si a esto le sumamos experiencia, madurez y raíces familiares, se tendrá una verdadera joya dedicada a la actividad de cobranza.

Una empresa con un gran volumen de ventas a crédito y en consecuencia con una gran carga de trabajo en cobranza, deberá contratar a personas mayores de edad, casados, con hijos, avocindados en el entorno regional, ya sea que se les quiera con vehículo o que la empresa se los proporcione, con licencia de conducir y que conozcan bien la ciudad o que posea la capacidad de interpretar los planos de una guía roja por ejemplo.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

De una persona así, se tiene la seguridad de que no hará una mala jugada, pues pone en peligro la seguridad y el patrimonio de su familia, de que no emprenderá una huida repentina y de que por otra parte, se esforzará en cumplir a conciencia su cometido en el afán de obtener una mejor retribución económica y la seguridad permanente de su empleo.

Como será un representante de la empresa ante los clientes, se les pretenderá con las cualidades señaladas en el primer párrafo de este capítulo, y para que no adolezca de ninguna, será labor de su jefe inmediato superior el instruirlo y enseñarlo adecuadamente, además de incluirlo en los programas de capacitación, específicamente aquellos que incluyan el conocimiento de las relaciones humanas, por el trato frecuente que tendrá con el personal de los clientes y los mismos clientes en sí.

La labor de un cobrador consiste específicamente en cobrar a los deudores, pero en saber cobrar con respeto pero con firmeza, con amabilidad pero con insistencia, con cordialidad pero sin concesionar los derechos de la empresa.

Por lo anterior, se entiende que deberá tener también cierto nivel de estudios, facilidad de palabra y buena y pulcra apariencia.

Una actividad tipo, coordinada a un buen control interno administrativo y contable, comenzará con la preparación de su vehículo o los medios que utilice para salir a su ruta de cobranza; presentarse a la hora establecida ante la persona encargada de la custodia de cobranza para recibir de ésta los documentos que llevará al cobro; al

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

recibirlos deberá cotejarlos uno por uno con el listado que para el efecto también haya preparado la persona que custodia la cobranza; al salir a su ruta llevará consigo los documentos recibidos y una copia del listado anteriormente citado, mismo que le servirá de *bitácora* en su actividad del día, este listado deberá contar con algún espacio para anotar las observaciones pertinentes según lo que vaya ocurriendo en cada visita de cobro, de tal manera que estas anotaciones sirvan de constancia o referencia en futuras averiguaciones o aclaraciones, por ejemplo en el caso de demoras de pago por algunas razones específicas, o en el chequeo de las rutas de cobranza. Al retornar a la oficina, con esta misma relación o listado, se hará la entrega de lo cobrado al departamento de caja, dejando una copia de la misma en esa área y recabando la firma de quien le recibió en la copia que todavía mantendrá en su poder; después acudirá con la persona custodio de la cobranza a hacerle entrega de los documentos no cobrados, o aquellos que le hayan sido canjeados por contrarecibos, también recabará firma de recibido en su listado por los documentos que devuelve y con ello habrá cerrado su día de trabajo.

A una persona así, es conveniente asignarle un sueldo diario más alguna comisión por los cobros efectuados.

### III.2 ACTIVIDADES DE LOS AGENTES VENDEDORES EN EL COBRO

Algunas empresas tienen establecido dentro de sus procedimientos de cobranza, la participación de sus agentes de ventas en gestiones de cobro, mientras que en otras esta actividad es ocasional.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La práctica de este proceder ha demostrado que no es muy conveniente dejar en manos de los agentes vendedores las gestiones de cobranza, porque siendo su primordial función el vender y con ello ingresar comisiones, anteponen este interés al de cobrar para no molestar a sus compradores; por otra parte siempre van a preferir hacer visitas de venta a visitas de cobro, por lo que las más de las veces van a regresar al departamento de cobranza con más pretextos que dinero.

En el caso de los agentes viajeros implica el inconveniente de la custodia del efectivo y cheques que en su trayecto van cobrando con el riesgo de la pérdida involuntaria, de robo, de la consecuencia de un accidente e inclusive de la tentación de usar fondos en efectivo. Desde luego que reglas de control interno como el de situar fondos por conducto bancario y telégrafo se dan, pero es cierto también que la condición humana provoca fallas previstas, sin que nada pueda evitarlo.

En cuanto a controles para el manejo de la cobranza por conducto de agentes de venta, pueden ser los mismos ya implantados para los cobradores o bien hacerles algunas modificaciones para adaptarlos a las necesidades requeridas.

Dentro de las rutinas de auditoría deben establecerse supervisiones a las rutas de los agentes viajeros que van efectuando cobranza; en estos casos se revisará:

1. La fecha en que se ha hecho la labor de cobro, para ver si coincide con la oportunidad en que se van efectuando las visitas para ambas labores de cobro y venta.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

2. Revisar qué tipo de documento dejó el agente a cambio del cobro, si la factura original, o un pagaré, o contrarecibo o algún recibo diseñado especialmente para la cobranza en ruta de agentes vendedores.
3. Cómo se recibió el pago, si en efectivo, o si en cheque, revisar si éste es nominativo, al portador o endosado.
4. Cruzar con los ingresos de la Principal para verificar los depósitos foráneos o situaciones de fondos que deben efectuar los agentes.
5. En el caso de que no lleven documentos al cobro y sólo su talonario de recibos, se comprobará cuál documento se está dando por pagado, debiendo ser por supuesto el más antiguo o el ya vencido.
6. Si el pago está deducido por descuento de pronto pago, o por algún otro concepto, o por devolución o ajuste en precios, etc., deberá cerciorarse de la corrección de este descuento y de si corresponde a la factura de cobro.

Todo lo anterior, porque se insiste, el agente vendedor siempre tratará de quedar bien con su cliente.

### III.3 ACTIVIDADES DEL EJECUTIVO DE COBRANZA

La persona o personas en quienes recae esta responsabilidad, deberán tener el siguiente perfil deseable: ser titulado o pasante de la carrera de Derecho o de alguna de las ciencias administrativas; experiencia en este tipo de actividad; adecuada presentación personal (conservador); facilidad y habilidad para argumentar, pero sobre

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

todo acentuada aceptación para adherirse a políticas y que en este caso serán las establecidas por la empresa.

La actividad de este ejecutivo inicia cuando alguna cuenta por cobrar presenta problemas para su recuperación, buscándose que la gestión que se lleve a efecto, tenga la mejor probabilidad y ventaja en el cobro del crédito en cuestión.

Los procedimientos para gestionar el cobro pueden ser variados, dependiendo de las políticas establecidas por la entidad y del problema que presente la cuenta, pero una forma típica de proceder podría ser de la siguiente manera:

Se concerta una entrevista con el cliente o la persona autorizada que en su lugar pueda atender el asunto. Cuando desde esta etapa inicial se tienen problemas para la entrevista porque de alguna manera la están rehuyendo, es viable pensar que se está ante un grave problema de recuperación de crédito.

Sin embargo, cuando la entrevista se ha conseguido, dependerá del ejecutivo de cobranza, por su astucia, su labor de convencimiento y la propuesta de una forma de solución que allane el camino para la recuperación del crédito, *concediendo facilidades* al cliente que no lesionen su problema económico y sí por el contrario lo alivien.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### III.4. GESTIONES DE COBRANZA POR MEDIO DE AGENCIAS ESPECIALIZADAS

Las grandes empresas transnacionales acostumbradas a vender en forma masiva al público en general, casi de manera indiscriminada mediante el uso de su crédito personal, y logrando estas ventas vía el uso de catálogos, pedidos por correo, faxeados y telefónicos, llegando a sus clientes a través de los medios de comunicación igualmente masivos, han hecho uso de la gestoría independiente de cobranza, una práctica generalizada, que bien planeada y administrada les rinde los beneficios calculados y esperados.

Desde luego que esto implica un costo de cobranza adicional, que obviamente ya debe estar incorporado proporcionalmente en el precio de venta y, la implantación de políticas y controles que permitan tener la certeza y seguridad de que la Agencia de Gestoría de Cobranza contratada, actúe de acuerdo a las necesidades y sistemas de quien la ha contratado, sin menoscabo de sus propios sistemas de trabajo.

Conviene aquí asentar el prototipo de actividad y políticas que se implantarán para una agencia de cobranza:

- 1 De acuerdo a los períodos de tiempo que se establecieran, se le enviaría por paquetería express, los documentos que deberán ser cobrados, incluyendo un listado de los mismos.

12. C  
FALLA DE ORIGEN

2. El servicio de paquetería recibirá la instrucción de *sólo entregar a la persona consignada en el destinatario y obtener su firma de recibido.*
3. El destinatario responsable tendrá la obligación de que de manera inmediata al recibo del paquete, devuelva por la misma vía el listado de la documentación recibida, con su firma de aceptación y los comentarios y observaciones con respecto a dicha documentación.
4. El gestor responsable o jefe de la oficina de cobranza, deberá estar afianzado hasta por la cantidad que le fije la empresa contratante.
5. El gestor responsable tendrá la obligación de hacer una situación bancaria diaria por la cobranza efectuada. Para tener el control de este tiempo, será necesario que al momento de efectuar la cobranza, no se concrete nadamás a intercambiar el pago por el documento que la empresa contratante le haya remitido, sino que deberá elaborar recibo membretado y foliado, donde constará fecha, forma de pago y firma de quien recibe.
6. Posteriormente a la situación bancaria, se enviará por paquetería normal copia del documento proporcionado por el banco y copia de los recibos que respalden el importe de la situación, documentos con los que la empresa contratante hará los descargos en su contabilidad y acreditando también al gestor responsable y acumularte para su liquidación de comisiones.
7. Cuando a un día de cobranza, siga un día festivo o fin de semana, en que

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

no dé servicio la institución bancaria para hacer la situación de fondos, ésta se hará el día siguiente hábil.

8. Cuando en un día hábil no se logre cobranza, en el siguiente cuando se dé cumplimiento al punto 6 se hará del conocimiento de la empresa contratante.
9. En ocasiones y de manera imprevista, la agencia de cobranza recibirá la visita de personal de supervisión o de auditoría, ya sea externa o de la propia empresa contratante.
10. Esta agencia de cobranza será responsable de recabar las constancias que hagan a una cuenta incobrable, de tal manera que en la contabilidad de la empresa contratante exista la evidencia requerida por el fisco.
11. El gestor responsable deberá tener por escrito las instrucciones sobre qué hacer cuando un cliente presente problemas de pago, pero además aclarando qué hacer cuando este problema sea voluntario o involuntario. Lo anterior debe pensarse porque en este tipo de cobranza, muchas veces el cliente se empeña en no pagar, ya sea porque el monto de la deuda es muy pequeño, y de hecho sabe que se perderá más en proceder en su contra o porque el cliente sea un vivales y que ya en otras ocasiones y con otros acreedores ha hecho lo mismo sin consecuencias para él. Por las anteriores razones y otras que pudieran surgir, es que se deberá establecer una política

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

apropiada para cada caso.

Aun cuando la Ley del Impuesto sobre la Renta ha suprimido la práctica de contabilizar de manera deducible una estimación o provisión para cuentas incobrables, la administración financiera norteamericana en sus sistemas contables sí la sigue practicando, por lo tanto, pasado un período razonable y existiendo la constancia de que sí se han hecho las gestiones de cobro necesarias y de que la cuenta no es significativa, lo más lógico es que se mande la orden a la agencia de gestoría de cobranza, de que estas cuentas se den por canceladas y sea regresado su comprobante de venta a crédito original.

### III.5 LA COBRANZA DIFÍCIL

Puede entenderse por cobranza difícil aquella que ya estando vencida, se siguen percibiendo señales negativas de la misma; tales como negación o ausencia de la persona que autoriza o firma los pagos; ausencia o *enfermedad* de la persona que lleva el control de cuentas por pagar; pretextos como extravío del documento de cobro; problema que todavía no pueden aclarar en la recepción del producto o en sus precios; problemas ocasionados por el banco en la cuenta del cliente; eventos reales o supuestos que se aprovechan para seguir demorando el pago de la cuenta, y en fin, que el catálogo de pretextos y *sucesos* pueden ampliarse de acuerdo a la inventiva del cliente, además de las ya muy conocidas de la firma que no es igual a la registrada por el banco; la firma omitida, error en el nombre del beneficiario, el cheque que fue enviado

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

o entregado a otro proveedor; que se acabaron los cheques y el encargado no obtuvo a tiempo del banco una o varias chequeras nuevas y algunas otras menores y baladies.

Una política que invariablemente debe ser obedecida y ejecutada como se dice *al pie de la letra*, es de documentar toda cuenta desde su primer atraso en el pago, para efectuar lo anterior, deberá de valerse de la relación o listado que lleva diariamente el cobrador y donde el mismo tiene anotadas las razones expuestas por los clientes cuando no se obtuvo el pago. A este respecto ya se la habrá instruido al cobrador para que le pida, de preferencia a la persona encargada de los pagos, para que escriba de su *puño y letra* la razón del no pago, que escriba asimismo la fecha, hora y su nombre y algún sello que se utilice en la empresa donde aparezca su denominación o razón social.

Las anotaciones hechas en estas relaciones o listados respecto de alguna cuenta, formarán parte de la historia crediticia del cliente y de la cuenta problema, posteriormente se integrarán las cartas de cobranza que se le envíen así como sus respuestas; por lo anterior se infiere que se hará preferencia de la cobranza escrita o documentada que de la telefónica, pues de ésta no queda constancia y por otra parte, no pueden hacerse grabaciones... porque no es ético hacerlas, y porque siendo ilegal este proceder no hacen prueba fehaciente según Derecho.

La cobranza difícil es la actividad que en mayor grado compete a un departamento de cobranza y donde su titular mostrará su habilidad y capacidad para la recuperación del crédito en su mayor cantidad, y se habla de mayor cantidad, porque de hecho el costo y tiempo de una cobranza difícil merma la utilidad que se pensaba lograr en dicha venta.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

independientemente de los gastos que deban hacerse en esta gestión y que en ocasiones arroja pérdida.

El personal del departamento de cobranza, adquiere el conocimiento del comportamiento de sus clientes en cuanto a la oportunidad con que hacen sus pagos, y del tiempo adicional que muchas veces se toman para hacerlo. Sabe cuáles son sus pretextos más usuales, la actitud que en estos casos asume el personal que se encarga de los pagos y en fin, adquiere la sensibilidad para percibir en qué momento aparece una señal que no es el común denominador o que no encaja en el patrón conductual de dicho cliente, y, en este momento deberá iniciar el proceso de la cobranza difícil.

### III.5.1 La Gestión Cordial

Consiste en contactar al cliente y después de una introducción coloquial tratar de conocer la causa de la moratoria en el pago y de una fecha muy próxima en que pueda lograrse. En esta charla, el acreedor manifestará respeto e interés en la marcha del negocio del cliente y le ofrecerá ayuda técnica, administrativa, de comercialización, de cobranza, en aspectos fiscales, etc., tanto por cortesía como por propio interés del acreedor, porque en la mayoría de las veces, el problema de liquidez es una cadena, en la que por falta del pago de los clientes de una entidad, que a su vez es cliente de otra, no le puede pagar a ésta última.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

De igual manera pudiera ser que la moratoria se deba a que el cliente aduce el lento desplazamiento del producto comprado y del que proviene la deuda, aquí tendría que enfocarse el problema de la comercialización y el de manejar la propuesta de una devolución. Desde luego que para este tipo de decisiones el titular de cobranza no tiene autonomía, sino que deberá ser asistido por el titular de ventas y dependiendo del volumen de la devolución y de que dicha mercancía pueda ser vendida nuevamente, participará de la decisión el Director o Gerente General.

En cuanto a aspectos fiscales, es sabido lo que en consecuencia pueda ocurrir al no cumplir oportunamente o a requerimiento de autoridad fiscal, multas que mermarán en mayor grado la tesorería de una entidad o su clausura, lo que gravará el problema de cobranza.

Algunas empresas tienen como política el enviar cartas pre-impresas con una redacción cordial impersonal, con espacios para ser llenados con:

- a) Nombre y dirección del cliente.
- b) Número, tipo y fecha del documento o documentos que se cobra(n) y
- c) Cantidad o valor de lo que se cobra.

Este tipo de cobranza cartabón, es fácil de realizar y de enviar, es oportuna como *recordatorio* del adeudo, no lastima ni afecta la sensibilidad del cliente, es económica y una copia de ésta puede formar parte del expediente con que se va documentando al deudor.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Con los sistemas actuales de contabilidad electrónica, este tipo de cartas cartabón son fáciles de imprimir, o bien la impresión de sus estados de cuenta, con los cuales se hace el recordatorio al cliente del saldo a su cargo y de la integración del mismo.

Aunque ya no es muy usual, si la importancia del cliente lo merece, se le hará una carta especial en la cual se le manifestara atención, cordialidad, confianza, interés en su cuenta, etc., con lo cual el cliente queda convencido de que para seguir manteniendo su crédito y la estimación y consideración en que se le tiene, deberá pagar o ir abonando a su cuenta hasta ponerse al corriente.

### III.5.2 La gestión enérgica

Cuando a pesar de haber hecho gestiones de cobranza en la manera cordial por dos o tres ocasiones en lapsos de tiempo razonables, semana a semana por ejemplo, y no se ha obtenido ninguna respuesta por parte del cliente, ni siquiera para ofrecer alguna explicación y el diferimiento de su pago, deberá el titular del departamento de cobranza considerar en aplicar lo que de acuerdo con la política de la empresa tenga establecido como procedimiento de cobranza enérgica.

La experiencia que deja la práctica ha demostrado que lo más conveniente al inicio de esta etapa, es acudir al domicilio del cliente previa concertación de cita que se haya hecho o de manera imprevista. Esta gestión es responsabilidad del ejecutivo de cobranza de cuya actividad se comentó en el inciso 3 de este capítulo; si la visita se hace sin cita previa, deberá hacerse en horas en que sea factible encontrar a la persona

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

autorizada para atender lo relacionado a pagos de créditos. El resultado de la visita será puesto en un informe en el que se hará constar fecha y hora de la entrevista, con quién se efectuó, nombre y puesto y lo manifestado en la misma. Este informe obviamente se integrará al expediente del cliente.

En este nivel quedará entendido por el deudor y se le hará saber por escrito que su deuda se incrementará con una tasa por mora que será acordada por ambas partes, o si el cliente no accede, será aplicada unilateralmente por el acreedor, siempre y cuando su documento de cobro se lo permita, lo cual ya ha sido tratado en el capítulo II de este trabajo cuando se ha hecho referencia a la documentación de cobranza, porque si la entidad que otorgó el crédito no ha incluido en la redacción de sus documentos de cobro lo necesario para estas circunstancias, aunque las haya previsto, pero como muchos otros haya optado por no *ofender o lastimar* a sus clientes, entonces nada podrá hacerse por recuperar en tiempo y con facilidad su crédito y tendrá que aceptar los plazos que se estiman para juicios de cobranza civil-mercantil.

También ha quedado corroboradamente demostrado por la experiencia de la práctica, que la mejor arma para obtener la recuperación de un crédito es la reiterada insistencia, es decir, en este caso se rinde al cliente moroso por el acoso, por agotamiento, por cansancio; tal vez el emplear este sistema que es molesto e incluso agravante para el cliente, éste se pierda como tal, pero en todo caso, un cliente así es mejor no tenerlo en cartera por lo costoso que resulta manejar su crédito. Este proceder trae a la memoria lo hecho por el hombre vestido de rojo de la leyenda colonial mexicana, pero el resultado como entonces, es generalmente infalible pues se consigue que el deudor pague su

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

cuenta o bien la difiera con un documento más formal como un pagaré, con el cual, al momento de su vencimiento y de no obtener el pago ofrecido, se proceda de diferente manera pero con la seguridad de obtener el resultado esperado.

Si la cobranza se hace por la vía telefónica, tanto el tono de voz como el tratamiento quedará exento de la cordialidad y de la cortesía y se echará mano del argumento de la velada amenaza de utilizar un procedimiento más enérgico al que no se debiera llegar y que le causará al cliente perjuicios económicos independientes de la cuenta que se reclama; en este caso el cobro telefónico se hace con la persona que conteste, teniendo precaución de preguntarle su nombre y puesto; porque es natural que el o los directamente interesados se nieguen a contestar el teléfono, pero se cuenta con la seguridad de que se comentarán y serán informadas las llamadas. El mismo día se volverá a llamar para saber si la primera llamada ya fue informada y la respuesta que se tenga; lo mismo se hará al día siguiente y en los subsiguientes.

Una vez hecha la llamada, quien la haya hecho hará también o dictará un memorando comunicando a la Gerencia, la gestión que acaba de hacer, mencionando con quién habló y los resultados u ofrecimiento en respuesta al cobro. Este memorando se integrará al expediente de la cobranza del cliente.

El cobrador también será instruido de que pase a hacer su visita y labor de cobranza normal, la cual exigirá con molestia manifiesta, amén de comentarios que haga y opiniones que vierta con sus colegas, comentarios que procurará queden en conocimiento de quienes estén por ahí, es decir, hará circular el descrédito en que está

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

cayendo la empresa deudora, lo cual seguramente causará enojo y molestia a los empleados de la misma, que es de lo que se trata, para que finalmente se quiten el problema de encima, pagando, porque no habrá otra manera de evitar cobradores *tan molestos y groseros*.

Si la cobranza se hace por carta, éstas serán redactadas en términos muy enérgicos señalando plazos perentorios; quedarán exentas de tratamiento cordial y despedida afectuosa y/o atenta y se hará constar la amenaza velada a que se hizo referencia en la cobranza telefónica. Estas cartas se le harán llegar al cliente por mensajería, de tal manera que quien las envía cuente con una constancia tanto de su envío como de la recepción por el interesado, de esta manera, no podrá alegar en su defensa desconocimiento de los insistentes y continuos requerimientos de cobro que se le hicieron llegar.

Cabe señalar que después de haber repetido una amenaza por tres o más veces, deberá cumplirse, pues de otra manera el cliente habrá *medido* al acreedor y si éste no cumple sus amenazas, el deudor sabrá que ha ganado en estos escarceos y que pagará cuando él así lo crea conveniente. En ocasiones una situación así es muy saludable para el resto de la cartera.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### III.5.3 La gestión del pleito

Ninguna de las partes interesadas quisiera llegar a este punto, sin embargo muy a pesar de ambos en ocasiones se llega y es el acreedor quien deberá estar preparado para enfrentar de la mejor manera esta situación. La gestión de pleito significa que se va a pelear por el derecho a exigir el pago de un crédito y que el pleito se llevará conforme a lo que establecen el Derecho Mercantil y Civil Mexicano, para lo cual será necesaria la intervención de un abogado especializado en cobranza.

Lo conveniente será conceder el poder necesario al abogado, para que en nombre y representación del acreedor realice todas las gestiones de crédito, pues éstas consistirán en atender molestos citatorios ante la autoridad que conocerá de la demanda y ante quien se tengan que desahogar las diligencias consistentes en la probación del derecho de cobro, de los trámites previos de cobranza, las excusas y problemática del cliente y el ofrecimiento y forma en que el cliente finalmente hará el pago. Todo lo anterior llevará tiempo y gastos que consistirán en los honorarios del abogado, pagos de derechos en los trámites del juicio y la pérdida en el valor de la moneda que al inicio del juicio tiene un valor más alto que el que tendrá al momento del pago, ello sin dejar de considerar el valor que ha perdido el capital prestado desde que se concedió el crédito, a menos que el juez de la causa obligue al deudor a compensar la pérdida de este valor mediante el procedimiento de actualización y pago de intereses.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Sin embargo, si llegó a este punto es en la mayoría de las veces por la insolvencia o falta de liquidez del cliente, que por dolo del deudor, si es por la primera razón mencionada, difícilmente se podrá recuperar el crédito en una sola exhibición y con el aumento del valor que se haya perdido por el transcurso del tiempo; ahora que si es por la segunda razón, lo más seguro es que el cliente asuma el sistema de la *acción cansada* y valido de cualquier pretexto pague por *gateo*, con la consiguiente pérdida del valor en el pleito, es decir, cuando una cuenta ha llegado situación de pleito legal, deberá considerarse ya de hecho, como una pérdida.

#### III.5.4 Cuentas incobrables

El Boletín C-3 emitido por la Comisión de Principios Contables, informa que para la previsión de que algunas cuentas no puedan ser recuperadas, deberá hacerse una estimación de estas cantidades, con base en un estudio que sirva de soporte para su cálculo. Este estudio de la probable incobrabilidad de algunos de los créditos que se concedieron, deberá ser hecho por los departamentos con la injerencia y capacidad sobre el manejo de estas cuentas, y pudieran ser los de Crédito y Cobranza, Finanzas, Ventas y Gerencia General o Administrativa. En este sentido los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados contrastan con las leyes fiscales debido a que no permiten la deducibilidad de dichas estimaciones, sino que para que pueda deducirse una cuenta incobrable, es necesario que:

- a) Se determine la cuenta específicamente así como su(s) respaldo(s).

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- b) Que hayan prescrito los derechos de cobro.
- c) Cuando el deudor no tenga bienes embargables.
- d) Cuando el deudor haya fallecido o desaparecido sin dejar bienes a su nombre.
- e) Cuando no se haya logrado el cobro dentro de los dos años siguientes a su vencimiento, y que la deuda no exceda de 60 veces el salario mínimo general en el Distrito Federal.
- f) Cuando el deudor haya sido declarado en quiebra por sentencia judicial.

La documentación que soporte el registro de cualquier operación originada por alguno de los supuestos anteriores, deberá ser tramitada por y ante autoridades civiles en materia de la Legislación Mercantil y del Código de Procedimientos Civiles, aun cuando la Ley del Impuesto sobre la Renta no lo establece pero se infiere.

A continuación se exponen movimientos contables originados por cuenta incobrable:

1- Cuando se reúnan los requisitos de los incisos a, b, c, d ó f:

Fecha	Pól.	Cuenta	Parcial	Debe	Haber
		GASTOS DE VENTA		XXXXX	
		Cuentas Incobrables			
		GASTOS NO DEDUCIBLES		XXXXX	
		CLIENTES			XXXXX
		Nombre del Cliente			

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

2- De acuerdo al inciso e) si excede a 60 salarios mínimos generales:

Fecha	Pol	C u e n t a	Parcial	Debe	Haber
		GASTOS DE VENTA		xxxxx	
		Cuentas Incobrables			
		CLIENTES			xxxxx
		Nombre del Cliente			

No se ejemplifican registros contables por devoluciones, bonificaciones, descuentos, rebajas y faltantes sobre ventas, por ser de elemental conocimiento su manejo y porque en este aspecto, hay una total coincidencia entre los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y las leyes fiscales.

#### Aspectos especiales

En el mismo boletín C-3, la Comisión de Principios de Contabilidad previene lo siguiente:

- a) Los saldos acreedores en las cuentas por cobrar deben de reclasificarse como cuentas por pagar, si su importancia relativa lo amerita. (\*)
- b) Los intereses no devengados que hayan sido incluidos formando parte de las cuentas por cobrar, deben presentarse deduciéndose del saldo de la cuenta en la que fueron cargados.
- c) Cuando existan cuentas por cobrar y por pagar a la misma persona física o moral, deberán compensarse para efectos de presentación en el balance, mostrando el saldo resultante en activo o pasivo según corresponda.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

(\*) Como opinión muy personal considero que saldos acreedores muy pequeños deberán ajustarse llevándolos a la cuenta de Otros Productos, cada vez que se haga depuración de saldos a efecto de dejar en las cuentas sólo aquellas cantidades por facturas y pagos u otros descuentos conocidos y recientes.

Las cuentas que se han registrado como incobrables como se mostró en los ejemplos anteriores, deberán quedar registradas con valor de un peso y mantenerse como saldos pendientes durante 5 años, conservando asimismo la documentación que originó el crédito. (29)

La anterior disposición es previniendo que el crédito que se ha disminuido ahora, sea recuperable después, en cuyo caso deberá considerarse como parte del ingreso acumulable del contribuyente. (30)

### III.6. PUNTOS DE CONTROL INTERNO APLICABLES

#### III.6.1 Administrativos

Los puntos de Control Interno Administrativo estarán enfocados a la vigilancia de los créditos y cuándo éstos deban considerarse en las etapas de cobranza difícil, cordial y enérgica y a los procedimientos que se establezcan para la transmisión de los derechos de cobro y entre otros, podrían ser:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

1. Cuando un crédito al cliente, concedido de buena fe no haya sido pagado al día del plazo concedido, se procederá de la manera siguiente:

- 1.a) Se suspenderá el crédito en cuanto al surtido de nuevos pedidos.
- 1.b) El surtido de un nuevo pedido a un cliente en esta situación, sólo podrá ser autorizado por la Gerencia de Finanzas (por ejemplo).
- 1.c) La cobranza deberá ser efectuada por el ejecutivo de cobranza, debiendo ser la gestión con visita personal al cliente.
- 1.d) Después de la primera visita y dependiendo del ofrecimiento que haya hecho el cliente, se dejará pasar una semana para hacer una segunda visita, pero en ésta, se procurará que el cliente firme de aceptado un pagaré cuyo vencimiento no deberá ser mayor de 30 días, contados a partir de la fecha de esa segunda visita, pero el pagaré incluirá intereses convenidos por ambas partes por este último plazo que se le concede. La tasa deberá ser como ya se comentó en el capítulo II, en el tratamiento de los documentos considerados como títulos de crédito.

2- Cuando la primera gestión de la cobranza cordial ha sido cumplida hasta el

29 REGLAMENTO DE LA LISR 2002, Art. 25, Fincc. IV  
30 LEY DEL IMPITO, S.I.A. RENTA 2002, Art. 17, párrafo 1

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA

punto 1.d) sin éxito, se considerará que la cuenta por cobrar ha entrado en la segunda etapa o sea la de la cobranza enérgica, en este caso se procederá como sigue:

- 2.a) El cliente será visitado en primera instancia por el titular del departamento de Cobranza, acompañado del agente vendedor que atiende al cliente o por el titular del departamento de Ventas. Estos dos ejecutivos tratarán de convencer al cliente de las ventajas que tiene al pagar en ese momento, pues su crédito puede aun seguir *limpio*, sin ninguna nota negativa que demerite su historial crediticio con la compañía.
  
- 2.b) La segunda instancia será atendida por el titular de Finanzas quien en su entrevista sólo se concretará a exigir el pago en la forma que al cliente le sea más conveniente sin conceder un excesivo o largo plazo para el efecto, sin omitir el importe de los intereses moratorios.
  
- 2.c) La tercera instancia la atenderán nuevamente los titulares de Cobranzas y Ventas, quienes en esta ocasión exigirán la devolución de la mercancía (esta decisión ya fue estudiada y discutida por los interesados en la compañía); a la negativa o excusas del cliente, se le pedirá su autorización para pasar a su bodega a observar la existencia que haya del producto que originó el crédito; si también para lo anterior no hay colaboración, deberá inferirse que el producto ya fue

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

vendido o utilizado y que su valor en vez de haber sido canalizado al pago del crédito, tuvo otro uso para el cliente, por lo que ya no queda más recurso que solicitarle un cheque postfechado o pasar a la tercera etapa: la gestión de pleito.

3. Esta tercera etapa de la cobranza quedará bajo la responsabilidad del titular de Finanzas y de la Gerencia General.

3.a) Se cerciorará de que sólo se transfiera al abogado el poder para gestiones de cobro, pero no la propiedad del valor nominal más intereses que ampara el documento.

3.b) Se asegurará de que los honorarios del abogado sean o serán pagados por el deudor, o que de ser a cargo del acreedor, éstos sólo representan un pequeño porcentaje del valor de la cobranza.

3.c) Se estará muy al pendiente del proceso del juicio para que si en determinado momento el cliente desea un *arreglo*, éste pueda llevarse a efecto en concordancia de las partes que intervienen, en este caso, el abogado también.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### III.6.2 Contables

El control interno que se establezca destacará los siguientes puntos entre otros posibles:

1. El departamento de Contabilidad deberá tener copia de la carta convenio entre el abogado y la empresa y/o copia del poder que se le otorga al abogado.
2. Se hará uso de la cuenta real de Documentos Endosados para registrar de manera más apropiada los eventos por los que vaya pasando la cuenta en cobro.
3. En el caso de que la cobranza en pleito sea en otra plaza, se le pedirá al abogado la situación de fondos por conducto bancario, según vaya lográndose su recuperación.
4. Todos los comprobantes de los gastos que efectúe el abogado deberán ajustarse a los requisitos fiscales de deducibilidad, y en el caso de que alguno no los tenga, se le regresará a dicho profesionista. Esta acción se será comunicada al titular de Finanzas quien se encuentra a cargo de esta situación, para que acuerde con el abogado cómo se absorberán dichos gastos.

LESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

5. Todos los gastos del juicio serán cargados en alguna cuenta específica que para el efecto se abra, de manera que una vez finiquitada la gestión de cobro por vía legal, se pueda determinar cuánto del costo del juicio fue cubierto por el cliente, qué otra cantidad será aplicada a gastos y la cantidad que sea aplicada como pérdida de cuenta incobrable

TESIS COI  
FALLA DE ORIGEN

## **IV. POLITICAS DE COBRANZA**

### **IV.1 ANALISIS DE CARTERA**

El análisis de la cartera de cobranza es diferente al análisis de crédito para concederlo. Mientras que el análisis de crédito se basa en referencias comerciales, en estudios e informes de investigadores especializados en crédito, de informes bancarios, de análisis de estados financieros, etc., el análisis de cartera se basa en los registros contables del acreedor, que es donde se va formando la historia crediticia del cliente, además de otros indicadores y señales externas que si son relevantes, deberán también ser consideradas.

El procedimiento para el análisis de la cartera de cobranza se basará primero en el volumen de la cobranza sana, es decir aquella que todavía no se vence y de la que se presume se recuperará en el tiempo oportuno; un segundo nivel de análisis comprenderá los saldos vencidos entre los 30 y 60 días; el tercero y cuarto nivel comprenderá las cuentas que presentan riesgo y pérdida definitiva por el financiamiento interno, que lo deseable es que presenten un bajo porcentaje sobre el total de la cartera de cobro. Sin embargo, el anterior análisis sólo es uno de los varios enfoques bajo los cuales se debe analizar una cartera de cobranza.

Otro método de análisis puede ser el de comparar el volumen de ventas contra el porcentaje que representa el adeudo de determinado cliente, para considerar la

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

utilidad real que han dejado las anteriores transacciones contra la disminución potencial de la utilidad que ahora se pudiera tener, y por supuesto considerando también la importancia y magnitud del cliente.

Otro más podrá hacerse bajo el enfoque del límite de crédito concedido y el porcentaje que de este representa el saldo a cargo del cliente, y de este saldo el que se ha excedido en el tiempo límite de pago.

Uno de los análisis más eficaces que se recomienda realizar en todo departamento de cobranza, aunque resulta con un costo adicional porque deberá dedicarse el tiempo y labor de un empleado específico, que manejará estadísticas, es un análisis de tendencias; producirá información que acumulará conocimiento en la actitud y comportamiento de los clientes, de tal manera que plazos que se excedan en el tiempo de pago y que queden dentro una variable de 30 días sobre el plazo normal concedido, no signifiquen riesgo para el acreedor porque se sabe que el deudor cumplirá dentro de ese margen.

Todo lo anterior significa que independientemente del tipo de análisis que la administración tenga establecido que se le presente, dicho informe deberá ir acompañado de notas aclaratorias para cada cuenta importante que muestre algún signo aparente de alarma.

Una labor que es recomendable hacer, consiste en una estadística general integral, es decir de la totalidad de los pagos de todos los clientes y de los períodos en que los

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

hacen, de tal manera que con base a esta estadística pueda elaborarse un informe de tendencias, que servirá de apoyo a los pronósticos que sobre el flujo de efectivo tiene que preparar el departamento de Finanzas.

El análisis de la cartera será una de las políticas prioritarias de cobranza, dejando establecido quién será el responsable de su elaboración, análisis e informe; el tipo y contenido de la información que se desea, el período que debe abarcar, el tiempo en que deba ser hecho y presentado, a quién se le enviará y a qué otros ejecutivos se les hará llegar copia.

El análisis de cartera de cobranza deberá incluir el análisis financiero de la rotación de las cuentas por cobrar, donde ya es sabido que si el tiempo de recuperación de la cartera de cobros es menor al tiempo en que se están efectuando los pagos a los proveedores, se estará ante una administración con excelente financiamiento interno, de otro modo habrá que hacer correcciones en políticas y procedimientos.

#### **IV.2 INVESTIGACION DE LOS DEUDORES**

Esta actividad no compete en un 100% al departamento de Cobranza, es más bien una extensión o continuación de lo que debe seguir haciendo el departamento de Crédito, para actualizar la información del cliente a quien autorizó y confirmar si fue un acierto o existe alguna falla; de existir, qué deberá corregir para ser más acertado en su autorización de créditos. A esta información también deberá tener acceso el

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

titular de Cobranza, pues de ella dependerá la más aproximada certidumbre en la recuperación del crédito utilizado.

Sin embargo, una vez otorgado el crédito, no es el departamento de Crédito el que está en contacto con el cliente, sino los departamentos de Cobranza y el de Ventas, mayormente este último, y es el personal de este departamento el encargado de observar y de inquirir en busca de la nueva información, la que deberá poner por escrito en reportes periódicos o en el momento en que por su importancia se considere oportuno. Estos reportes serán entregados en el área de su competencia de donde serán turnados a otras áreas donde esa información sea necesaria.

Son signos inequívocos de desarrollo, la ampliación y/o remozamiento del local del cliente; la introducción de nuevos productos y de otros proveedores; la adquisición de mobiliario y equipo nuevo; la adquisición de transportes de modelos recientes; el aforo de compradores; el aumento de personal, etc.

Por el contrario, serán signos negativos de la marcha del negocio, el observar el deterioro y la falta de mantenimiento a sus instalaciones; la escasez de mercancía; poco movimiento en la clientela; mismos muebles y equipo a pesar de los años transcurridos; contracción en sus compras; comentarios negativos o de alarma de otros agentes, proveedores y cobradores, etc.

La conclusión a que se puede llegar con estos reportes, quedará reforzada o confirmada con la información analizada de los estados financieros que cada año *por*

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

*norma y política se debe solicitar a los clientes y que revisará el departamento de Crédito, se completa así lo que podría llamarse el ciclo de investigación crediticia, para tomar decisiones más convenientes como su reducción o ampliación en valor y en plazo, cobranza más asidua o elástica, etc.*

#### **IV.3 ASEGURAMIENTO DEL CREDITO**

Una vez que una porción del capital del acreedor ha sido *prestado* al deudor o cliente, por medio de las mercancías que se le entregan, lo primordial y de mayor importancia, es tener la seguridad de que esa porción del capital regresará con la utilidad esperada. A este procedimiento encaminado a salvaguardar esta parte del activo de la empresa, se le conoce como *aseguramiento del crédito*. Este aseguramiento puede ser clasificado como:

- 1- Aseguramiento documental
- 2- Aseguramiento físico
- 3- Aseguramiento económico

##### **IV.3.1 Aseguramiento documental**

De este tipo de aseguramiento ya se comentó lo suficiente en el capítulo II "Manejo de la Cobranza", Incisos 1.1., 1.2., 1.3.,1.4., que se refiere a los títulos de crédito y capítulo III, inciso 5.2. donde se ha insistido en que todas aquellas empresas, en

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

donde su mayor volumen de ventas sea a crédito, deberá implementar e intensificar una política y campaña de la nueva cultura del crédito, para un país que como el nuestro vive una situación inflacionaria desde 1976, sin que hasta ahora pueda decirse que se vea y se *palpe* la recuperación económica esperada; por el contrario, aunque el gobierno Foxista, ha mantenido niveles inflacionarios muy bajos, la política económica externa ha frenado el desarrollo que se pronosticaba para nuestro país, en tanto que la política interna de interés y poder, que no es la política económica, ha provocado malestar y desconfianza en la sociedad, al tener que estar observando recortes presupuestales, establecimientos de "cortos" por parte del Banco Central, aumento o intento de aumentos en los servicios al público, de empresas del estado, en tanto que el progreso en la economía familiar sigue siendo nulo. Lo anterior contrae los plazos de crédito para evitar la pérdida del capital en el pago de intereses y la pérdida inflacionaria que sufre el dinero por el paso del tiempo, entre el que se otorgó el crédito y en el que se obtiene el pago.

En la actualidad se asegura que las facturas lleven la leyenda de un pagaré y que la factura original sea firmada de *aceptada* en el lugar adecuado del pagaré impreso por la persona autorizada para este tipo de aceptaciones. Para que este procedimiento funcione se proponen los siguientes pasos:

1. Cuando se manden imprimir nuevas facturas, ordenar que les sea impreso al pie la leyenda de un pagaré, y que esta parte quede *suajada*.
2. Que cuando se envíe la mercancía, se mande la factura original o una de

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

sus copias para que quien reciba, firme en el *cuerpo* de la factura original o en cualquier parte si se trata de la copia.

3. Que uno de los ejecutivos de cobranza lleve la factura a *aceptación*. Es decir que le firmen en la parte correspondiente del *cuerpo del pagaré*, toda vez que en el cuerpo de la factura ya está la firma de *recibido* por el material que ampara la factura.
  
4. Que cuando la factura tenga que ser entregada a revisión se le desprenda el pagaré y una vez que se haya recibido el pago y éste haya sido acreditado *en firme*, se le devuelva el pagaré.

Ahora, algunas empresas han enviado a sus ejecutivos a visitar a sus clientes para platicar y convencerlos de la necesidad de que el comercio organizado se asegure de los créditos, para que cada factura vaya acompañada de un pagaré formal y que éste sea aceptado por el cliente, con el ofrecimiento de que por su pago en la fecha de vencimiento, se le haga determinada bonificación porcentual y que, por el contrario en la mora le serán cargados intereses a un tasa previamente pactada entre acreedor-deudor, y por lo que hasta este momento se ha sabido, dicha campaña ha tenido bastante éxito y aceptación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

#### **IV.3.2 Aseguramiento Físico**

Este consiste en obtener copia o asegurarse de que el deudor está protegido con una póliza de seguros contra contingencias específicas, y que primordialmente están aseguradas sus existencias de mercancías para ventas y materias primas. Por asegurarse debe entenderse haber tenido a la vista la mencionada póliza de seguro y de conocer la cantidad asegurada y la vigencia del aseguramiento.

Esta póliza de seguro deberá ser uno de los requisitos que se incluyan en las políticas al otorgar crédito, pues de esta manera el acreedor se está protegiendo para que en el caso de un siniestro o comisión de un delito, la compañía aseguradora cubrirá el daño al cliente y éste a su vez estará en posición de pagar al proveedor.

#### **IV.3.3 Aseguramiento Económico**

Consiste en que el acreedor tome un seguro contra posibles pérdidas por cuentas incobrables. En la actualidad las compañías aseguradoras han creado un seguro que cubre este tipo de contingencias. Sin embargo, el estudio que las aseguradoras hacen para concederlo, pudiera no ser aceptado por el acreedor que lo pretende, pues como siempre este tipo de instituciones para aminorar el riesgo de una posible pérdida procuran minimizarlo.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Lo anterior quiere decir que una aseguradora no extenderá una póliza de seguro por el total de una cartera de cobranza a un acreedor que se la solicite, sino que de esta cartera que se le presente a una institución de esta naturaleza, seleccionará a aquellos clientes que menos riesgo de insolvencia presenten, o de que les sobrevenga algún incidente involuntario, e inclusive hacen un estudio de sus historiales crediticios y finalmente pretenderán asegurar sólo las cuentas de los clientes que forman la cartera sana y segura de la empresa.

Es obvio que también el acreedor confía en estas cuentas porque ya tiene experiencia en su manejo, conoce su historial y sabe del mínimo riesgo que con ellas tiene, es más, son de los clientes que se esmera por conservar. Lo que un acreedor busca, es protegerse de aquellas cuentas que por su menor cuantía teme no recuperar, o de aquellas otras cuyos clientes por su menor capacidad económica o de producción, etc., se tiene el riesgo de que desaparezcan en cualquier momento, pero precisamente éstos son con los que tampoco quieren correr riesgos las aseguradoras.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## ANEXO 1.

### BREVES COMENTARIOS A LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS.

La Comisión de Principios de Contabilidad del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., emitió el Boletín C-3 que se refiere exclusivamente al tratamiento contable de las Cuentas por Cobrar de donde se toman las directrices relacionadas con la conceptualización y manejo de las transacciones relacionadas que les dan origen a dichas cuentas. Cabe mencionar, como así también la aclara el párrafo del alcance de este Boletín, que las cuentas por cobrar de que se trata son sólo las del sector comercial e industrial.

Son tres los aspectos que se tratan de las cuentas por cobrar y en ellos queda contenido todo lo que la profesión contable debe conocer y manejar al respecto:

- 1- Reglas de valuación
- 2- Reglas de presentación, y
- 3- Qué se consideran cuentas por cobrar

#### **Reglas de Valuación**

Las reglas de valuación emanan del Principio de Valor Histórico de acuerdo al "Esquema de la Teoría Básica de la Contabilidad Financiera", porque el valor de las cuentas por cobrar debe considerarse al precio o costo pactado originalmente y que representará el derecho principal exigible.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

El Principio de Realización por otra parte atiende a que el valor pactado deberá modificarse para que refleje en forma razonable lo que se deberá obtener como recuperación del crédito, es decir, la modificación implica devoluciones, descuentos, bonificaciones, así como las estimaciones por irrecuperabilidad o difícil cobro

### **Reglas de Presentación**

En este Boletín se determina que en primer término las cuentas por cobrar se deben de agrupar atendiendo a su naturaleza en:

- a) Cuentas por Cobrar a cargo de Clientes
- b) Cuentas por Cobrar a cargo de otros Deudores

En segundo término, la clasificación atenderá a la época en que la cuenta por cobrar se pueda hacer efectiva, es decir, se pueda recuperar. La época de cobro se estima en:

- a) Exigencia inmediata
- b) A corto Plazo
- c) A Largo Plazo

Obviamente que las cuentas por cobrar a corto plazo, aún cuando en el mencionado Boletín se consideran aquellas cuyo plazo no vaya más allá de un año, la realidad económica actual ha cambiado esta visión en lo que se debe considerar el corto plazo.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Anteriormente la práctica mercantil consideraba como **contado** el plazo comercial concedido a 30 días fecha de factura. Ahora 30 días es considerado financieramente un largo plazo, en tanto que un plazo comercial a crédito no va más allá de los 20 días. Los plazos mayores de 30 y hasta 60 días ya son motivo de aumentares una tasa porcentual de interés correspondiente a financiamiento y de documentarias con pagarés.

Sin embargo en la práctica contable se siguen presentando *todas* las cuentas por cobrar dentro del Activo Circulante y como lo establece el mencionado boletín: "*—se presentarán en el tercer renglón del activo circulante inmediatamente después del efectivo y de las inversiones en valores negociables....*"

En la práctica de la profesión y durante el tiempo empleado en esta investigación, no se ha visto ningún estado de posición financiera revelando una partida de cuentas por cobrar en el activo no circulante, ni tampoco se ha visto una subclasificación dentro del activo circulante, en donde se revelen qué valores de las mismas son de exigencia inmediata y cuáles otras a corto o a largo plazo, pero sí se hacen aclaraciones de los saldos por cobrar más relevantes en las notas a los estados financieros.

Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados que tienen relación con las reglas de presentación, son, como seguramente ya lo sabrá el lector:

- Revelación Suficiente
- Importancia Relativa, y

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Comparabilidad

### **Revelación suficiente**

La finalidad de los trabajos de contabilidad es la de proporcionar *información financiera*. Esta información financiera debe ser *veraz* y *confiable*. Las características de veracidad y confiabilidad estarán a cargo de la administración de la entidad, por su capacidad, experiencia y conocimientos para dirigir, así como por la implantación de un excelente sistema de control interno de donde nazca la confianza en la información producida.

La revelación suficiente, quiere decir en lenguaje llano y coloquial que se muestren en forma que satisfagan la necesidad de saber, la situación que a la fecha del balance general guardan los diferentes conceptos de inversión, créditos y obligaciones de una empresa. La información debe ser suficiente para lo que necesitan saber los diferentes usuarios de dicha información. De hecho existen diversos usuarios con diferentes intereses cada uno de ellos y concretándonos a las cuentas por cobrar se tendrá que los Administradores querrán saber más que nada el monto de los saldos muy vencidos para corregir sus políticas de crédito y cobranza; los inversionistas querrán saber qué porción de su capital contable y qué porción de su capital de trabajo está destinada en el financiamiento de sus clientes, y de los saldos muy vencidos qué probables pérdidas pudieran tener; los acreedores estarán interesados también en estos números, pues de la recuperación de estas cuentas depende la

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

seguridad de que ellos a su vez recuperen el financiamiento que están proporcionando.

Por considerarlo muy interesante se transcribe lo que del esquema de la teoría básica de la contabilidad financiera se refiere al Principio de Revelación Suficiente: "La información contable presentada en los estados financieros debe contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de operación y la situación financiera de la entidad." (31)

### **Importancia Relativa**

Otra de las características de la información en general y de la información financiera en particular es la importancia que pueda tener o lo importante que pueda ser. Dentro de esta importancia alguna cosa puede ser más importante que otra y siempre se tenderá a tener en cuenta y en mayor consideración aquello que es importante, en tanto que se minimizará o no se tomará en cuenta aquello que es de poca monta, sin embargo la filosofía del Principio de Importancia Relativa se refiere "...al efecto que tienen las partidas en la información financiera y que en ese sentido, toda partida cuyo monto o naturaleza tenga significación debe ser procesada y presentada...." (32)

Por lo que se refiere a Cuentas por Cobrar, imagínese un saldo en balance General de aproximadamente \$500,000.00, una cuenta por la cantidad de

---

31 BOLETIN A-5 DE LOS P.C.G.A., IMCP, 1997, Párrafo 18  
32 BOLETIN A-5 DE LOS P.C.G.A., IMCP, 1997, Párrafo 6

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

\$100,000.00 que ha llegado al punto de considerarse incobrable, pero sin reunir los requisitos fiscales de deducibilidad. El acreedor ha decidido ir a pleito. ¿Cómo está afectando los resultados del presente ejercicio y cómo afectó el anterior? Aquí entran en consideración el IVA ya pagado de una venta a crédito que no se ha recuperado; el ISR ya pagado de una utilidad considerada en dicha venta a crédito que finalmente no se obtuvo; PTU distribuido a los trabajadores en base a una utilidad distorsionada; dividendos pagados en forma indebida por la misma razón aducida para la PTU y si finalmente esta pérdida tenga que ser absorbida ¿cómo se verán afectados los resultados?

De lo anterior se infiere que deberán elegirse las bases adecuadas para hacer las evaluaciones correspondientes, pero como no se puedan hacer *recetas* que de manera estándar puedan aplicarse a cada caso en particular, el juicio personal, el sentido común, la madurez y experiencia de los administradores serán los argumentos con los que puedan decidir cómo presentar las partidas que afecten en cierto modo el resultado de la información financiera, previendo ya las acciones que seguirán en consecuencia.

### **Comparabilidad**

Considerando que la comparabilidad es un requisito de calidad de la información financiera, la presentación de las cuentas por cobrar en el estado de posición financiera, deberá ser el resultado de haber realizado los registros contables con apego a las disposiciones de los principios de contabilidad que se comentan, y de presentarlos de la misma manera que en el ejercicio inmediato anterior, de tal manera

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

que se puedan comparar ambos resultados, y de esa comparación establecer los criterios de análisis financiero que indiquen lo acertado de la administración en este renglón.

## LA INFORMACION FINANCIERA

En los párrafos anteriores hemos comentado que la finalidad de los trabajos de contabilidad, es la de proporcionar la información financiera para que los administradores de la entidad puedan tomar decisiones; también se habló de algunas de sus características como el ser importante, veraz, comparable, etc., por tal razón se juzga conveniente mostrar al lector las características de la información financiera, o información contable como también se le conoce.

Uno de los propósitos que se persiguen con la aplicación de los Principios de Contabilidad es que el Contador Público pueda preparar y evaluar información contable con calidad, y que primordialmente sean dos las características para que la información tenga valor: la **utilidad** y la **confiabilidad**.

Como estas dos características primordiales van acompañadas de otras características secundarias no menos importantes, se reproduce el siguiente esquema:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA



**Utilidad.-** Es la cualidad de adecuar la información contable al propósito del usuario. Para que la información pueda ser verdaderamente útil su contenido deberá ser importante y además oportuno. El contenido importante está constituido por cuatro características que a continuación se explican:

**Relevante.-** Es la cualidad de seleccionar los elementos de la información financiera que mejor permitan al usuario captar el mensaje, para lograr sus fines particulares.

**Veraz.-** La cualidad de incluir en la información contable transacciones realmente sucedidas y con una correcta medición o cuantificación.

**Comparable.-** La cualidad de la información debe ser cotejable y confrontable en el tiempo en la entidad internamente y con otras externamente y que de esta forma permita juzgar al usuario sobre su evolución.

**Significativo.-** Es la representación simbólica -con palabras y cantidades- de la evolución de la entidad, de su estado en diferentes épocas y de los resultados de su operación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La **confiabilidad** a su vez, está constituida por tres características que también tienen su importancia dentro de la información contable:

**Objetividad.-** Esta característica implica que las reglas bajo las cuales fue generada la información contable representan la realidad, de acuerdo con dichas reglas.

**Verificabilidad.-** Esta característica permite que puedan aplicarse pruebas al sistema que generó la información contable y que el usuario obtenga el mismo resultado.

**Estabilidad.-** La estabilidad del sistema indica que su operación no cambia en el tiempo, y que la información producida se ha obtenido aplicando las mismas reglas para captar los datos, cuantificarlos y presentarlos.

No queremos dejar esta parte del trabajo incompleta no presentando aunque sea en forma sucinta, lo más sustancial de los Principios Contables, toda vez que el hacer referencia a ellos y a la información financiera, de ésta última sí se ha explicado lo necesario, por tal razón, enseguida se informa de dichos principios para que el lector pueda hacer sus propias comparaciones y conclusiones con lo comentado en este capítulo.

#### **Concepto de Principios Contables**

Constituyen conceptos fundamentales que establecen bases adecuadas para *identificar y delimitar* a las entidades económicas, *valúan* sus operaciones, regulan la *presentación* de información financiera y representan *requisitos generales* aplicables a la *contabilidad*. (33)

33 CONTABILIDAD III. Compendio de Principios de Contabilidad, Hidalgo, Luis Felipe, Mc Graw Hill, Edición 1997

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### **Clasificación**

Los nueve Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados que norman y regulan a la profesión contable en nuestro país se clasifican en cuatro grupos que son:

- a) Principios de Contabilidad que identifican y delimitan al ente económico
- b) Principios de Contabilidad que establecen las bases para cuantificar las operaciones y su presentación.
- c) Principio de Contabilidad que se refiere a la información
- d) Principios de Contabilidad que abarcan la totalidad de la Teoría Contable.

### **De Identificación y Delimitación.**

**Principio de Entidad.-** Este Principio está reglamentado por los Boletines A-1 y A-2 de la Comisión de Principios de Contabilidad y su objetivo principal es el de determinar al sujeto de la Contabilidad, es decir el ente económico que realiza las transacciones de negocios y que por consecuencia y necesidad está obligado a llevar contabilidad y a delimitar claramente la diferencia entre la personalidad jurídica de la empresa y de los socios dueños de la misma.

El artículo 2 de la Ley General de Sociedades Mercantiles señala que: "Las sociedades mercantiles inscritas en el Registro Público de Comercio, tienen personalidad jurídica distinta de las de sus socios."

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**Principios de Realización y de Período Contable.**- Se encuentran reglamentados en los Boletines A-1 y A-3 de la CPC. Estos principios siendo dos en su concepto, en la práctica son uno, como así los presenta la mencionada Comisión de Principios de Contabilidad, así se ha creído pertinente comentarlos.

**Principio de Realización.**- Las operaciones y eventos que la contabilidad cuantifica se consideran realizados cuando:

- a) Se han efectuado transacciones con otros entes económicos.
- b) Cuando han tenido lugar transformaciones internas que modifican los recursos propios o de sus fuentes.
- c) Cuando han ocurrido eventos económicos externos a la entidad o derivados de las operaciones de ésta y cuyo efecto puede cuantificarse razonablemente en términos monetarios.

Es pertinente aclarar dos requisitos indispensables para que cualquiera de las circunstancias antes señaladas puedan ser contabilizadas:

- 1) Ser identificables
- 2) Ser cuantificables

**Principio de Período Contable.**- En virtud de que las entidades trabajan bajo el supuesto de una continuada permanencia, se podría suponer de la misma manera que los verdaderos resultados del ente se conocerán hasta el término de su vida social, sin embargo como sus propietarios y/o administradores necesitan conocer

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

resultados en determinados períodos para la toma de decisiones pertinentes, esta necesidad obliga a dividir la vida continuada del ente en períodos o lapsos convencionales de tiempo, a éstos se les denomina *períodos contables*. Todas las operaciones, así como los efectos que de ellas se derivan, se identifican con el período en que ocurren, por lo tanto, cualquier información contable debe indicar el período a que se refiere y corresponde.

El período contable puede variar de una empresa a otra, o dentro de la misma empresa se pueden dar períodos de información parciales, los cuales usualmente son mensuales, y desde luego, los períodos de un año natural como lo establece la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para sus efectos de fiscalización; En base a esta razón es que las empresas fijan sus períodos contables de acuerdo a sus necesidades de información.

El período contable implica por tanto:

- 1- Que se delimite la información financiera en relación a su fecha y período que abarca.
- 2- En los estados financieros mostrar separadamente las partidas o ajustes provenientes de ejercicios anteriores.
- 3- El adecuado corte de operaciones tanto al inicio como al final del período.

Este último punto contiene la idea o filosofía de que tanto los ingresos como los costos se deberán acumular en el período en que se devengan o incurren, sin que

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

esto quiera decir que tengan que ser pagados o cobrados y que deberán aparecer en los estados financieros con los cuales se relacionan.

Este principio contable es también conocido por los contadores de los Estados Unidos de Norteamérica, como el *Principio de Enfrentamiento* o *Principio de Relación*, en virtud de que deben enfrentarse o relacionarse las partidas con sus resultados en el mismo período en que incurran, independientemente de cuándo puedan obtenerse o liquidarse estos resultados.

### **De Cuantificación y Presentación**

**Principio de Valor Histórico Original.**- El Instituto Norteamericano de Contadores Públicos fundamentó el razonamiento para la instauración este Principio, en la necesidad del uso de la moneda como medida valuatoria para el registro de las operaciones contables en las siguientes dos ideas:

- 1- El dinero es el denominador común de toda actividad económica. Ningún otro instrumento es tan sencillo, adaptable y universal.
- 2- Las fluctuaciones en el valor de la moneda pueden ser razonablemente ignorados (y posteriormente su valor puede ser restituido mediante la reexpresión financiera), sin que este hecho ocasione una disparidad significativa o de importancia en los estados financieros. (24)

3-4 **PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD.** J. Romero López, Mc Graw Hill, Edición 1997 (Lo anotado entre paréntesis es responsabilidad del autor de esta Tesis)

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Al efecto de asignar valor, se le denomina valor histórico original y se dice que: "las transacciones y eventos económicos que la contabilidad cuantifica, se registran según las cantidades de efectivo que se afecten, o su equivalente, o la estimación razonable que se haga al momento en que se consideren realizadas. Estas cifras deberán ser modificadas en el caso de que ocurran eventos posteriores que les hagan perder su significado, aplicando métodos de ajuste en forma sistemática que preserven la imparcialidad y objetividad de la información contable. Si se ajustan las cifras por cambios en el nivel general de precios y se aplican a todos los conceptos susceptibles de ser modificados y que integran los estados financieros, se considerará que no ha habido violación a este principio; sin embargo, esta situación debe quedar debidamente aclarada en la información que se produzca."

**Principio de Negocio en Marcha.**- Este principio revela que un negocio se supone está y sigue en marcha, mientras no se manifieste la cesación de actividades por alguna razón. La CPC establece que, la vida de la entidad se presume en existencia permanente, salvo especificación en contrario, por lo que las cifras de sus estados financieros representan valores históricos o modificaciones de ellos, sistemáticamente obtenidos.

**Principio de Dualidad Económica.**- Este principio se refiere a los recursos con los que la entidad ha de realizar sus fines y la procedencia de estos recursos, o con la parte del activo o del crédito con que consiguen.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## De Información

**Principio de Revelación Suficiente.**- El producto de la actividad profesional de los contadores públicos y su responsabilidad es la presentación de la información financiera en los estados financieros, y la forma de revelar en éstos dicha información es lo que se reglamenta en este principio en los Boletines A-1 y A-5 de la Comisión de Principios de Contabilidad.

La información que se proporcione debe reunir, entre otros, los requisitos de utilidad y confiabilidad y se debe cuidar que sea relevante e importante.

Revelación suficiente no quiere decir que se presente información financiera en demasia o voluminosa, de tal suerte que el cúmulo de datos, enturbie o haga difusa la información, y que también haga cansada y tediosa su lectura. Es decir, que la revelación suficiente consista en presentar todo aquello que sea de significativa o vital importancia, pero por supuesto deberá incluir todos los valores resultantes de la actividad, por el lapso de cuyas operaciones acumuladas se presenta la información.

Por último es importante subrayar que la revelación suficiente estará incompleta si no se presentan los anexos complementarios y las notas a los estados financieros.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Que abarcan la totalidad de la Teoría Contable

**Principio de Importancia Relativa.**- Este principio igual que el de Comparabilidad, es de uso generalizado en el sistema contable, por lo que sus aplicaciones abarcan desde el momento en que una operación entre al sistema y hasta que se integra a la información. En el caso de la Importancia Relativa deberá mostrarse lo que se considere sea de utilidad para informar y dejar debidamente comprobada o para tomar alguna decisión. Lo anterior ocasiona un grave problema para quien debe tomar la decisión, pues tendrá que considerar qué parte de la información es importante o no para tenerla en cuenta. Al respecto la CPC en su Boletín A-6, presenta algunos conceptos que ayudan a formar un criterio de lo que puede ser considerado de importancia:

- Atender al monto de la partida en relación con la entidad
- En atención a la naturaleza de la partida.

En atención al monto:

Una partida en si misma no es importante si no se le compara con otras partidas u otros concepto. Por ejemplo: si se habla de una cantidad de \$100,000.00 para una empresa pequeña tal vez sea importantísima, en tanto que para otra de grandes recursos, dicha cantidad sólo el pequeño gasto de un departamento o de algún renglón presupuestado para millones de pesos.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Por lo anterior resulta imprescindible establecer bases adecuadas dentro del control interno administrativo para medir la importancia que una transacción pueda tener.

Por la naturaleza de la partida:

Determinar si algunas partidas son de carácter común o extraordinario, para de esa manera establecer su tratamiento contable:

- Si una partida influye considerablemente en la determinación de los resultados del ejercicio.
- Si la partida está sujeta a un suceso futuro o condicionado.
- Si alguna partida no afecta de momento pero sí a futuro.
- Si la partida está sujeta a leyes, reglamentos o disposiciones oficiales y/o contractuales
- Si se trata de alguna operación con partes relacionadas, pues su tratamiento será diferente al que se celebra con entidades no relacionadas.

**Principio de Comparabilidad.**- La CPC decidió cambiar el nombre de este Principio contenido en el Boletín A-7 como Principio de Consistencia en vigor desde 1974, por el de Principio de Comparabilidad, en vigor desde el 1o. de Enero de 1994.

"Se decidió cambiar el nombre de *comparabilidad* sustituyendo al de *consistencia*, en virtud de que el primero es un requisito de calidad de la información, que es condición

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

previa al de consistencia y éste último es un supuesto de todo el proceso contable cuya observancia puede llegar a generar comparabilidad." (35)

La comparabilidad es consecuencia de la consistencia, y la consistencia requiere que la aplicación de métodos y sistemas, sea igual durante uno o varios ejercicios, de tal manera que permita comparar los resultados del último período con el anterior o los anteriores, facilitando de esta forma, la reflexión, el análisis y la nueva toma de decisiones para corregir el rumbo y replantear las metas y objetivos de la entidad.

La manera como se consigue la consistencia para obtener la comparabilidad es que el registro de la contabilidad se ajuste de manera permanente a los principios y *reglas particulares de valuación y presentación*

#### **REGLAS PARTICULARES DE APLICACION DE LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD.**

Las Reglas Particulares tienen su aplicación a nivel de los conceptos y cifras que la especificación individual y concreta de los conceptos que integran los estados financieros. Estas Reglas Particulares son dos:

- 1- Reglas de Valuación
- 2- Reglas de Presentación.

35 BOLETIN A-7, Comisión de Principios de Contabilidad, IMCP 1997

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Las Reglas de Valuación se refieren a la forma en que deben ser cuantificados los conceptos específicos de los estados financieros, es decir, a la manera en que se asignen los valores monetarios a tales conceptos.

Las Reglas de Presentación señalan la forma adecuada de estructurar los estados financieros, según criterios establecidos en la profesión contable y aceptados como válidos a nivel general.

Esto se hace necesario ya que todo debe seguir un orden para lograr una presentación adecuada y los estados financieros que son la culminación de la información contable no podían ser la excepción, de ahí que la presentación esté basada en las razones de disponibilidad, inversiones de capital, obligatoriedad y finalmente el capital contable.

#### **Criterio Prudencial de Aplicación de las Reglas Contables**

La aplicación de la doctrina contable no obedece a un patrón que pueda entenderse rígido o único, por lo que para el correcto uso de las reglas de valuación y de presentación se requiere de un criterio para elegir de entre las diversas alternativas que se presentan, aquellas que satisfagan más adecuadamente los requerimientos de la información que se deba ofrecer.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Ante un caso de duda o incertidumbre, es necesario que el contador utilice un criterio basado en su juicio profesional apoyado en la prudencia, que le permita también apegarse a los requisitos establecidos por la doctrina y la práctica contable.

En caso de duda al tratar de elegir de entre dos alternativas en las que no se disponga de todas las bases, o aún cuando se tengan los elementos de juicio que hagan equivalentes estas alternativas, se deberá optar por la que menos optimismo refleje, procurando que la decisión sea equitativa para aquellos usuarios a quienes va dirigida la información.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

# **PAGINACIÓN DISCONTINUA**

## C O N C L U S I O N E S

Definitivamente el tema de la Cobranza no podrá perder relevancia en el transcurso del tiempo, por el contrario, dadas las condiciones de las transacciones comerciales con la utilización cada vez en mayor volumen del crédito y si se le sigue considerando como opción prioritaria, no se podrá dejar de ejercer la actividad de cobrar.

Si por otro lado en nuestro país, como casi en toda América Latina y en otros países Europeos, Asiáticos, etc. sigue permaneciendo o apareciendo el fenómeno inflacionario, como un lugar común de nuestra realidad comercial debido al entramado de los mercados globales y de los mercados financieros, a la labor de cobranza, que es el medio único y directo con que con mayor seguridad pueda lograrse la recuperación de las ventas a crédito, se le deberá dar el reconocimiento, relevancia y significado que merece, como primordial dentro del financiamiento interno de las entidades económicas.

La cobranza requerirá de profesionales de las ciencias sociales administrativas, que reúnan el perfil requerido, no de grado académico, sino de conocimientos, de experiencia, de capacidad, de carácter, de inventiva e iniciativa y de un gran sentido de sensibilidad en las relaciones humanas, no sólo para la dirección de un departamento de cobranza en cuanto a tomar las decisiones pertinentes a la actividad diaria, sino para motivar y dirigir al personal a su cargo, de quienes dependerá y en mucho los resultados que puedan y deban obtenerse.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Pretender o aceptar un puesto así, es considerar realizada una parte muy importante de nuestro ejercicio profesional como contadores públicos, o administradores. Por supuesto que el ideal sería culminar como Contadores o Gerentes Generales, pero la realidad es que el mercado de trabajo está muy competido y además escaso, por lo que se tendrán que buscar y aceptar alternativas, como las presentadas en este trabajo.

Establecer una Agencia de Cobranza Foránea es una alternativa más de trabajo independiente, que por un lado proporciona un ingreso económico, pero por el otro un reconocimiento a nivel profesional, que va creando un prestigio y una oferta de servicio a la actividad comercial. Una Agencia de cobranza podrá derivarse o desarrollarse como un despacho contable, o como una Representante Comercial para vender a comisión o consignación, o ¿porqué no?, una agencia de servicios mixtos que proporcione todo lo en este párrafo enumerado.

Habrà satisfacción por este trabajo presentado, si por la lectura que de él hagan los estudiantes de esta Universidad que me ha formado, uno sólo de ellos, aprovechando el trabajo de investigación aquí ofrecido, logra poner en práctica estas experiencias ya sea como profesional dependiente o independiente. A la comunidad estudiantil se lo ofrezco con mi mejor voluntad y cariño.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### BIBLIOGRAFIA

- 1 CONTABILIDAD FINANCIERA, Guajardo, Gerardo, Editorial Mc Graw Hill, Edición 2000
- 2 CREDITO Y COBRANZA, Eitinger y Golich, Editorial Ceasa, Edición 1997
- 3 FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN, Solomon & Pringle, Editorial Diana, Edición 1996
- 4 CONTABILIDAD, Hongren & Harrison, Editorial Prentice Hall Edición 2000
- 5 PRONTUARIOS DE ACTUALIZACION FISCAL, Editorial Sicco Núm. 168 de Oct.1996 Núm. 172 de Dic. 1996
- 6 CODIGOS Y LEYES MERCANTILES, Editorial IMCP, Edición 1995 Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito
- 7 DERECHO MERCANTIL MEXICANO, Tena, Felipe de Jesús Editorial Porrúa, Edición 1990
- 8 DERECHO MERCANTIL, Rodríguez y Rodríguez, Editorial Porrúa, Edición 1992
- 9 LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA, Editorial ISEF, Edición 2002
- 10 CONSTITUCIÓN POLÍTICA MEXICANA, Editorial del Gob. Fed. Edición 2000
- 11 CODIGO CIVIL PARA EL D.F. Y TERRITORIOS FEDERALES Ediciones Porrúa 1996
- 12 PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS, Comisión de Principios de Contabilidad, Ediciones IMCP, 1997
- 13 CONTABILIDAD III, Compendio de Principios de Contabilidad, Hidalgo, Luis Felipe, Editorial Mc Graw Hill, Edición 1997
- 14 PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD, J. Romero López, Editorial Mc Graw Hill, Edición 1997

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN