

89
2g



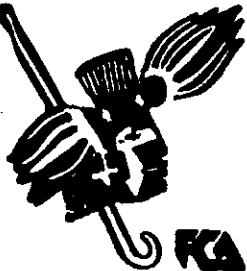
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

COMO EFICIENTAR UN DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE TARJETAS DE CREDITO EN UNA INSTITUCION FINANCIERA

SEMINARIO DE INVESTIGACION
C O N T A B L E
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN CONTADURIA
P R E S E N T A :
VERONICA MUROZ RAYAS

ASESOR DEL SEMINARIO DRA. MA. ARACELI J JURADO



MEXICO, D. F.

1999

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

270375



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

*Gracias te doy Señor
por darme la vida y
vivir este momento.*

*A mi Padre
Por su paciencia y apoyo
con todo cariño.*

*A mi Madre
Un ser excepcional que me ha
acompañado en todo momento.*

*A mis Hermanos
Gracias.*

*Y a todas aquellas personas
que comprendieron mi
situación y me apoyaron
en todo momento.*

INTRODUCCION

Este trabajo de investigación se muestra la forma en que opera un Departamento de Cobranza, así como la vinculación y la repercusión que tiene esta con el Departamento de Crédito.

Señalando que como consecuencia a una acertada vinculación de estos, el Departamento de Cobranza tiene exitosa actuación dentro de la entidad.

Es de suma importancia la intervención del Departamento de Crédito, quien se encarga de realizar una cuidadosa y minuciosa investigación del futuro cliente para la entidad, considerando para ello diversos puntos importantes como la antigüedad en su domicilio particular, si los bienes inmuebles le pertenecen, es de algún familiar o lo renta, la antigüedad que tiene en su empleo actual, el análisis de todas las referencias personales y crediticias, el estudio relativo al total de sus percepciones, que da su solvencia económica y la búsqueda de antecedentes en el Buro de Crédito.

El Buro de Crédito se considera como un soporte informativo y tecnológico que permite a las Instituciones Crediticias prever el riesgo y respaldar a nivel nacional la toma de decisiones en el otorgamiento de crédito o financiamientos, lo que generaría oportunidad, seguridad y confiabilidad.

El estudio desarrollado es fundamentado sobre la cobranza de una Institución crediticia privada, desenvolviendose dentro del mismo

genero como subclasificaciones de servicios que también se prestan como medidas competitivas del medio en que se desarrolla.

Algunos de ellos son:

- Créditos Hipotecarios
- Créditos Automotrices
- Créditos de Tarjetas
- Créditos Empresariales
- Créditos Refaccionarios
- Créditos de Avío
- Créditos Prendarios

Dentro de los créditos por tarjetas podemos clasificarlas en dos grandes grupos, siendo las de Créditos Revolventes y las de Créditos Simples.

Los revolventes son aquellos que se pueden usar varias ocasiones sin tener que realizar una nueva solicitud, en tanto que los simples solo se utilizan una sola vez, es decir para una sola compra.

Actualmente el Departamento es de los más importantes para cualquier entidad, ya que depende en gran parte de ellos el mantener la estabilidad y rentabilidad del negocio, porque al no existir una adecuada recuperación de la cobranza, la entidad tendría serias dificultades para hacer frente a los compromisos contraídos como lo son:

- Compras de Mercancías
- Pago de Sueldos y Salarios
- Gastos de Administración, Ventas, Financieros, etc.

Como entidades más afectadas con la crisis económica que presentó

y en algunos casos aún subsiste en nuestro país, son las Instituciones Bancarias, porque muchos de sus clientes se han visto imposibilitados para cubrir los adeudos, conllevando la pérdida de su historial crediticio.

Para el Departamento de Cobranza de Tarjetas de Crédito, fuente de nuestra investigación, tenemos que uno de los sectores con mayor problemática, es el de los jubilados, porque sus pensiones son insuficientes para cubrir las necesidades más primordiales como lo son: vestido, alimento y vivienda, no obstante a su precaria situación; muchos de ellos han tratado de continuar manteniendo sus créditos en la mejor manera posible.

No obstante por ello tenemos que tomar también en consideración a todos aquellos que perdieron sus empleos, viéndose de un día a otro sin una remuneración adecuada para cubrir todos sus gastos. En muchos de estos casos ya se encuentran actualmente laborando, pero cabe mencionar que no se encuentran recibiendo una remuneración de forma similar a la que anteriormente recibían, y si consideramos que durante el tiempo que permanecieron sin una relación laboral no realizaron los pagos requeridos en sus diversos créditos, estos tuvieron un gran incremento propiciados por los intereses tanto normales como moratorios, haciéndose aún más complejo el poder subsanar dicho adeudo.

En consideración a esta situación el estudio que hizo el Departamento de Cobranza de la Institución diseño diversos planes de reestructuración. buscando lograr la mayor recuperación de la misma, en una forma en que pudieses beneficiar tanto al cliente

como a la misma Institución.

Sin embargo dentro de todos los esfuerzos realizados para lograr tener una situación estable, existen problemas dentro de dicho Departamento para poder proporcionar una óptima atención a usuarios tanto internos como externos.

Se han detectado puntos débiles en las áreas básicas, como lo son la de llevar adecuada comunicación entre el personal que se encuentra en la atención telefónica y los que se encuentran en los diversos módulos de atención personalizada, así como la relación que sostiene con otros departamentos internos, siendo algunos de ellos Control Contable, aclaraciones, Crédito entre otros.

En el capítulo I veremos todo lo referente al Marco Teórico, en el II lo relativos a lo que son las Tarjetas Plásticas como instrumentos de financiamiento, en el III La Metodología, en el IV la Problemática del Departamento de Crédito, el V El Método del Control de la Cobranza, en el VI El Método de Operación y por último en el VII La Propuesta.

ANTECEDENTES

La historia sobre uso de las Tarjetas surge en los países europeos como los son: Francia, Inglaterra y Alemania, cuando a principios del siglo XX, este sistema los utilizaron los hoteles importantes, para brindar exclusividad a sus clientes fijos, en este tipo de crédito solo intervienen dos partes, el concesionario del crédito y el cliente quien disfruta el uso del mismo, lo que actualmente se conoce en el medio comercial como Tarjetas de crédito Privadas.

Este tipo de créditos tuvo mayor afluencia después de la Segunda Guerra Mundial en los Estados Unidos, como una necesidad de poder hacer uso de la prestación en cualquier comercio o ciudad, siendo que entonces ya existía un cierto tipo de prestamos personales, pero este se obtenía a través del tiempo y era válido solo en la comunidad, ya que se le otorgaba si la persona contaba con una reputación intachable y solo en algunos comercios en los que el acostumbraba realizar sus consumos.

En 1950 se crea la primera Tarjeta Plástica tipo Bancaria en la cual intervienen tres partes que son:

- Ente emisor
- El tarjetahabiente
- El comercio o empresa.

La tarjeta se denominó Diners Club, actualmente existen tres tipos de tarjetas básicos que son:

- Tarjetas de Marca Privada
- Tarjetas de Marca Compartida
- Tarjetas de Afinidad

Cada institución maneja nombres diferentes como exclusividad.

a) Tarjeta Privada

Es un financiamiento en cuenta corriente, disponible con una tarjeta de crédito, que opera en forma exclusiva en las tiendas de la Tienda, Empresa o del Grupo de Empresas que contrata el producto con el banco

b) Tarjeta de Marca Compartida

Es un financiamiento de cuenta corriente disponible con una tarjeta de crédito, la cual podrá ser utilizada en cualquier establecimiento afiliado al banco que la proporciona, así como disposiciones de efectivo en cajeros permanentes, incluso a nivel internacional a través de Visa y Master Card. (Tarjeta Bancaria)

c) Tarjetas de Afinidad

Es un financiamiento en cuenta corriente disponible con una tarjeta de crédito, la cual podrá ser utilizada en cualquier establecimiento afiliadas al banco emisor, así como disposiciones de efectivo. En estas tarjetas un porcentaje de la facturación es destinada a resaltar la imagen de la empresa coemisora para fines altruistas.

Algunos ejemplos de estas son:

TARJETA PRIVADA	TARJETA COMPARTIDA	TARJETA AFINIDAD
SUBURBIA	BANAMEX	UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA
LIVERPOOL	BANCOMER	UNIVERSIDAD LA SALLE
SEARS	BITAL	UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO
PALACIO DE HIERRO	INVERLAT	CLUB VACACIONAL

Dentro de dicha clasificación de tarjetas algunas son manejadas por instituciones bancarias y otras por los mismos comercios.

En todos los tipos de tarjetas la recuperación se puede obtener en una forma total, cuando el cliente liquida el total del adeudo en la fecha destinada para su abono, o de forma parcial cuando el cliente cubre tan solo el mínimo requerido en dicha fecha; todo este tipo de parámetros esta estipulado en los diversos contratos.

En la Institución fuente de nuestra investigación se cuenta con los tres tipos de tarjetas.

Dentro de dicha Institución para los efectos de cobranza las tarjetas las clasifica en dos grupos:

A) BANCARIAS

Estas son todas aquellas emitidas por la Institución, siendo estas tanto nacionales como internacionales.

Algunos ejemplos de estas son:

- Visa Nacional
- Visa Internacional
- Master Card Nacional
- Master Card Internacional

b) PRIVADAS

Todas las que son emitidas por los diversos centros comerciales, y las cuales manejan su cobranza a través de una Institución Bancaria.

Algunos ejemplos de estas son:

- Viajero Vip
- Comercial Mexicana
- High Life

El mínimo que establece para ayudar a sus clientes en caso de que no puedan liquidar el total de su saldo en su fecha límite de pago es de un 5% del saldo existente en las tarjetas bancarias y un 6% en las tarjetas privadas ó todas las demás.

MARCO TEORICO

En el Departamento de Cobranza se encuentra con un manual de procedimientos, en el cual se consideran los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, así como la relación de las técnicas de Auditoría y la existencia de un eficiente Control Interno.

Los Principios de contabilidad Generalmente Aceptados son los siguientes: (1)

A) ENTIDAD

La actividad económica es realizada por entidades identificables, las que constituyen combinaciones de recursos naturales, recursos humanos y capital, coordinados por una autoridad que toma decisiones encaminadas a la consecución de los fines de la entidad

B) REALIZACION

La contabilidad cuantifica en términos monetarios las operaciones que realiza una entidad con otras participantes en la actividad económica y ciertos eventos que la afectan.

a) Cuando ha efectuado transacciones con otros entes económicos.

b) Cuando han tenido lugar transformaciones internas que modifican la estructura de recursos o fuentes

c) Cuando han ocurrido eventos externos a la entidad derivados de las operaciones de esta, y cuyo efecto puede cuantificarse razonablemente en términos económicos.

C) PERIODO CONTABLE

La necesidad de conocer los resultados de operaciones y la situación financiera de la entidad, que tiene una existencia continuúa obliga a dividir su vida en períodos convencionales. Las operaciones y eventos, así como sus efectos derivados susceptibles de ser cuantificados, se identifican con el período en que ocurren, por tanto cualquier información contable debe indicar claramente el período a que se refiere. En términos generales los costos y los gastos deben identificarse con el ingreso que originaron, independientemente de la fecha en que se paguen.

D) VALOR HISTORICO ORIGINAL

Las transacciones y eventos económicos que la contabilidad cuantifica se registran según las cantidades de efectivo que se afectan, su equivalente ó la estimación razonable que de ellos se haga al momento en que se consideran realizaados contablemente. stas cifras deben 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, sin embargo esta situación debe quedar debidamente aclarada en la información que se produzca.

E) NEGOCIO EN MARCHA

La entidad se presume en existencia permanente, salvo especificación en contrario, por lo que las cifras de sus estados financieros representaran valores históricos o modificaciones de ellos, sistemáticamente obtenidos. Cuando las cifras representan valores estimados de liquidación, esto deberá especificarse claramente y solamente serán aceptables para información general cuando la entidad este en liquidación.

F) DUALIDAD ECONOMICA

Esta dualidad se contituye en:

- a) Los recursos de los que dispone la entidad para la realización de sus fines.
- b) Las fuentes de dichos recursos, que a su vez son la especificación de los derechos que sobre los mismos existen, considerados en su conjunto.

La doble dimensión de la representación contable de la entidad

es fundamental para una adecuada comprensión de su estructura y relación con otras entidades. El hecho de que los modelos modernos de registro aparentan eliminar la necesidad aritmética de mantener la igualdad de cargos y abonos, no afecta al aspecto dual del ente económico considerado en su conjunto.

G) REVELACION SUFICIENTE

La información contable presentada en los estados financieros deben contener en forma clara y comprensible lo necesario para juzgar los resultados de operación y la situación financiera de la entidad.

H) IMPORTANCIA RELATIVA

La información que aparece en los estados financieros debe mostrar los aspectos importantes de la entidad susceptibles de ser cuantificados en términos monetarios, tanto para efectos de los datos que entran al sistema de información contable como para la información resultante de su operación, se debe equilibrar el detalle y multiciplidad de los datos con los requisitos de utilidad y finalidad de la información.

D) CONSISTENCIA

Los usos de la información contable requieren que se sigan procedimientos de cuantificación que permanezcan en el tiempo. La información contable debe ser obtenida mediante la aplicación de los mismos principios y reglas particulares de cuantificación para mediante la comparación de los estados financieros de la entidad, conocer su evolución y, mediante la comparación con estados de otras entidades económicas, conocer su posición relativa.

Cumpliendo razonablemente con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, a continuación mencionaremos la aplicación de los mismos dentro de la Institución.

El Departamento de Cobranza cuenta con la aplicación del Principio de Entidad, ya que es una combinación de recursos humanos, recursos naturales y capital, los cuales están coordinados por una autoridad, la cual está encargada de lograr el cumplimiento de los objetivos para los cuales es creada.

También porque esta destinada a satisfacer una necesidad social y cuenta con una estructura y operación propias, es decir, tiene una personalidad independiente a la de sus socios o propietarios.

En relación al Principio de Realización, este es básico, porque cuantifica en términos monetarios las operaciones que efectúa

la entidad, así como su participación en la actividad económica con otras y los eventos que le afectan, siendo de origen interno o externo.

El Período Contable permite dividir la vida de la entidad para poder conocer con mayor facilidad el resultados de sus operaciones y situación financiera, por lo que es de suma importancia indicar el período al que se refiere; esto es, los costos y los gastos deben de identificarse con el ingreso que lo originaron, no importando la fecha en que se paguen.

El Valor Histórico Original, en este caso deben de registrar los eventos y transacciones según la cantidad de efectivo que se afecte, y deben ser modificados cuando ocurran eventos o efectos que provoquen la pérdida de su significación, utilizando para ello el Índice Nacional de Precios al Consumidor.

En lo relativo al Negocio en Marcha, la presencia presume su existencia de manera permanente salvo que este estipulado la actividad este contemplada únicamente por un cierto período de tiempo.

La Dualidad Económica corresponde a los recursos de que dispone la entidad para llevar a cabo sus fines y las fuentes de dichos recursos que constituyen los derechos que sobre los mismos existen. en el equilibrio del registro. A pesar de que en los sistemas modernos no existe una aparente igualdad entre los cargos y los abonos, esto no afecta el aspecto dual de la entidad

en su consideración como conjunto por llevarse manual ó por el mundo electrónico del cómputo moderno.

En la Revelación Suficiente, se debe presentar la información en forma clara y comprensible de fácil acceso para permitir la óptima interpretación y juicio de los resultados de las operaciones y de su situación financiera que se publica en los mejores diarios. Esto es básico en la Institución, ya que de no ser así, se detectarían los posibles problemas existentes en cuanto a la recuperación de la cartera y en consecuencia no se podrían tomar las medidas correctivas para evitar mayores conflictos a futuro.

La Importancia Relativa, esta indica que se deben presentar los aspectos realmente importantes, es decir, se deben equilibrar los datos y todo tipo de información interpretativa con los requisitos de utilidad y finalidad de los mismos. Esto es, señalar el motivo del incremento de uno de los rubros o lo que provocó una afectación en la situación financiera.

La Consistencia menciona que se deben seguir los mismos principios y reglas que que dieron origen en su inicio y se se apliquen, por el contrario no se podrían realizar las comparaciones necesarias para poder evaluar los resultados obtenidos en cierto momento con los anteriores o los estimados ó informes emergentes o extraordinarios.

ALGUNOS RASGOS DE ORIGEN HISTÓRICO PARA COMPRENDER EL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO

Dentro de el Sistema Financiero de nuestro país se encuentra la Institución fuente de nuestro estudio.

Este esta integrado por Dependencias Gubernamentales, Organismos Oficiales, Instituciones y Organizaciones Auxiliares de Crédito, Empresas de Seguros y el Mercado de Valores, todos ellos participan de manera coordinada en el desarrollo económico y financiero del país.

El Sistema Financiero Mexicano y el inicio del Crédito.

Originalmente se compone en su primer nivel de instituciones públicas que actuan como reguladores y supervisores del Sistema Crediticio en general, así como de la definición y ejecución de la política monetaria mexicana. (2)

En su nivel operativo el Sistema Financiero Mexicano se compone de dos tipos de instituciones de crédito:

- Las nacionales
- Las privadas

Las primeras son empresas controladas por el Gobierno Federal, y cuya autoridad esta encaminada a fomentar o desarrollar una área específica de la economía mexicana.

Las segundas como su nombre lo indica son empresas de Capital privado, cuya actividad requiere autorización de las autoridades hacendarias mexicanas.

La diversidad de las transacciones financieras ha mostrado que las instituciones de crédito se especializan ya sea como Bancos de Depósito, Instituciones Financieras, Bancos de Ahorro, Instituciones Fiduciarias, Bancos de Capitalización o Hipotecarios, Bancos especializados en Créditos Agrícolas, Ejidales, para obras públicas, para fomentar cooperativas, comercio exterior y otras operaciones financieras.

Existen organismos superiores que autorizan y vigilan su funcionamiento. La Secretaria de Hacienda y Crédito Público es la máxima autoridad financiera mexicana .

La Secretaria de Hacienda y Crédito Público es así mismo la responsable de las autoridades financieras en México, y en

consecuencia es la encargada de dirigir y controlar el Sistema Financiero como principal ejecutor de las actividades financieras.⁽³⁾

La Secretaria de Hacienda ejerce dos funciones principales:

- Controlar
- Vigilar

La actividad es directamente a través del Banco de México y a través de la Subsecretaria de Crédito Público de la que depende la Dirección General de Crédito para controlar y supervisar las instituciones privadas de crédito en México, operan mediante una concesión del Gobierno Federal, otorgada por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, para dedicarse a algunas de las siguientes operaciones de Banca y Crédito.

- a) El ejercicio de la Banca de Depósito
- b) Las operaciones de depósito de ahorro, con ó sin emisión de estampillas y Bonos de Ahorro.
- c) Las operaciones financieras que influyan la emisión de Bonos Financieros y otras operaciones
- d) Las operaciones de créditos hipotecarios con emisión de bonos y con garantía de cédulas hipotecarias
- e) Las operaciones de Capitalización
- f) Las operaciones Fiduciarias

BANCO DE MEXICO, S.A.

Es el Banco Central y tiene su origen en el Artículo 28 Constitucional. Es la columna vertebral del Sistema Bancario Mexicano.

Tiene facultades para regular y controlar la estructura crediticia y monetaria de la nación

Es quien fija las reglas referentes a plazos, garantías, límites de volumen general de crédito que otorgan las instituciones a los asociados, prohibiciones respecto a préstamos ó apertura de crédito que representan operaciones de carácter permanente.

El Banco de México se encarga de centralizar las reservas bancarias, opera como Banco de Reserva con las instituciones a el asociadas y funge respecto a estas como cámara de compensación. Es el encargado de revisar las resoluciones de la Comisión Nacional Bancaria.

Es el banco único emisor de billetes y monedas. El Banco de México esta controlado por el estado, quien es el que pulsa la situación de la economía nacional y se encarga de idear y ejecutar la política monetaria mexicana.

Oras operacione del Banco de México son:

- a) El redescuento de documentos
- b) Fijar el depósito obligatorio a los bancos asociados (a este se conoce como encaje legal).

c) Controla la seguridad y liquidez de los Bancos, la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.

Es la institución que esta encargada de las labores de inspección y vigilancia de las Instituciones de Crédito de Seguros y Organizaciones Auxiliares de Crédito.

Promueve medidas adecuadas para el financiamiento del Sistema Financiero Mexicano. como:

- Formular reglamentos bajo prueba de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público.
- Ejercer consultas para la Secretaria de Hacienda y Crédito Público.
- Hacer sugerencias bancarias bajo aprobación de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Establece normas.
- Opera e interpreta la ley de Instituciones de Crédito.

COMISION NACIONAL DE VALORES

Algunas de sus funciones son las siguientes:

- Llevar el registro nacional de valores y formar la Estadística Nacional de Valores.

- En combinación con el Banco de México aprobar las tasas máximas de interés a las que se sujetaran las inversiones de valores.

- Opinar en funciones y funcionamiento de la Bolsa Mexicana de Valores.

- Aprobar o vetar la inversión en Bolsa de Títulos o Valores.

- Suspender la colocación en Bolsa de Valores y ordenar su cancelación.

- Aprobar o vetar el ofrecimiento al público de valores no registrados en Bolsa.

Se mencionan a continuación por su importancia en el medio crediticio las siguientes las instituciones de crédito estuvieron originalmente agrupadas de las siguiente manera:

A) Instituciones Nacionales y Organizaciones Auxiliares de Crédito, cuyo capital lo aportan en más de un 51% el Gobierno Federal.

B) Las Instituciones y Organizaciones Privadas, cuyo capital emana de los fondos de los inversionistas privados.

La razón principal de su existencia estaba en la necesidad, unas veces por razones públicas y otras por desarrollo económico de refaccionar empresas que son sujetos indeseables de crédito a los que la Banca Privada elude por las pocas posibilidades de recuperar el monto de los créditos concedidos (como sucede en las Sociedades Cooperativas, con el pequeño comercio, con los ejidatarios ó por refaccionar empresas consideradas indispensables para el desarrollo económico del país).

Se ejemplifica la Institución Nacional de Crédito.

NACIONAL FINANCIERA S.A.

Su importancia en el sistema bancario después del Banco de México, se fundó en 1934 como un banco de desarrollo económico y es el proveedor de fondos más importante para fines de desarrollo económico.

También actúa como agente del Gobierno Federal para la negociación y administración de empréstitos extranjeros así como para el control del crédito internacional préstamos públicos y privados.

Nafinsa tiene responsabilidad de la promoción y desarrollo del Mercado de Valores y ella misma es emisor importante de valores de renta fija y de renta variable, las condiciones a las cuales sus propios valores son ofrecidos a los inversionistas tienden a establecer la estructura de tasas de interés de vencimiento que habrán de regir en el mercado.

Son muchas las atribuciones y limitaciones de esta Institución y por el tema que nos ocupa solo se mencionan algunas.

Funciona como organismo de administración competente tomando decisiones de carácter microeconómico siguiendo técnicas de avales como cualquier institución de crédito de carácter privado, tales como: (4)

Mercado Patrimonial

Solvencia

Tutela administrativa

Experiencia, etc.

El Departamento de Crédito tiene autoridad para conceder préstamos individuales de cierta consideración.

Algunas de sus atribuciones son:

- Vigilar, regular el Mercado Nacional de Valores y de Créditos a Largo Plazo.
- Promover la inversión del capital en la organización, transformación y fusión de toda clase de empresas del país.
- Operar como institución de apoyo con las sociedades financieras o de inversiones cuando hubiere concedido crédito o garantía de valores.
- Actúa como sociedad financiera ó de inversión.
- Como fiduciaria del Gobierno Federal.

- Ser depositaria legal de toda clase de valores.

- De acuerdo a la Ley Reformativa de 1947

a) Ser el agente para la colocación y emisión de títulos de deuda de vencimiento mayor a un año del Gobierno Federal

b) Encargarse de todo lo relativo a negociación, contratación y manejo de crédito a mediano y largo plazo de instituciones extranjeras privadas, gubernamentales e intergubernamentales, cuando como requisito se exige que la garantice un gobierno.

BANCO NACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR

Institución Nacional de Crédito, quien abrió sus puertas el 2 de julio de 1937, como antecedente, la cláusula primera del Acta Constitutiva y las reformas que posteriormente se le hicieron para mantenerla acorde con las modificaciones que sufrió la Ley General de Instituciones de Crédito, menciona como objeto de la sociedad:

- Operar como Institución de Crédito por el ejercicio de la Banca de Depósito, y llevar a cabo aportaciones fiduciarias, así como otras permitidas por la Ley como:

a) Adquirir bienes muebles e inmuebles, para celebrar toda

clase de actas, contratos, operaciones conexos y anexos de sus autoridades.

Lo más importantes es formar, desarrollar y organizar el comercio abierto en México.

En su función se dividen en varias comisiones:

- a) Comisión para la protección del Comercio Exterior.
- b) Comité de importaciones del Sector Público.
- c) Comité coordinador de las Actividades de los Consejeros Comerciales del Exterior.
- d) Comisión General de Aranceles.
- e) Comisión Técnica de Estudios de los Convenios Comerciales Bilaterales.
- f) Comité Consultivo de la Secretaría de Industria y Comercio.
- g) Consejo Nacional de Comercio Exterior.
- h) Comité Intersectorial Mexicano de la Asociación Latinoamericana de Libre Comercio.

En forma sintética la política del Banco Nacional de Comercio Exterior, la meta fundamental es lograr un desarrollo económico y social acelerado para obtener autonomía frente al exterior y mejorar las condiciones de intercambio por medio de

la deresificación de exportaciones, sustitución de importaciones y cooperación económica con otros países.

BANCA NACIONAL DE CREDITO AGRICOLA

Este banco se fundó en 1926 su objetivo principal es otorgar préstamos de habilitación ó avío, refaccionarios e inmobiliario para el fomento y desarrollo de actividades agrícolas en las cuales los sujetos de crédito no sean ejidatarios.

Ahora una breve aclaración sobre la naturaleza y origen de los créditos que se formaron inicialmente.

Se trata de un préstamo de avío cuando se invierte en cultivos y otros trabajos agrícolas, semillas, abonos, materias primas, etc., se concede a 18 meses el plazo y el importe del préstamo no podrá ser superior al 70% del valor de la cosecha o de los ingresos que logre el interesado.

Son préstamos Refaccionarios cuando el acreditado queda obligado a invertir su importe en la compra para uso, alquiler o venta de artículos de labranza, maquinaria, etc., quedando garantizados con hipotecas.

El préstamo no debe exceder del valor comprobado según peritaje y ni el 50% del valor de las cosechas.

La amortización es a pagos anuales o por períodos menores., siendo el plazo máximo a 5 años si se dedican a la compra de implementos y maquinaria, y de 8 años si se dedica a la compra de maquinaria agrícola fija y costosa, y de 12 años para plantaciones que comiencen a producir frutos en 5 ó 6 años.

El préstamo inmobiliario es cuando el acreditado se obliga a invertir su importe en la adquisición de construcciones o instalaciones de plantas, fábricas, talleres, el plazo para estos no debe exceder de 20 años y se paga en amortizaciones y su costo no debe exceder del valor de las obras ó del 30% que tengan las cosechas

BANCO NACIONAL DE CREDITO EJIDAL

Se fundó en 1935, la Ley de Crédito Agrícola en 1955 establece que el Sistema Nacional de Crédito Agrícola queda integrado por dos ramas, el ejidal para campesinos y el agrícola.

BANCO NACIONAL AGROPECUARIO, S.A.

Esta institución data desde 1965 y opera como Institución Nacional de Crédito en las ramas de Depósito, Ahorro y Fideicomiso apoyando a los bancos regionales de crédito a que den a los bancos agrarios y otras instituciones también están autorizados para adquirir directamente compromisos en moneda extranjera.

BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS

Recibe esta denominación en 1966, anteriormente se llamo Banco Nacional Hipotecario Urbano de Obras Públicas, S.A., su objetivo es promover y dirigir la inversión de capitales en obras públicas, en servicios, habitaciones, financiarlas e invertir en ellas sus propios recursos, también como asesor de personas morales, de Derecho Público en planeación, financiamiento y ejecución de obras.

BANCO NACIONAL DE FOMENTO COOPERATIVO

Se constituye bajo la forma de sociedad anónima y data de 1941, funciona como institución de depósito, ahorro, hipotecaria, financiera y fiduciaria, su objeto es servir como agente de la sociedad cooperativa para fomentar la pequeña y mediana empresa.

BANCO NACIONAL MONTE DE PIEDAD

Constituído como una sociedad anónima, y tiene una función social a corto plazo.

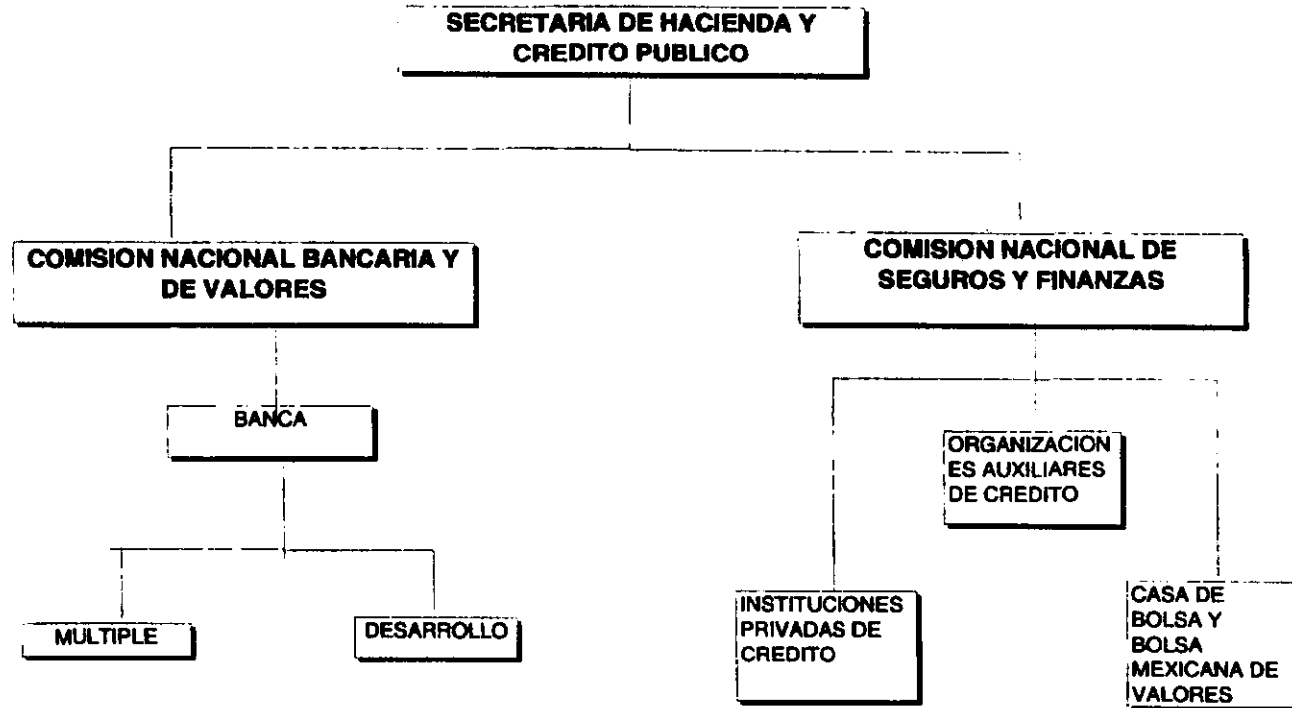
BANCO DE PEQUEÑO COMERCIO DEL D.F., S.A.

Fundado en 1948 , cuyo objetivo es apoyar al pequeño comerciante, también sirve como depositante, ahorro y los créditos quedan garantizados con los bienes.

BANCO NACIONAL DEL EJERCITO Y LA ARMADA

Su función es ejercer el crédito con los miembros del Ejercito y con la Armada Nacional y con las sociedades mercantiles que la forman, administrar fideicomisos, seguros de vida, etc.

ESQUEMA DEL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO



BREVE COMPRESION DE UN MUESTREO PARA FINES DE SABER CUAL ES EL CONOCIMIENTO DEL TEMA

El muestreo es un medio de determinación de datos utilizado para medir las actividades y las demoras a través de la aplicación de la técnica de observación casual. El muestreo , en breve, será un medio para medir el grado de utilización del tiempo por las personas sin utilizar un instrumento para medir el tiempo.

Propósito del Muestreo

Es un medio para adquirir información sobre actividades llevadas a cabo en la vida diaria; se aplica a las encuestas de oficina, de taller o de cualquier otra actividad de servicio para ayudar al planeamiento de la dirección de la empresa. Se utiliza para el análisis de actividades recurrentes o irregulares en aquellos casos en los que no se dispone de métodos completos o de descripciones adecuadas.⁽⁵⁾

Por consiguiente, establece la base de estudios ulteriores y puede servir para establecer un “punto de referencia” para propósitos de dirección.

Como proporciona un análisis objetivo, completo y susceptible de ser

medidor de las actividades existentes, el método será útil, tanto a la dirección de la empresa como al público.

La capacitación de directores potenciales de empresa depende de su habilidad para tener datos de confianza disponibles, y sobre los que se pueden establecer procedimientos mejorados. El muestreo proporciona uno de los medios más simples, de más confianza y más fácil de utilizar.

El muestreo se utiliza para:⁽⁶⁾

- Para determinar la naturaleza y la extensión de las variaciones cíclicas en las cargas de trabajo ó funciones. -
- Como ayuda para el planeamiento de los requisitos de mano de obra ó requerimientos.
- Como ayuda en el análisis económico de los requisitos ó necesidades de equipo.
- Como ayuda para medir el comportamiento ó la ejecución general
- Como ayuda en la determinación de estándares y tolerancias temporales.

INVESTIGACION DE CAMPO

Se programó una encuesta a través de un cuestionario de preguntas fáciles, para encontrar un fondo de conocimiento sobre el crédito de diversos medios sociales y económicos, sabiendo que la gente desconocida ante un entrevistador espontáneo la veracidad disminuye en un 10% por ser en la vía pública independientemente después de hacer una buena presentación y la finalidad de conversar y contestar lo mas sencillo posible.

Todo se inicio con preguntas como estado civil, vive en el D.F., su lugar de origen, trabajo, o estudio una vez que se ha ganado la confianza se le pide que nos indique que entiende por préstamo ó crédito empleando respuestas muy rápidas como las siguientes: Es tener dinero ajeno y liquidarlo, otras es un agiotismo regularizado, es la forma en que un banco obtiene utilidades en cierto tiempo, es una forma de acabar con una economía pequeña refiriéndose a la familia.

posteriormente se les hizo la pregunta si le autorizaron el crédito bancario a través de una solicitud, en que forma lo utilizarían, la contestación a nivel estudiante se hizo notar para divertirse, comprar ropa y después irse pagando, por otra parte la gente que se encuentra laborando actualmente mencionó que estaba bien siempre y cuando el interés fuese más accesible, ya que de otra forma esto afecta notablemente su solvencia en la quincena ó la semana dependiendo de la forma de pago a cada uno de ellos

tenga; otros sin embargo, sostienen que con base en la mala experiencia que tuvieron se vieron en la necesidad de cancelarla, ya que el banco es agiotista y no mantiene una tasa de interés constante, con lo poco que presta quiere cobrar más; otros fueron un poco cortés, el banco no hace préstamos es un agiotista, analice un estado de cuenta de algún adeudo y se dará cuenta que no llega a un mes calendario el préstamo y la tasa que se dice es mensual no es cierto porque la aplican por días también surgió el comentario de que a varios se le hicieron cargos indebidos por diversos conceptos sin su autorización ó en su defecto la duplicidad de los realizados, a lo que algunos de ellos respondieron que cuando se realiza una aclaración no la entienden y mientras tanto los intereses siguiente corriendo.

Se hace una aclaración son resultados de una investigación a través de cuestionario de la que por resumen siempre hubo estos puntos más destacados, por parte de la vida privada no hay influencia de estos conceptos.

Finalmente se comentó que problemática existe para hacerse de este tipo de crédito y la mayoría de las instituciones son abiertas a recibirlos y darlos un buen trato para proporcionarse el resultado fue que unas son personas menores de edad sin ingresos y que una adicional por parte de sus familiares no tendrían la confianza suficiente para dárselas, otros fue que su sueldo era pequeño pero podían demostrar que son pagadores, otros que son comerciantes y que prefieren mejor la liquides porque en una pérdida de la misma no sabrán que hacer cuando se reportaba y aparecieran importes más altos y ajenos.

Otros manifestaron que es con control personal pero que tiene

un porque ya que el banco no da un peso gratis siempre tendrá que cobrar hasta por un peso ahorrado también cobrará hasta por un peso prestado. Las personas de la 3ra. edad se manifestaron indiferentes, por su estado ellos manifestaron que no son sujetos de crédito por su edad, cuándo se hizo la pregunta sobre que montos les interesaría el préstamo todos, lo más que podría y se resto el ánimo al momento de referirles cuánto querían aportar mensualmente para liquidarla, todos, lo menos posible pero ahí comenzaron los disgustos, porque la tasa de interés incrementaba, a la vez que su capital de préstamo, se manifestó, es más se les explicó porqué incrementaba.

Con esta prueba de mercadotecnia en base al uso del crédito se puede ver que el publico no está concientizado en que es un crédito porque la publicidad en su manejo no es una mercadotecnia, es con mercadeo es decir, se plantea como algo del dominio común, pero que este léxico está dirigido a cierto medio social sin transparencia, es decir, para que todo público bajo influencias del estatus pueda y obtenga este beneficio de distinción que a lo largo es perjudicial, no muestra la veracidad con que el crédito es indispensable en nuestra economía, como una unidad monetaria más a nuestro alcance bajo control administrativa. (7).

HERRAMIENTAS PARA LA INVESTIGACION DE CAMPO

El cuestionario se aplicó a una muestra de 50 personas.

Dentro de esta muestra se cuenta con una población dentro de la cual fluctúan las edades desde 17 hasta 65 años, encontrándose entre ellos hombres y mujeres.

Esta es una muestra representativa del universo con que se cuenta.

Los puntos a evaluar a través de este modelo es el conocimiento por parte del público sobre lo que es un crédito, la responsabilidad que esto implica, así como su opinión general sobre el mismo.

CUESTIONARIO

1- ESTADO CIVIL

2- LUGAR DE ORIGEN

3- LUGAR DE TRABAJO / O DONDE ESTUDIA

4- QUE ENTIENDE POR UN PRESTAMO O CREDITO

**5- QUE ENTIENDE POR CREDITO A TRAVES DE UNA
TARJETA**

**6- QUE IMPLICA PARA ELLOS EN CUANTO A
RESPONSABILIDAD UNA TARJETA DE CREDITO**

**7- QUE OPINAN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
QUE LOS OTORGAN**

**8- OPINION GENERAL SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE
LOS BANCOS PARA CON SUS CLIENTES**

**9- SI CONOCEN LOS PLANES DE REESTRUCTURA QUE
OFRECE LA INSTITUCION EN CUESTION**

**10- QUE OBSTACULOS O DIFICULTADES HAN
ENCONTRADO AL TRATAR DE REALIZAR UN TRAMITE DE
REESTRUCTURA O SEMEJANTE A ESTE.**

PROBLEMATICA DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA

El problema que enfrenta este Departamento es como el de muchos en varias entidades, y es el incremento desmedido de la cartera, haciendose más difícil la recuperación de esta.

En algunos casos las cuentas se transforman en incobrables por la situación económica del propio cliente y en otras porque los clientes actúan con dolo, haciendo diversos artificios, algunos ejemplos de ello son el cambiar su número telefónico, su domicilio, su lugar de trabajo, e incluso en ocasiones cuando se les envía un localizador para verificar si realmente si continúan viviendo en el domicilio registrado por la Institución la familia los niega, diciendo que en ese domicilio no vive esta persona, que anteriormente esta rentaba, que tuvo dificultades con la familia y como ahora están distanciados no saben donde localizarlo.

Por lo que el banco viéndose en estos casos se ha encontrado obligado al uso de otras instancias, siendo estas el uso de las referencias y avales que aparecen en las solicitudes, ya que estos ejercen cierta presión sobre estos clientes y de alguna forma se logran cobrar parte de estas, de no poder ser así y una vez localizado se pasa a la instancia legal, la cual veremos más adelante.

METODO DE CONTROL DE LA COBRANZA

Normalmente el Departamento de Cobranza clasifica las cuentas que van registrando atraso en la siguiente forma, tomando como base la criticalidad, es decir que tan problemática es y puede incrementarse, considerando en esto el historial crediticio que la cuenta ha mantenido en la Institución desde su apertura.

Clasificación de las Cuentas en base a su criticalidad.

- Sobregiro menor (menor al 20% del saldo)
- Sobregiro crítico (mayor al 20% del saldo)
- Atraso de una mensualidad vencida
- Atraso de dos mensualidades vencidas
- Atraso de tres mensualidades vencidas
- Atraso de cuatro mensualidades vencidas
- Atraso de cinco mensualidades vencidas
- Atraso de seis ó más meses vencidos

Se denomina mensualidad vencida al pago mínimo requerido por el banco a través del estado descuento y el cual no fue cubierto ya sea en su fecha límite de pago ó en su fecha de corte como última oportunidad. (8)

Cuando las cuentas presentan ya sea de uno a dos meses vencidos o sobregiros menor o en ambos casos el Departamento de Cobranza ejerce su función mediante el uso de llamadas telefónicas, ya sea a su centro laboral ó al domicilio del usuario, para informarle de la problemática que presenta y solicitarle su pronta regularización, también se emiten cartas en las cuales se

les informa, ya que en ocasiones no es posible contactarlos telefónicamente.

En el supuesto de que una cuenta presente un sobregiro crítico o más de dos mensualidades vencidas, el banco toma medidas un poco más drásticas como son el boletinar la cuenta.

Un boletín consiste en cancelar la cuenta parcialmente con la finalidad de que el cliente no pueda continuar haciendo compras ó disposiciones, sin embargo eso no significa que deja de generar intereses.

Cuando una cuenta se encuentra en esta situación se le hacen llamadas telefónicas un poco más drásticas que en la situación anterior, e incluso las cartas son del mismo modo.

Cuando las cuentas no se regularizan en la etapa anterior pasan a la siguiente clasificación que es la de prejurídico, es decir son cuentas consideradas de alto riesgo, ya que en los intentos anteriores no se lograron regularizar por diversas razones. en caso de alcanzar más de seis meses vencidos, estas cuentas son asignadas a los despachos de abogados.

Algunas de las cuentas que han incrementado sus mensualidades vencidas sin ningún éxito al paso por las distintas instancias se debe a que estos clientes se encuentran ilocalizables, es decir que en los números telefónicos con que se cuenta ya no se localizan y quizás tampoco el domicilio registrado sea el actual.

Para lo cual se procede a enviarlos a las Agencias de Localizaación, quienes se encargan de acudir al domicilio registrado y constatar si el usuario aún radica en el, si vive fuera de la ciudad, es decir tratar de conseguir su ubicación actual, en algunas ocasiones los domicilios corresponden al centro laboral

y es un poco más difícil el lograr su localización.

Los despachos de abogados se clasifican en dos grandes ramas, la primera instancia de jurídico se encarga de hacer la cobranza domiciliaria, es decir se presenta a la casa del deudor para ofrecerle diversas alternativas de pago, así como investigar la solvencia del usuario, si cuenta con bienes inmuebles, automóviles, etc con los cuales pueda garantizar el pago de la deuda, en caso de no lograr el pago total ó la regularización, pasan a la siguiente ramificación de los abogados, los cuales se van a encargar de realizar la demanda jurídica para exigir el pago por esta vía.

En el caso de que un cliente no cuente con la solvencia ó se compruebe que no tiene los medios para cubrir su deuda, que no se le haya podido localizar mediante el uso de las agencias especializadas, todas estas cuentas se mandan castigar.

El castigar una cuenta significa que el banco absorbe dicho adeudo y lo lleva a resultados, quedando registrado en el Buró de Crédito como antecedente para próximos créditos.

Con la situación actual existen clientes que desean pagar sus cuentas pero no se encuentran en posibilidad de hacerlo, ya que sus pagos se han incrementado, ya sea porque se hayan dejado de realizar sus pagos ó porque tan solo el saldo es sumamente elevado y no se le puede hacer frente.

Considerando esta problemática la Institución creó planes de

reestructura, los cuales consisten en brindar una ayuda mutua, es

decir, tanto al cliente como a la propia Institución, dentro de este existen varios planes, en los que se brindan plazos desde seis hasta sesenta meses, considerando para ello como factor determinante el monto del saldo.

Dentro de estos planes de reestructura se ven involucrado varios departamentos, sin los cuales sería imposible llevarse a cabo, los cuales son:

- Departamento de Crédito
- Departamento de Aclaraciones
- Departamento de Control Contable
- Departamento de Cobranza
 - a) Atención telefónica
 - b) Atención Personalizada
 - c) Agencias de Cobranza Externa

Existen varios problemas que obstaculizan la función primordial de los planes de reestructura, ya que en vez de que el trámite cuenta con agilidad, lo retrasan, ocasionando además de una pérdida de tiempo un incremento en cuanto al saldo que se tiene, provocando con ello gran disgusto entre los usuarios y una mala imagen de la Institución, ya que se puede llegar a pensar que se

actúa con toda intención, a fin de lograr cobrar una cantidad mayor.

Algunos de estos problemas han sido detectados, y se ha comprobado que son generados por la desinformación que existe entre las diversas áreas que tienen el contacto directo con los clientes como son:

- Gestores de Cobranza
- Ejecutivos de atención telefónica
- Ejecutivos de atención personalizada (módulos)

Algunos de los problemas de esto se deben a que estas tres áreas manejan distintas facultades de negociación en lo que respecta a la opción de pagos totales, todo ello se debe a que depende donde sea negociado, variara el importe de la bonificación que en algunos casos pueda realizarse.

Un gestor telefónico es aquel que tiene como función el llamarle al cliente, e informarle de la situación problemática que presenta su cuenta, así como lograr la regularización de la misma a través de promesas de pago.

Se ha detectado que en ocasiones cuando los clientes les informan que no pueden hacer frente a su deuda actual, los gestores les brindan la opción de que consulten los planes de reestructura, e incluso algunos de ellos les ofrecen opciones inexistentes con tal de lograr una promesa de pago, y con ello

incrementar su productividad.

Todo esto termina en problema y molestía para el cliente, quien al acudir al módulo ó a los teléfonos de asesoría especializada se encuentra con cuestiones distintas.

Otra situación similar se localiza en los teléfonos de asesoría personalizada, ya que en ocasiones con tal de deshacerse del cliente en una forma rápida le dicen que si a todo lo que él sugiere, pudiendo ser ó no válido.

En los módulos de atención es aún más difícil, ya que en ocasiones los clientes llegan a el sumamente molestos, ya que se les ha bombardeado de información que no es coherente entre si, provocando con ello que con tal de tranquilizarlo y llegar a un buen arreglo, se le ofrece que su trámite estará listo en menor tiempo al que realmente se requiere, e incluso se le ofrecen bonificaciones mayores a fin de lograr que el cliente firme el contrato.

Por otra parte también existen ciertos problemas en las áreas internas de la Institución, como en el Departamento de Crédito, esta área se encarga de hacer la investigación de los datos que aparecen en la solicitud, como son teléfonos, domicilios, referencias, al aparecer estos ilegibles o equivocados, provocan una pérdida de tiempo y como consecuencia el rechazo de la misma.

Otro error muy común es la mala requisición de la solicitud, y esto al no ser detectado oportunamente en los módulos y llegar a crédito donde es rechazada implica una pérdida de tiempo que se podría evitar.

Una vez que es autorizada la solicitud el Departamento de Control Contable procede a realizar el traspaso del saldo, en ocasiones esto tarda poco más de un corte, provocando con ello que la cuenta se incremente.

Un corte es un periodo de 30 días, es decir por ejemplo del 5 de octubre al 5 de noviembre, y en ese lapso de tiempo la cuenta genera intereses normales y quizás también moratorios.

En algunos casos se llegan a presentar ciertas irregularidades en las cuentas, como el mal cálculo de los intereses, el importe del saldo traspasado, que este se encuentre duplicado, que llegue a quedar algún saldo remanente en la cuenta origen, y todo esto provoca gran molestia entre los clientes, repercutiendo notablemente, ya que algunos de ellos deciden dejar de pagar y eso significa una gran pérdida así como el deterioro de la imagen de la Institución y su falta de seriedad.

Otra cuestión es que el cliente en ocasiones, aún con el trámite de su cuenta reestructurada deja de realizar sus abonos, en ocasiones por no tener una suficiente solvencia y en otras por decidía, ya que es más cómodo dejar de cumplir con el compromiso e invertir dicho importe en otra causa. Obvio es que al tratar de localizarlo, ya sea por vía telefónica o en su defecto mediante una visita domiciliaria no se le puede localizar, ya que sus familiares y amigos lo esconden ó niegan.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo de este trabajo de investigación consiste en determinar las deficiencias que existen en el Departamento de Cobranza de la Institución Financiera.

Determinar la problemática y magnitud que provocan las deficiencias; así como la forma en que contribuye a deteriorar la imagen de la Institución.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Mejorar el manejo de la información en relación a los diversos planes de reestructura que se están ofreciendo.
- Agilizar la cancelación de una cuenta en el caso de un pago total a los clientes que se encuentran dentro de la cartera vencida.
- Eliminar las demoras y deficiencias existentes en la operación de los planes de reestructura.
- Ofrecer sugerencias para agilizar y fortalecer los puntos débiles en las operaciones en las cuales se involucran otras áreas.

HIPOTESIS

Se ha observado que debido a todas las deficiencias que existen en el Departamento de Cobranza, en relación a los planes de reestructura; muchos de los clientes que se han visto en la necesidad de recurrir a ellos, se retrasan en el trámite propiciando con ello el incremento del saldo.

Teniendo como consecuencia un gran malestar y enojo por parte del cliente, el cual en ocasiones viendo todo esto, opta por dejar de pagar su cuenta.

Si se consideran en esto el número de casos como este, observaremos que tiene un gran impacto tanto a nivel monetario como Institucional.

Si se superan las deficiencias existentes disminuirá el número de clientes en cartera vencida, así como el importe de las misma y por consiguiente el convertirse en cartera irrecuperable.

CONCLUSION PARA EFICIENTAR EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA

Para corregir el problema de la desinformación es recomendable que todas las áreas involucradas en la atención telefónica manejen las mismas facultades de negociación, ya que al ser distintas las opciones crean confusión y desconfianza, y de algún modo propician que el cliente se haga mañoso.

Por otra parte la orientación que se de al cliente sería óptimo que solo la den exclusivamente el personal que se encuentra ubicado en el módulo de atención personalizada y la de atención telefónica, ya que el personal de cobranza (gestores telefónicos) tan solo tiene una idea de como funcionan, lo que comprenden y las limitantes que estos tienen, ya que no es una de sus herramientas básicas de desempeño.

Otra cuestión interesante es que en las trámites de reestructura se deben revisar tanto que la solicitud vaya acompañada de todos los comprobantes, así como verificar la correcta requisición de la solicitud y verificar en sistema si los números telefónicos son los mismos que están registrados en el y cotejar que no aparezcan como ilocalizables.

El Departamento de Crédito debe realizar un estudio más eficiente sobre la solvencia del cliente, considerando que ya tuvo algún tipo de dificultad para cubrir su adeudo y por ello se encuentra realizando dicho trámite, todo ello para evitar que posteriormente vuelva a caer en cartera vencida y quizás se convierta en una cuenta

irrecuperable.

Otro punto a evitar es la demora en la asignación del número de cuenta reestructurada, ya que en ocasiones se llega a traspapelar la solicitud y tarda más de un mes en ello, teniendo como consecuencia que la cuenta se incremente y que el cliente tenga que pagar esto, ocasionando una gran molestia y mala predisposición antes de comenzar con su plan elegido.

Para evitar la tardanza en el traspaso del saldo deudor al nuevo número, el Departamento de Control Contable, podría establecer bases de datos a fin de llevar un control de la antigüedad de las cuentas en su poder para trámite y evitar de esta forma ya sea la duplicación del traspaso del saldo, el rezago de las cuentas que conlleva el incremento del saldo.

También se podría implantar otra base de datos para llevar más eficientemente el control de las bonificaciones que deben realizarse como resultado de la negociación de pagos totales con algún tipo de descuento, ya que en ocasiones llegan a pasar más de dos meses y la cuenta sigue teniendo pendiente la cancelación de una parte del saldo, correspondiente a la bonificación pactada.

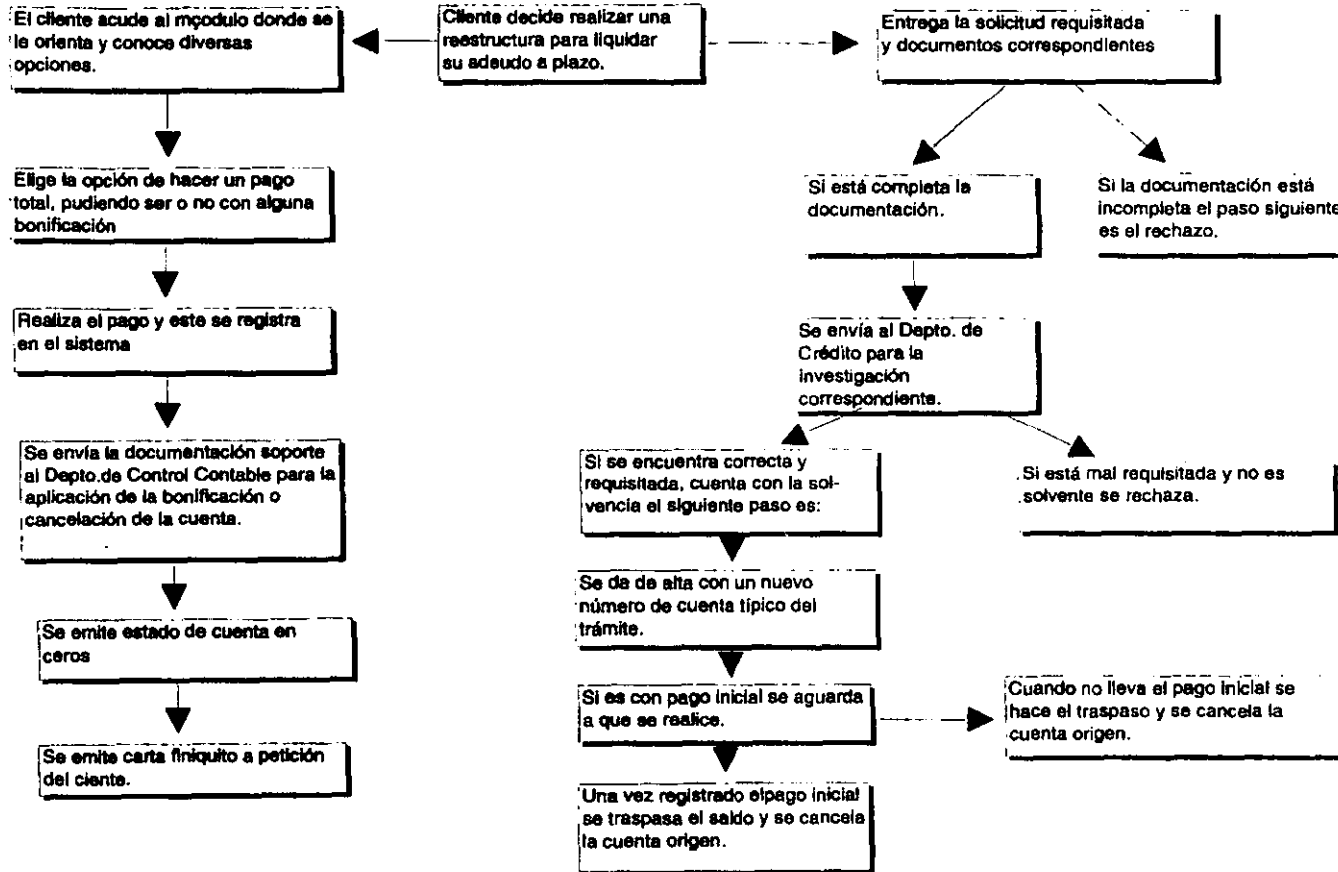
En cuanto a las aclaraciones que surgen como resultado de la reestructuración, tratar de llevar una mejor coordinación con el departamento de archivo, quienes son los encargados de proveer a esta área de la información soporte, es decir copia de los estados de cuenta necesarios para realizar las aclaraciones correspondientes.

En cuanto a los clientes ilocalizables, otra fuente quizás con muy buenos resultados para lograr su ubicación sería el recurrir a la búsqueda mediante su registro federal de contribuyentes, ya que de alguna forma, aunque hayan cambiado de empleo ó ahora laboren

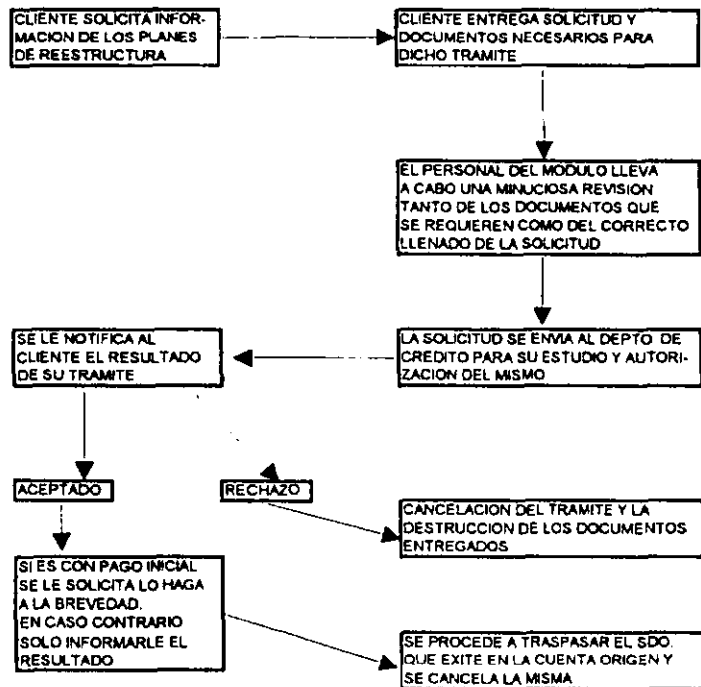
por su cuenta tienen que pagar impuestos, y con esto se podría por lo menos localizarlos en sus centros de trabajo, y mediante esto lograr la recuperación de estas cuentas.

Se deben aplicar ciertos puntos de control más eficiente en cuanto al Departamento de Control Contable, ya que debe realizarse con más oportunidad el traspaso del saldo

OPERACION EN UN MODULO

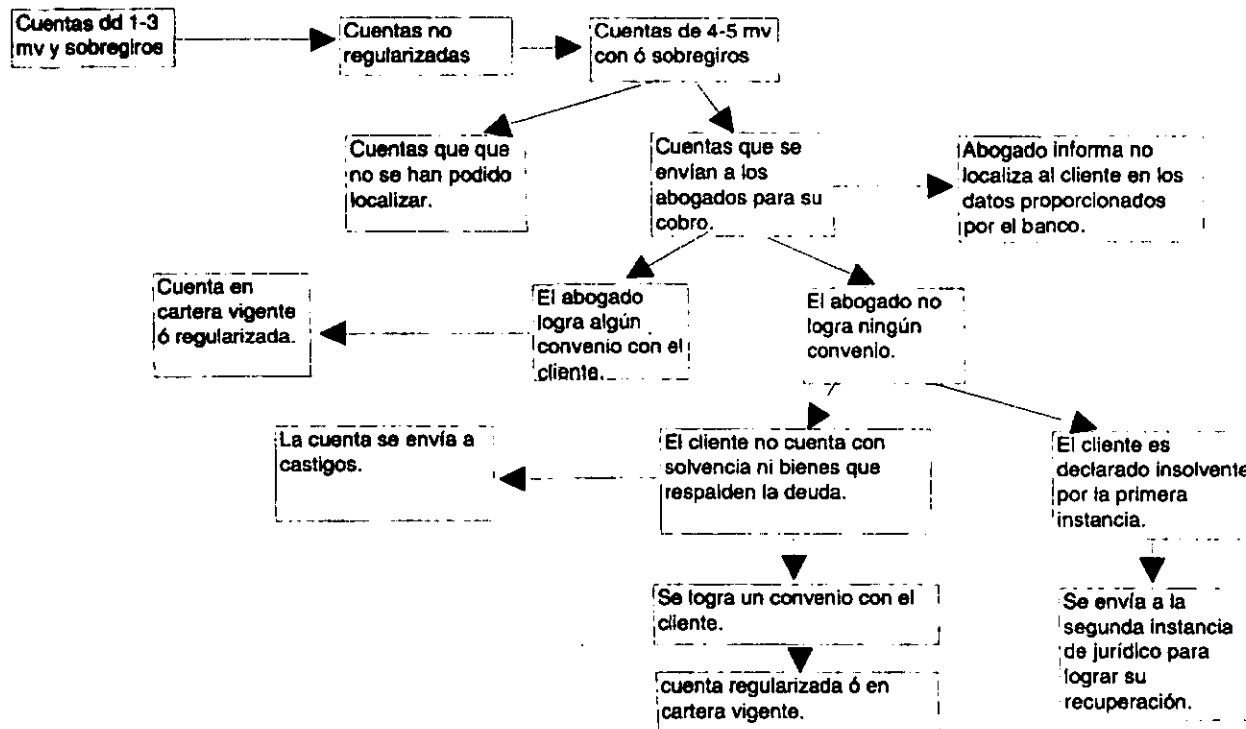


OPERACION EN UN MODULO

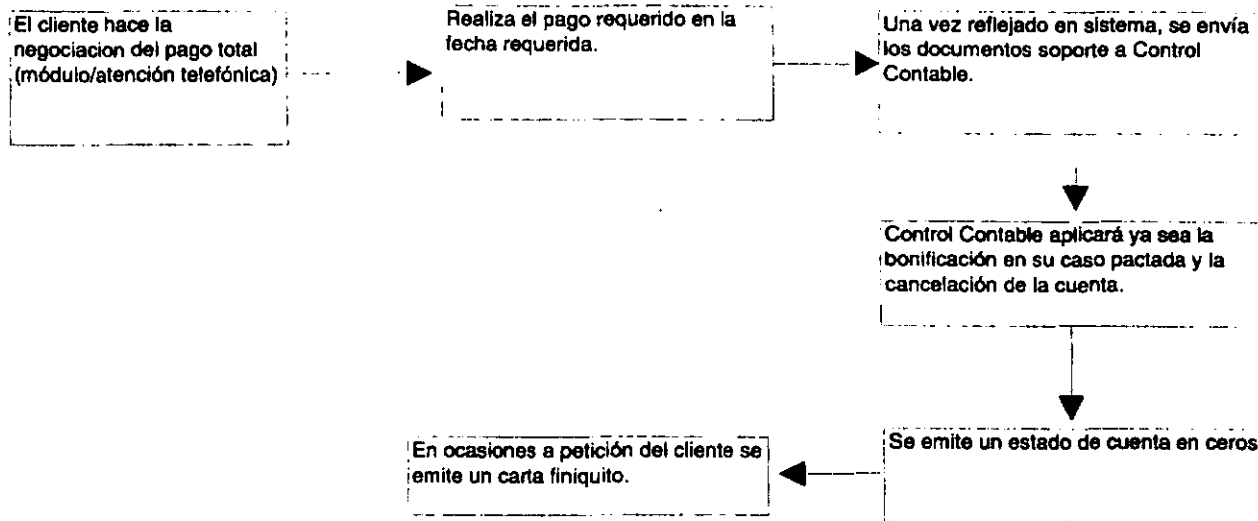


Opción para lograr obtener una mayor eficiencia dentro del Depto. de Cobranza

FLUJO DE OPERACION EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA



FLUJO DE OPERACION EN UN TRAMITE DE PAGO TOTAL



Parte del trabajo de investigación esta basado en un proceso administrativo por lo que no estará en forma continua, sino en características de integración por cada tema, basado en una dinámica por el tipo de materias que se exponen en la investigación, es contemporáneo quienes lo determinaran al lugar clásico y a partir de cuando se usa su continuidad como hábito de costumbre, todo nos lleva a que existe una serie de conductas de competitividad en el medio actual en que vive y que contar con una serie de Bancos distintos hasta en razón social, objetivos y políticas específicas, crecimiento, desarrollo al medio dirigido.

Indica una actuación en base a lo que es una Gerencia y la influencia que representa cuando hay un objetivo que es el crédito, también se proveen los aspectos siguientes.

ALTA GERENCIA

La que marca las políticas generales que deberán establecerse, a fin de lograr el éxito total en los objetivos fijados, es la Alta Gerencia sin perder de vista que dichos objetivos se presumen básicamente en la satisfacción de las necesidades del público consumidor.

La administración de los negocios en los últimos tiempos, acusa un alto sentido de responsabilidad social y actualmente se considera con mayor frecuencia la conveniencia de promover y mantener

buenas Relaciones Públicas en toda su amplitud.

Las políticas no bien definidas entre los altos ejecutivos, provocan rivalidades que trascienden a segundos y terceros niveles, originando una mala imagen de la corporación, debido a que la empresa no puede encerrarse en sí misma ni impedir que los sucesos, informaciones y noticias de la organización repercutan en la opinión pública, ya que no solamente esta integrada por máquinas y altos ejecutivos, sino también directivos medios, empleados y trabajadores, que diariamente al regresar a sus hogares, ó al ponerse en contacto con sus relaciones, son generadores de mensajes, que pueden ser positivos o negativos, conforme a los acontecimientos de la empresa o institución privada.

Esa corriente de información que llega al exterior, es la que puede hacer cambiar el ambiente, el prestigio y los distintos factores de simpatía y comprensión de los diversos sectores que integran los núcleos humanos con los que se mantiene contacto; ya que estos problemas no se pueden ocultar, esas dificultades internas deben solucionarse antes, por ello es necesario que la Alta Gerencia defina claramente los objetivos de todos y cada uno de los diferentes departamentos que integran la empresa.

Por lo tanto cada departamento debe establecer un contacto directo con el alto mando, a fin de conocer a fondo los programas generales y específicos de acción de todos los integrantes del negocio, porque, solamente como resultado de eses contacto, podrá hacer las sugerencias más adecuadas a la Dirección, para la solución más

apropiada a cualquier problema que surja por una deficiente interpretación de los planes a seguir, establecidos con antelación.

El buen crédito y su imagen forman también parte de los diferentes niveles. El éxito o fracaso de la difusión de cualquier programa dependerá en gran parte de las políticas, tanto generales como específicas establecidas por la gerencia.

Con una planeación adecuada, en la difusión de los objetivos y de las políticas de la empresa, se fomentan las buenas relaciones entre todos los niveles que se encuentran vinculados a la misma, lo que da como resultado una opinión favorable de todos los empleados y trabajadores hacia la propia corporación.

La comunicación eficaz, solo puede obtenerse con programas especialmente diseñados para cada momento, lugar y auditorio, pero teniendo cuidado en la selección de los medios y la técnica a emplear; sin embargo, todos los problemas ofrecen un denominador común, el público.

Se deberá así mismo atender a la conveniencia de proyectar los mensajes en forma sencilla y veraz, observando la variedad de medios que converjan por distinto camino hacia el mismo público que se desea dirigir.

En una institución de crédito también influye en su estudio como una actividad que implica una disciplina administrativa, o sea, la

administración, que es el ejercicio de la autoridad, tiene la responsabilidad fundamental de la dirección de otros hombres para la consecución de fines específicos o resultados y quien la encabeza, no puede actuar sin la investidura de la correspondiente facultad de mando sobre los otros integrantes de la empresa.

De acuerdo con el desarrollo de la propia corporación, van siendo creados subsecuentes grados jerárquicos que se van cubriendo con los jefes necesarios en los cuales la Gerencia General va delegando la parte necesaria de su propia autoridad, a fin de que puedan actuar con éxito, en el nombre y representación de la institución privada.

Posteriormente, la tarea total de la administración es jerarquizada mediante el otorgamiento de facultades decisorias, a fin de que la autoridad sea compartida entre los jefes y los subordinados de los diferentes niveles, fluyendo en forma descendente la transmisión de mando hasta los últimos niveles de supervisión.

Estos administradores analizando brevemente tienen una doble personalidad en la organización: la primera, como empleados a sueldo, contratados para prestar sus servicios a la institución privada o empresa con derecho hasta que se les hagan extensivas las prestaciones incluidas en el contrato de trabajo negociado entre la empresa y los trabajadores sindicalizados; la segunda como representantes de la empresa con personalidad jurídica reconocida, responsabilizados de la dirección ejecutiva del trabajo de todos sus componentes.

Salta a la vista, de inmediato también la doble personalidad de los trabajadores y empleados sin facultad de mando, sindicalizados ó n; en primer lugar como personas que libremente han contratado sus servicios para desempeñar el trabajo señalado y dirigido por la gerencia de la empresa, y en segundo lugar, formando uno de los grupos integrantes de la comunidad de trabajo, que se corresponsabiliza con ella en la realización de sus finalidades.

Sin embargo, es de considerar que Administrar es obtener mejores resultados a través del esfuerzo de terceros y que en forma clásica se ha considerado como un ciclo que abarca diversas funciones administrativas como planeación, organización, integración, dirección y control.

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

Se hace hincapié en que el CP cultive una moderna forma de pensar, para estar a corde con la nueva elite de hombres de negocios y gerentes que actúan con esa particular mente estratega, flexible, adaptable e inovadora.

Presentar situaciones y problemas de empresas y como base para producir cambios e inovaciones en el ámbito del CP.

Es obvio que la razón de ser de toda organización es la gente y satisfacer sus necesidades es el propósito y misión fundamental de ellas. Así que todo cambio que se geste en los grupos humanos, en su tamaño, composición, educación, ingresos, edades, etc., esto es, en lo demográfico para ser más precisos, siempre tendrá efectos, directos o indirectos, en las empresas que forman parte de ese contexto social.

La premisa fundamental a considerar en un mundo de cambio acelerado es que la población es inestable en su conformación y por lo tanto, regularmente manifiesta cambios súbitos que los hombres de negocios, ejecutivos y dirigentes en general, deben tomar en cuenta como un factor ambiental que condiciona sus decisiones, planes y programas. Hacerlo oportunamente es aprovecharlo como fuente de ideas para mejorar productos, servicios o procesos que pueden traducirse en beneficios económico-financieros y ventajas competitivas.

El CP al examinar la información externa en relación a lo que es y hace una empresa, no debería omitir comentarios sobre el efecto que en ella pudieran tener ciertos cambios demográficos que se manifiesten hacia el futuro de su organización.

Una observación o sugerencia de esta naturaleza propiciará llevar a cabo alguna innovación que beneficie al receptor.

Es característica común en el hombre el ser propenso a convertirse en esclavo de las rutinas y los hábitos.

La naturaleza repetitiva de múltiples fenómenos que nos rodean, tanto en la vida profesional como personal, hacen que los aceptemos como si obedecieran a un orden natural y, por lo tanto, fueran inmutables.

Recuerde el CP que a pesar del tiempo, algunas de sus prácticas, rutinas y teorías, se siguen aceptando sin cambio.

Es común que el CP sea definido en términos de los servicios de auditoría de estados financieros, consultoría administrativa ó asesoría fiscal que ofrece; son las fórmulas comunes que han privado por años.

No obstante, cuando esas tradiciones se les enfoca para que sean percibidas en forma diferente, es posible lograr impactos favorables y buenas oportunidades de innovación.

La acelerada producción de conocimientos y tecnología, en todos los órdenes de nuestra vida, es una evidencia de los resultados de la

inovación: los conocimientos y más tecnología que a su vez, llevan a inovaciones en un proceso sin fin.

En el caso particular del CP los nuevos conocimientos deben aplicarse con un alcance práctico en todas direcciones, tan sólo limitado por los beneficios que proporcionen a sus variados receptores.

Al aplicar conocimientos, el CP también deberá buscar la convergencia de diversos tipos de conocimientos y técnicas, no necesariamente con lo que están vinculados a su campo de acción de manera directa.

Las experiencias en las aplicaciones de la computadora a la auditoría y a la planeación financiera, entre otras, han resultado del encuentro de dos tipos de conocimientos fusionados en una reciente inovación.

Este proceso lo debe llevar a cabo el CP en forma consistente, porque siempre habrá posibilidades de crear algo novedoso.

El CP podrá presentar mejores servicios y proporcionar información más completa cuando examine a la empresa como un sistema extendido desde la unidad que le provee de insumos, hasta llegar al cliente, pasando por todos los procesos internos de transformación de esos insumos y de distribución y comercialización de los productos terminados.

Esta interrelación presenta a una organización en todos sus aspectos, tanto internos como externos, de manera que se pueda tener una visión integral de ella, dentro de su contexto macroeconómico y social en que opera.

BIBLIOGRAFIA

APUNTES DE FINANZAS III

Ricardo Solis

Enrique Oropeza

F.C.A. U.N.A.M.

1994

AUDITORIA MODERNA

Walter G. Kell

Ricardo E. Ziegler

Williams C. Boyledn

Cía Editorial Continental, S.A. de C.V.

1985

RELACIONES PUBLICAS

Lic. Arturo Albrandt

Limusa

1982

PLANEACION Y ORGANIZACION DE EMPRESAS

Lic. Guillermo Gómez Ceja

U.N.A.M.

1962

LAS NUEVAS DIMENSIONES DEL C.P.

Luis Rubén Picasso Moreno

Fabian Martínez Villegas

Mc Graw Hill

1992

CONTABILIDAD INTERMEDIA II

Raúl Niño Álvarez

Trillas

1980

FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION FINANCIERA

James C. Van Hall

Interamericana

1978

EL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO

Enrique Oropeza

Ricardo Solís

F.C.A. U.N.A.M.

1974

CREDITO Y COBRANZA

Alejandro Rodríguez L.

(Tesis) UNITEC

1991

DINAMICA DEL CREDITO Y DE LA COBRANZA

Víctor Molina Aznar

S.L.P. Ediciones de Administración

1982

**ELEMENTOS DE ADMINISTRACION DEL CREDITO Y
COBRANZA**

Emilio Villaseñor Fuente

Trillas

1989

**ADMINISTRACION DE LA COBRANZA
PROGRAMACION Y CONTROL**

Agustín Montaña

Trillas

1987

GUIA PARA ELABORAR LA TESIS

Santiago Zorrilla Arena

México Interamericana

1986

MANUAL PARA TESIS

Berenice Ibañez Brambilia

E.C.A.S.A.

1984

INDICE

INTRODUCCION.....	1
ANTECEDENTES.....	5
Tipos de Tarjetas.....	6
Definición de los diversos tipos de Tarjetas.....	6
MARCO TEORICO.....	10
Definición de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.....	16
Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.....	16
ALGUNOS RASGOS DE ORIGEN HISTORICO PARA COMPRENDER EL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO.....	17
Sistema Financiero y el inicio del crédito.....	17
Banco de México, S.A.	20
Comisión Nacional de Valores	21
Nacional Financiera, S.A.	23
Banco Nacional de Comercio Exterior	25
Banco Nacional de Crédito Agricola	27
Banco Nacional de Crédito Ejidal	28
Banco Nacional Agropecuario, S.A.	28
Banco Nacional de Obras y Servicios	29
Banco Nacional de Fomento Cooperativo	29

Banco Nacional Monte de Piedad	29
Banco de Pequeño Comercio del D.F.S.A.	30
Banco Nacional del Ejercicio y la Armada	30
BREVE COMPRESION DE UN MUESTREO PARA FINES DE SABER CUAL ES EL CONOCIMIENTO DEL TEMA	31
Propósito del muestreo	31
Usos del muestreo	32
INVESTIGACION DE CAMPO	32
Herramientas para la investigación de campo	33
Cuestionario	34
PROBLEMATICA DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA	38
Método de control de la Cobranza	39
OBJETIVO GENERAL	46
Objetivo específico	46
Hipótesis	47
CONCLUSION PARA EFICIENTAR EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA	48
BIBLIOGRAFIA	64