

114



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN**

FINANZAS CORPORATIVAS

**"ADMINISTRACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE
UNA INDUSTRIA DEDICADA A LA JOYERIA DE FANTASIA".**

TRABAJO DE SEMINARIO

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN CONTADURIA

P R E S E N T A :

MARTHA HERNANDEZ GUTIERREZ

ASESOR: C.P. RAMON HERNANDEZ VARGAS

282253



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.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA DE
MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES



DEPARTAMENTO DE
EXAMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLAN
PRESENTE.

AT'N: Q. MA. DEL CARMEN GARCIA MIJARES
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES-C.

Con base en el art. 51 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la FES-Cuautitlán, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de Seminario:

Finanzas Corporativas, " Administración de las cuentas
por cobrar de una industria dedicada a la joyería de
fantasía".

que presenta la pasante: Martha Hernández Gutiérrez.

con número de cuenta: 9107185-3 para obtener el Título de:
Licenciada en Contaduría.

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VISTO BUENO.

A T E N T A M E N T E .

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Edo. de México, a 15 de Marzo de 1 2000.

MODULO:	PROFESOR:	FIRMA:
<u>II</u>	<u>C.P. Ramón Hernández Vargas.</u>	<u>[Firma]</u>
<u>IV</u>	<u>C.P. Edifanic Pineda Celis.</u>	<u>[Firma]</u>
<u>I</u>	<u>C.P. Rafael Mejía Rodríguez.</u>	<u>[Firma]</u>

DEDICATORIAS

A DIOS por darme la oportunidad de vivir y siempre alumbrar mi camino.

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO por brindarme conocimiento a través de sus profesores.

AL AMOR DE MI VIDA, JUAN quien ha sabido apoyarme en todo momento.

A MIS PADRES Y MIS HERMANOS que su apoyo siempre ha sido incondicional y por estar con migo en todos los momentos de mi vida.

A MI ASESOR mi agradecimiento por su gran apoyo.

.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVOS.....	6
1. ESTUDIO DEL CAPITAL DE TRABAJO	8
1.1 CONCEPTO Y GENERALIDADES.....	8
1.2 EFECTIVO.....	12
1.2.1 <i>Características de la administración del efectivo y valores negociables.....</i>	<i>13</i>
1.2.2 <i>Propósito del manejo de efectivo.....</i>	<i>14</i>
1.2.3 <i>Determinación de efectivo.....</i>	<i>14</i>
1.3 CUENTAS POR COBRAR.....	15
1.4 INVENTARIOS.....	17
1.4.1 <i>Nivel de inventario.....</i>	<i>17</i>
1.5 CUENTAS POR PAGAR (PROVEEDORES).....	19
1.5.1 <i>Principales políticas de financiamiento en cuentas por pagar.....</i>	<i>18</i>
2. CUENTAS POR COBRAR.....	25
2.1 CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN.....	25
2.2 CARACTERÍSTICAS DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	26
2.3 IMPORTANCIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL CAPITAL NETO DE TRABAJO.....	27
2.3.1 <i>La Inversión en las cuentas por cobrar.....</i>	<i>28</i>
2.4 INFORMACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	28
2.5 ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	30
2.6 EL CRÉDITO.....	36
2.7 ANÁLISIS DE SALDOS.....	39
2.8 LA COBRANZA.....	48
2.8.1 <i>TÉCNICAS DE COBRANZA.....</i>	<i>43</i>
2.9 FACTORAJE DE CUENTAS POR COBRAR.....	46
CASO PRÁCTICO.....	59
CONCLUSIONES	67
CONCLUSIONES DEL SEMINARIO.....	68
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS Y GRÁFICAS.....	70

Introducción

La administración y control del dinero en nuestros días se ha hecho la principal función y objetivo de las empresas, instituciones y de toda la sociedad en que vivimos; por la difícil situación económica en el país y en general en todo el mundo. El control e inversión del dinero y su rápida recuperación es la más importante función para el administrador de cualquier empresas.

El presente trabajo desarrolla en el capítulo uno, un breve estudio del capital de trabajo; el objeto principal es hacer notar la importancia de la correcta administración de cada uno de sus elementos integrantes: efectivo y valores negociables, cuentas por cobrar, inventario y cuentas por pagar y esto se refleja en tener un óptimo ciclo de operación de la empresa.

Así mismo en el capítulo dos se trata el tema de administración de cuentas por cobrar. El administrador financiero tiene como objeto el planear y diseñar estrategias de inversión, proyectos de crecimiento y expansión, para medir la rápida recuperación del dinero que nos adeudan por la actividad principal de la empresa (por la venta de artículos, servicios, etc.); lo importante es recuperar oportunamente lo que adeudan a nuestra empresa. Para lograr la recuperación de cuentas por cobrar en forma eficiente y con el menor costo nos auxiliamos de una correcta administración de las mismas.

Ya que si no recuperamos oportunamente las cuentas por cobrar y por consiguiente no contamos con liquidez, se puede presentar el riesgo máximo la insolvencia.

Por último presento un caso práctico, donde trato de ejemplificar una administración eficiente de cuentas por cobrar en una industria de la joyería.

Objetivos

Objetivo General:

- Establecer una administración eficiente de las cuentas por cobrar.

Objetivos Particulares:

- Convertir rápidamente las cuentas por cobrar en efectivo.
- Disminuir los días cartera de las cuentas por cobrar.
- Determinar la inversión adecuada en cuentas por cobrar para una industria de la joyería.
- Establecer políticas y procedimientos para eficientar la administración de las cuentas por cobrar.
- Obtener información mas confiable de las condiciones de crédito de los clientes.

CAPITULO I

ESTUDIO DEL CAPITAL DE TRABAJO

1. Estudio del Capital de Trabajo

1.1 Concepto y Generalidades.

El Capital Neto de Trabajo se refiere al Activo Circulante Neto que sostiene las operaciones diarias de una empresa. Es una medida adecuada de la liquidez de una compañía, así como el reflejo de su capacidad para manejar sus relaciones con los proveedores y los clientes¹.

Administración Financiera de Capital de Trabajo se define como la parte de la administración financiera, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar con detalle, pagar el mejor salario al trabajador con forme al poder adquisitivo del consumidor preservación ecológica y las necesidades del Estado para proporcionar los servicios públicos a la colectividad y para tomar decisiones acertadas al determinar los niveles apropiados de inversión y liquidez del activo circulante. Así como de endeudamiento y escalonamiento de los vencimientos del pasivo a corto plazo influidas por la compensación entre riesgo y rentabilidad².

Administración Financiera del Capital Neto de Trabajo. se refiere al manejo de las cuentas corrientes de la empresa, las cuales comprenden los Activos Circulantes y los Pasivos a Corto Plazo.

La finalidad de este tipo de administración consiste en manejar cada uno de los activos y pasivos a corto plazo de una empresa de manera que se alcance un nivel aceptable y constante del capital neto de trabajo.

¹ Lawrence J. Gitman "Fundamentos de Administración Financiera" Editorial Oxford.

² Abraham Perdomo "Administración Financiera del Capital de Trabajo" Editorial Ecasa.

Se dice que será mas solvente una empresa mientras mayor capital neto de trabajo tenga pero, uno de los inconvenientes para emplear el Capital Neto de Trabajo para medir la liquidez de diferentes empresas es la prueba del ácido.

Expresión algebraica del capital neto de trabajo.

$$\mathbf{AC-PCP = CNT}$$

Activo circulante menos pasivo a corto plazo es igual a capital neto de trabajo.

Cuando el activo circulante excede al pasivo a corto plazo es igual al capital neto de trabajo positivo, que representa la porción del activo circulante financiada con fondos a largo plazo.

Capital neto de trabajo negativo es igual a la porción del activo circulante financiada con pasivos a corto plazo, cuando el activo circulante es inferior al pasivo a corto plazo.

Estructura de la administración del capital de trabajo.

Los componentes más importantes de la estructura de una empresa son el nivel de inversión en el activo circulante (inventario, cuentas por cobrar, efectos por cobrar y valores negociables.) y el grado de financiamiento con pasivos a corto plazo (cuentas por pagar, documentos por pagar y pasivos acumulados o devengados de la empresa a corto plazo), hay que conseguir un equilibrio entre rentabilidad y riesgo, ya que una inversión excesiva en activo circulante reduce la rentabilidad, mientras que una inversión escasa eleva el riesgo de no poder pagar las deudas a su vencimiento. Cuando menor sea el grado de liquidez, más difícilmente podrán financiarse las partidas examinadas con créditos a corto plazo.

Riesgo: Es la probabilidad de que ocurra un evento, el caso podría ser una empresa que sea técnicamente insolvente.

Una empresa incapaz de pagar sus obligaciones a su vencimiento incurre en insolvencia técnica.

Capital de Trabajo base para planear la Estructura Financiera.

Análisis y diagnostico: identificar problemas y alternativas de solución bajo premisas.

Equilibrio: Entre las fuentes de financiamiento y su aplicación, de tal forma que se obtenga estabilidad, solvencia y liquidez.

Coordinación: de planes de operación a corto y largo plazo.

Administrar el capital de trabajo es administrar efectivo y valores, cuentas por cobrar, inventarios, cuentas por pagar.

El objetivo del presente trabajo de investigación no es el estudio del capital de trabajo, sin embargo considero necesario un breve estudio de la administración de cada uno de sus elementos porque son fundamentales para que se de en optimas condiciones el ciclo de operación de la empresa, **(C.O.)**, porque de una buena administración de las cuentas por cobrar se refleja recuperación oportuna de efectivo y valores (los activos mas líquidos de la empresa) y contando con fondos en el momento oportuno invertimos en inventario y contamos con inventario y este se convierte en ventas al contado y ventas a crédito, estas ultimas que se traducen en cuentas por cobrar. Y es muy importante lograr equilibrio entre los elementos ya mencionados, para que se de en optimas condiciones el ciclo de operación de la empresa

1.2 Efectivo.

El administrador financiero debe administrar el efectivo de tal forma que se cuente con este en el momento y la cantidad adecuados, para hacer frente a los compromisos de pago al vencer estos, y si no se cumple con los compromisos a su vencimiento se presentara el riesgo máximo la insolvencia.

A continuación podemos conceptualizar lo que es el efectivo (de acuerdo al Boletín C-1.):

El efectivo debe estar constituido por moneda en curso legal o sus equivalentes, propiedad de una entidad y disponibles para la operación, tales como depósitos bancarios en cuentas de cheques, giros bancarios, telegráficos o postales, moneda extranjera y metales preciosos y amonedados.

Efectivo y valores negociables son:

- Los activos más líquidos de la empresa.
- Parte fundamental o constituyente de la capacidad de pagar las cuentas en el momento de su vencimiento
- Sirve para hacer frente a los desembolsos imprevistos

Valores negociables:

- Fondos de efectivo temporalmente ociosos, que se invierten en valores negociables producen intereses
- Instrumentos a corto plazo del mercado de dinero.

1.2.1 Características de la administración del efectivo y valores negociables.

- 1) Operación normal donde la empresa debe tener dinero para sus transacciones normales diarias.
- 2) Se deben manejar con precaución al capacitar a la empresa para aprovechar oportunidades como descuentos sobre compras, cambios de precios en activos fijos.
- 3) Se maneja en un entorno especulativo en una economía como la de México y su sensibilidad a factores económicos exteriores de una economía ya globalizada.
- 4) Son instrumentos de inversión a corto plazo que se utilizan para obtener rentabilidad sobre fondos temporalmente ociosos.
- 5) Se utilizan para cubrir las cuentas por pagar lo mas tarde posible sin poner en riesgo la credibilidad y el abasto del proveedor.
- 6) Se debe utilizar el inventario el menor tiempo posible.
- 7) Se incrementa gracias a la eficiente y rápida cobranza.
- 8) También será mayor en la medida que las ventas se incrementen en mayor proporción a los gastos totales de la empresa.

1.2.2 Propósito del manejo de efectivo.

Es mantener únicamente fondos suficientes para hacer frente a todas las contingencias que se producen dentro de la operación y los ingresos fuera de los pagos normales, o mas bien sobre salidas de efectivo imprevistas de la organización que pueden ocasionar una falta de liquidez.

1.2.3 Determinación de efectivo.

El administrador financiero de acuerdo al tipo de empresa debe determinar los saldos óptimos tanto para el efectivo como para los valores negociables a fin de reducir su riesgo de insolvencia técnica, a los niveles aceptables³.

Tener un saldo mínimo de efectivo, considerando la cantidad que requiere para el cumplimiento de los pagos en las fechas programadas, además de una cantidad adicional fija para cubrir pagos imprevistos.

Para administrar correctamente el efectivo hay que conocer el ciclo de caja de la empresa

Y el ciclo de caja: es igual al lapso desde el desembolso para una compra hasta su cobro.

³ Lawrence J. Gitman "Fundamentos de Administración Financiera" Editorial Oxford

1.3 Cuentas por Cobrar.

Una buena **administración de cuentas por cobrar e inventarios** es decisiva para nuestro éxito financiero. Es el objeto de estudio del presente trabajo de investigación ya que como se menciona en el punto referente a la administración de efectivo la empresa debe contar con efectivo o valores negociables (activos más líquidos) para hacer frente a sus obligaciones y si no recuperamos oportunamente la inversión en cuentas por cobrar a clientes, son el giro principal de la empresa el resultado de la venta de mercancía, la empresa no podrá cumplir con sus obligaciones a su vencimiento y corremos el riesgo máximo la insolvencia, y por el contrario se debe buscar maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se abuse del procedimiento hasta el grado en que el otorgamiento de créditos deje de ser rentable y atractivo en términos de rendimientos sobre inversión. Es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las mayores utilidades que se espera habrá de generar.

Las cuentas por cobrar representan los derechos exigibles originados principalmente por ventas, o pueden ser por servicios prestados o cualquier otro concepto análogo.

Pueden estar representadas por saldos de cuentas corrientes o bien estar amparadas con documentos.

Las transacciones para lo cual fueron constituidas las cuentas por cobrar son: La venta de mercancía o prestación de servicios.

Transacciones distinta aquellas para lo cual fueron constituidas: Préstamos a los accionistas funcionarios y empleados, ventas de activo fijo, y otros conceptos análogos a los anteriores.

Este trabajo se enfoca a la administración de las cuentas por cobrar a clientes.

1.4 Inventarios.

Es un activo circulante necesario que permite que el proceso de producción y venta opere con un mínimo de tropiezos. Representa una inversión monetaria significativa.

Dentro de una industria se puede definir a los inventarios como aquellas acumulaciones de costos relativos a las materias primas suministros en cierto proceso y a productos ya terminados.

Son un rubro del capital de trabajo debe ser administrado correctamente con el fin de convertirlo rápidamente en cartera y finalmente en efectivo.

1.4.1 Nivel de inventario

El administrador financiero debe vigilar los inventarios para cerciorarse de que el dinero de la empresa, no este siendo invertido de manera incorrecta en recursos en exceso y que generalmente la postura del nivel de inventario para el administrador financiero es mantenerlo bajo.

Generalmente en la mayoría de las empresas el inventario representa una inversión significativa, y esta inversión; le exige a la empresa la inmovilización de su dinero y la oportunidad de generar ganancias por otros medios, podemos observar que a mayor promedio de inventarios es igual a mayor inversión y costos requerido y menos abundancia de inventarios promedio menor será la inversión y costo requerido.

Al evaluar la posibilidad de cambios en el inventario se debe hacer considerando beneficios contra costos.

El manejo y control de los inventarios debe tener especial cuidado debido a que:

1. En casi todas las empresas, estos constituyen un parte muy significativa en términos monetarios dentro del activo total.
2. Son los activos más líquidos después de la cartera.
3. Tienen efectos económicos muy importantes como la inflación y devaluación, que repercute en su valor en cada fecha de un balance.
4. Contablemente son partidas dinámicas por que se presentan en el Estado de Costo de Producción y Venta. Pero además son partidas que también se presentan en el Balance General en forma colectiva.

Por consiguiente el objeto principal del control de inventarios es el de adquirir, almacenar con eficiencia, y aplicar a producción y a las ventas los inventarios de fabricación en condiciones optimas de productividad y rentabilidad, reflejados no solo en la utilidad, sino también a su conversión rápida a efectivo.

La inversión en inventarios hay que cuidarla estrictamente mediante mecanismos de control, ya que de no hacerlo implicaría costos que mermarían no solo el costo financiero cuantificable por errores de control y planeación si no se pueden perder clientes que quizás ya no se recuperen.

1.5 Cuentas por Pagar (proveedores).

Los documentos y cuentas por pagar representan obligaciones presentes provenientes de las operaciones de transacciones pasadas, tales como la adquisición de mercancías y servicios, o por la obtención de prestamos para el financiamiento de los bienes que constituyen el activo vía documentos por pagar.⁴

Sin embargo otro concepto mas amplio ya que comprende las cuentas por pagar a proveedores, adeudos a compañías afiliadas, gastos e impuestos acumulados por pagar, provisiones para impuestos sobre la renta, producto del trabajo, aduanales, participación de utilidades, impuesto al activo.

Existen otros conceptos además de los anteriores como, honorarios profesionales anuncios de publicidad rentas etc. Que son aplicados a resultados por operación, en vez cargarlos a los inventarios. También incluyen pasivos originados por adquisición y mantenimiento de maquinaria que representan una inversión en activos no circulantes.

Los adeudos por conceptos anteriores que forman parte del Capital de Trabajo son aquellos que tienen vencimiento a corto plazo y que por lo tanto se tiene la obligación de pagarlos a mas tardar en un año o dentro del ciclo financiero a corto plazo de la empresa, si este es mayor a un año.

El proveedor es el único medio de financiamiento que no tiene ningún costo, y este financiamiento es acordado en precio y plazo de pago mas días de pago, no obstante no podemos demorarnos demasiado porque se corre el riesgo de perderlos y pueden ser parte estratégica de nuestros costos.

⁴ Joaquin A. Moreno "Administración Financiera del Capital de Trabajo" del instituto mexicano de contadores públicos.

Una medida importante es conocer el financiamiento que se recibe directamente de los proveedores que tiene como destino la adquisición de inventarios de materiales para la producción o la venta de mercancía en el caso de empresas comerciales es la siguiente:

$$\text{Financiamiento de Proveedores} = \frac{\text{Pasivos a favor de proveedores}}{\text{Inventario de mercancías}}$$

Industrias:

$$\text{Financiamiento de Proveedores} = \frac{\text{Pasivos a favor de proveedores}}{\text{Inventario de materia prima}}$$

Es necesario contar con información relativa a los pasivos relacionados con proveedores y aplicar la fórmula, el resultado significa el financiamiento sin costo que se ha recibido de los proveedores.

1.5.1 Principales políticas de financiamiento en cuentas por pagar.

Tiene como objetivo eficientar la administración financiera del capital de trabajo:

1. Elevar al máximo el financiamiento con proveedores a través de fijar los mas días posibles de crédito en contratos temporales y fijación de precios favorables que estén por abajo del mercado.
2. Aprovechar descuento por pronto pago o pago anticipado, deben negociarse si el descuento es mayor al costo de oportunidad del mercado.
3. Nivel de endeudamiento de la empresa: Estar pendiente de la relación de solvencia que la empresa pueda tener para no comprometerla mas de lo debido. y tener documentos que

amparen el pago. Considerando que se tengan todos los documentos soporte debidamente llenados y requisitados.

Un principio básico es que exista un registro del pasivo por el importe de pago de una mercancía y el registro de la disminución del activo por el pago al proveedor aún cuando sean pagos de contado así como sellar las facturas de pagado además contar con documentos que amparen el pago, considerando que se tengan todos los documentos soporte debidamente llenados y requisitados.

Para una correcta administración financiera de cuentas por pagar es necesario contar con puntos de control interno que permitan tener un saldo sano en la estructura financiera.

1. El departamento de compras deberá contar con la requisición del material o servicio debidamente solicitado y autorizada por el jefe operativo en cuestión.
2. El departamento de compras revisará los inventarios para cerciorarse de que realmente no existe ese producto.
3. Una vez constatada la existencia, levanta la orden de compra, la cual debe contener los datos del material en cuanto a precio volumen, fecha de solicitud, y probable recibo esta deberá también estar debidamente autorizada por su jefe inmediato y la dirección autorizada.
4. Procederá a levantar el pedido con el proveedor, en algunos casos si son nuevos materiales se buscara la mejor proveedor por condiciones y calidad.
5. Se enviaran copia del pedido al almacén, para que este pendiente y programe su recepción.

6. El almacenista recibe el material cotejado que se trata de los montos y volúmenes autorizados en el pedido mas o menos el margen que marque la política de recibo.
7. El almacenista registrara la entrada del material y entrega una copia al proveedor.
8. Ahora el proveedor podrá presentar sus facturas a revisión, para programar su pago.

CAPITULO 2

CUENTAS POR COBRAR

2. Cuentas por Cobrar

2.1 Concepto y clasificación.

Las cuentas por cobrar: Son las que se constituyen por todos los derechos exigibles de cobro originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo⁵.

Las cuentas por cobrar representan la cantidad total de dinero adeudada a la empresa por concepto de ventas realizadas a crédito⁶.

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados o cualquier otro concepto análogo⁷.

En base a los elementos anteriores señalados consideramos como cuentas por cobrar. A los recursos y derechos exigibles de cobro, que se encuentran en trayecto de entrar a la compañía y fueron originadas por ventas, prestación de servicio, y préstamos.

Para realizar los cobros de una cuenta por cobrar existen varios instrumentos como son el efectivo, cheques, letras de cambio, pagares, contratos de factoraje o de tarjetas de crédito.

Las cuentas por cobrar se clasifican de acuerdo a su origen, a cargo de compañías afiliadas, empleados y clientes, distinguiendo los provenientes de ventas, servicios. y préstamos.

⁵ Boletín C-3 "Comisión de los Principios de Contabilidad" Pág.-3-1.

⁶ Laurence J. Gitman "Fundamentos de Administración Financiera" Editorial Oxford.

⁷ Moreno Fernández Joaquín "La Administración Financiera del Capital de Trabajo". Editorial

2.2 Características de las Cuentas por Cobrar.

Las cuentas por cobrar a clientes, son el giro principal de la empresa, que son el resultado de las ventas de mercancías, productos, y/o servicios a crédito. En base a lo anterior la operación puede llevarse de dos maneras:

1. Con garantía de documentos: Se realiza una venta con garantía ya sea por un pagare, una letra de cambio o un cheque (en la practica se utilizan cheques posfechados) . De esta manera se adquiere una mayor seguridad en la operación, porque esta respaldada por un titulo de crédito

Los títulos de crédito son los documentos necesarios para ejercitar el derecho literal que en ellos se consigna y cuando el deudor acepta y firma el documento, adquiere la obligación formal

2. Sin garantía de documentos: Cuando no existe titulo de crédito como respaldo del pago.

Ejemplo de una cuenta por cobrar sin garantía de documento es el caso de ciertos prestamos a funcionarios y empleados dentro de la empresa; al realizar un préstamo la empresa a uno de sus elementos, automáticamente crea una cuenta por cobrar, teniendo el derecho a recuperarla. En este caso las condiciones del préstamo las establece la empresa de acuerdo a su seguridad, recuperando el adeudo vía nomina o en el finiquito correspondiente.

2.3. Importancia de las Cuentas por Cobrar en el Capital Neto de Trabajo.

Las cuentas por cobrar constituyen uno de los conceptos más importantes del activo circulante; representan el dinero que entrara a la compañía por sus actividades propias y de acuerdo a sus características .

La importancia esta relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia.

Existen empresas que tienen ventas únicamente de contado, otras que manejan crédito contado, y otras solamente crédito y otras ventas a plazos.

Generalmente en la mayoría de las empresas que venden a crédito las cuentas por cobrar representan una inversión muy importante. Cuando no existe competencia, generalmente la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital neto de trabajo no es significativa.

Una medida para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar, es la relación de la inversión al capital neto de trabajo y al activo circulante, y se obtienen a través de una de las pruebas de liquidez, como sigue:

Cuentas por cobrar a capital neto de trabajo

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar netas}}{\text{Capital neto de trabajo}}$$

El resultado representa la dependencia que el capital neto de trabajo tiene en la inversión de cuentas por cobrar y es una medida que tienen las cuentas por cobrar en la estructura financiera del capital neto trabajo.

Otra medida es buscar la proporción de cuentas por cobrar a activo circulante

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar netas}}{\text{Activo circulante}}$$

2.3.1. La Inversión en las cuentas por cobrar

La administración y políticas de crédito están estrechamente relacionadas con el giro del negocio y la competencia de mercado en que la empresa opera. Dependiendo del giro del negocio y de la competencia se otorgara el crédito a los clientes, el cual representa el tiempo que transcurre entre la fecha de la venta y la fecha en que se cobra, o se recibe el efectivo por la venta. Las ventas a crédito se transforman en cuentas por cobrar representando generalmente en una gran mayoría de empresas una importante inversión en el activo circulante.

La inversión de las cuentas por cobrar se determina por el volumen de las ventas a crédito y por el promedio de días que transcurren entre las fechas de venta y la cobranza.

Para medir la inversión en cuentas por cobrar se efectúan varias medidas de liquidez, generalmente se calcula la relación que existe entre las cuentas por cobrar y las ventas.

El porcentaje de las ventas anuales que están pendientes de ser liquidadas por los clientes se calcula:

Cuentas por cobrar a ventas

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar (neto)}}{\text{Ventas netas anuales}}$$

Como medida correcta debe tomarse las ventas a crédito, las cuales están relacionadas con las cuentas por cobrar a clientes.

En algunas ocasiones se emplea el promedio de cuentas por cobrar, aunque es mas correcto usar el saldo de fin de año o periodo.

La rotación de las cuentas por cobrar se calcula con la siguiente formula.:

Cuentas por cobrar a ventas

Ventas netas anuales

Cuentas por cobrar

Mide la eficiencia en el manejo de crédito de los clientes

Cuando las cuentas por cobrar incluyen impuesto (I.V.A.), este se debe de quitar para que sean comparables y razonables los resultados obtenidos.

El promedio de cobranza se obtiene tomando como base el resultado de la razón de cuentas por cobrar a ventas, multiplicando por los días del año (360) para obtener los días de crédito o por 12 para obtener los meses de crédito

Rotación de Cuentas por Cobrar * (360)= Días Cartera

Rotación de Cuentas por Cobrar * (12) = Mes Cartera

Los días cartera son los días en que se recupera una cuenta por cobrar pueden relacionarse con los plazos que una empresa ofrece, para cuantificar la inversión en cuentas por cobrar.

En base a los resultados que se obtengan en la razón de cuentas por cobrar a ventas, pueden señalarse modificaciones ó cambios en las políticas, desarrollo de nuevas técnicas de la cobranza.

Podemos ver a las cuentas por cobrar como una etapa necesaria del ciclo anual de las empresas que es la transformación de mercancías a clientes. Deben recuperarse en el plazo normal de crédito que concede la empresa, mismo que debe de estar dentro de lo que otorga la competencia.

Si la inversión en los clientes no es proporcional con los demás elementos financieros de la empresa, si no que es mayor, existe un desequilibrio financiero que significa una deficiencia, que produce desperdicio y esta reduce las utilidades.

Cuando existe exceso en la inversión y además esta no se recupera dentro del plazo normal de crédito, aumenta la deficiencia, y esto significa que los clientes no están cumpliendo oportunamente sus obligaciones.

La falta de atención en cobros de saldos aumenta el riesgo al incumplimiento al pago de un crédito llegando a la perdida parcial y en ocasiones total del importe de los créditos los cual reduce utilidades.

Mientras se otorgué un plazo mas corto de crédito, menor es el riesgo de perderlo. Para acelerar la cobranza de los saldos a cargo de clientes, se llegan a establecer políticas de descuentos por pronto pago.

2.4. Información de las Cuentas por Cobrar.

Dentro de los aspectos de mayor relevancia de las cuentas por cobrar, se encuentra la información de las mismas, por ser un factor primordial para la toma de decisiones de la cartera, así como para conocer la eficiencia de la inversión en las cuentas por cobrar; dado que una buena administración requiere de información al día sobre los saldos de los clientes y deudores.

Las empresas, en su mayoría, efectúan suspensiones de servicios bajo los siguientes aspectos: el pago no realizado oportunamente o incumplimiento de pago, para ello se requiere de información veraz y actualizada en el momento en que se nos están solicitando otro pedido y si tiene facturas vencidas o sobre pasa el límite de crédito lo más sano es negar la venta a crédito.

Dependiendo del giro del negocio, la exigencia de la información esta relacionado con los servicios a los clientes.

En la actualidad la información que los negocios requieren para dar servicio a los clientes tiene que ser diaria y por ello la necesidad de registrarlas, en el día que se realiza la operación, para tener como resultado las operaciones y saldos al día, actualizados.

El administrador es el responsable de controlar que las operaciones realizadas día a día sean registradas correctamente, teniendo en la actualidad la gran ayuda de los sistemas de computo en cada una de las áreas administrativas, los cuales brindan la información requerida en cualquier momento.

Actualmente el uso de las computadoras y sistemas de computo resultan ser una gran herramienta para cubrir las exigencias y necesidades que se requieren para obtener la información de las cuentas por cobrar, y como ya se menciono para controlar que las operaciones sean registradas correctamente.

La información se consulta en reportes, emitidos por sistemas de computo, o pueden ser manuales mismos que resultan veraces y oportunos.

Es indispensable para obtener esta información mantener actualizadas la base de datos, asimismo es necesario tener un horario de corte de operaciones y una disciplina operativa en todas las personas involucradas en la operación diaria.

Dependiendo de las necesidades de las empresas y su capacidad de inversión, pueden desarrollarse diferentes sistemas de información para la administración, que debe proporcionar un informe de acuerdo a las necesidades propias de la empresa.

Para la administración es primordial contar con información que nos permita tomar decisiones firmes y eficaces, pues de esta manera se obtiene una confianza capaz de motivar al cliente a aumentar su consumo.

La información que la empresa tenga y brinde, le da un valor agregado a las relaciones empresa – cliente, logrando una buena relación con el consumidor.

Al contar con una buena información estadística, se puede planear las estrategias para que la cartera de los clientes y las ventas que van de la mano sean efectivamente administrados, para lograr los objetivos que haya fijado la dirección de la empresa.

2.5 Administración y Control de las Cuentas por Cobrar.

En todas las organizaciones con fines comerciales, es de gran importancia el control y administración de las cuentas por cobrar, y de ahí su necesidad de otorgar crédito a quien realmente pueda solventar la deuda, en límite y plazo establecido y así mismo contar con un buen sistema de cobranza. De tal manera que una buena administración requiere de información oportuna al día sobre el saldo de los clientes y deudores, y dependerá del giro y características del negocio, la necesidad de información relacionada con los clientes y sus aspectos importantes de cada uno de ellos.

Las cuentas que se encuentran al corriente, sin atraso de pago no requieren una administración, en cambio aquellas que tienen algún problema como falta de pago por que ya están vencidas, exceso de deuda sobre el límite de crédito aprobado, devoluciones del correo de estados de cuenta por direcciones erróneas o por cambio de domicilio del cliente, que no cumplen los requisitos que solicitaron, cheques devueltos por los bancos de pagos efectuados por los clientes, requerirán ser atendidas inmediatamente para conservar una cartera sana.

Contando con una buena información estadística, el administrador puede planear sus estrategias para que la cartera de clientes y las ventas, que son primordiales, sean administradas efectivamente para lograr los objetivos y metas fijadas por la dirección de la compañía.

El administrador deberá vigilar como regla que las condiciones de crédito (en precio y plazo) sean por lo menos similares a la de la competencia o mas competitivas.

Para lograr una eficiente administración de las cuentas por cobrar el administrador financiero deberá vigilar que el área de crédito y cobranza cuente con políticas y procedimientos de control como:

- 1) Que limite de crédito concede la empresa a cada uno de sus clientes.
- 2) Que precios se otorgan y como se calculan por tipo de mercado y cliente.
- 3) Que tipo de documentación respalda o soporta a la cuenta por cobrar.
- 4) Beneficio de la venta (para atraer o conservar la cliente).
- 5) Que información tiene para controlar la cartera.
- 6) Que se hace en caso de incumplimiento del cliente.
- 7) Cual es el costo del departamento.

A un administrador financiero los siguientes medios le servirán para asegurar y obtener los pagos y son las políticas y procedimientos de crédito.

- Estándares de crédito por bloques y mercado.
- Evaluación de los clientes.
- Información de promedios de pago.
- Controles por índices o tendencias.
- Máximo de gastos permitidos en la administración de la cobranza.
- Máximo de inversión en monto y días cartera.
- Estimación de cuentas dudosas.
- De descuento y bonificaciones sobre ventas.
- De aceptación por devoluciones.

Que posteriormente se estudian a detalle.

2.6 El Crédito.

Al crédito se le define como:

El medio de intercambio, lo cual se usa para facilitar el comercio o la entrega de bienes y servicios de una persona a otra⁸.

Etimológicamente crédito proviene de la palabra latina "credere", que significa "yo creo o tengo confianza", es decir, la confianza que se deposita en otra persona para cumplir con una obligación. en el futuro⁹.

Es el permiso de usar el capital de otros¹⁰.

A mi consideración la definición mas acertada es la que maneja el autor Richard Ettinger. "Es el poder obtener bienes o servicios por medio de la promesa de pago, en una fecha determinada en el futuro"¹¹.

El crédito se clasifica de acuerdo al tipo de transacción crediticia por lo cual se realiza:

- Crédito al detallista
- Crédito de prestamos individuales

Existen factores o elementos que influyen sobre el nivel de las cuentas por cobrar:

- Las condiciones económicas.
- Las políticas de crédito de la empresa.

⁸ Stuart Mill, Jhon. "Crédito y Cobranza" Editorial:

⁹ Moreno Fernández Joaquín "La Administración Financiera del Capital de Trabajo". Editorial:

¹⁰ Galileo E. David "Crédito y cobranza"

¹¹ Ettinger Richard "El crédito y cobranza clasificación del crédito: Crédito mercantil" Editorial:

El administrador no tiene control sobre las condiciones económicas , pero si puede variar el nivel de las cuentas por cobrar en la relación con el intercambio entre la rentabilidad y el riesgo. Las políticas de crédito deben tener como objetivo elevar a! máximo el rendimiento sobre la inversión.

Se debe tener en cuenta que las políticas de crédito y cobranza de una compañía no son independientes de las de otras empresas y deben verse como parte del proceso competitivo global. Las principales variables que deben tenerse en cuenta al evaluar la posibilidad del cambio en las políticas de crédito son:

1. Volumen de Ventas: Una modificación en las normas de crédito causa variación en el volumen de ventas: si las normas de crédito se suavizan, es de esperar que las ventas aumentaran, si por el contrario, las normas de crédito se endurecen, las ventas disminuirán. Así tenemos que, un aumento en las ventas se reflejara positivamente en las utilidades, sin embargo se incrementa el riesgo en aumentar el nivel de cuentas por cobrar y la posibilidad de cuentas incobrables.
2. Inversión de las Cuentas por Cobrar: El control o manejo de las cuentas por cobrar implica un costo para la empresa, mismo que se reflejará en la pérdida de oportunidades de obtener las ganancias que resulten, debido a la necesidad de congelar fondos en cuentas por cobrar. En consecuencia, cuanto mayor sea la inversión de la empresa en las cuentas por cobrar mas elevados serán los costos de manejo y cuanto menor sea la inversión de la empresa en dichas cuentas, mas bajos serán los costos de manejo. En este orden de ideas, si la empresa hace mas flexibles sus normas de crédito aumentara el volumen de las cuentas por cobrar y con ello los costos de inversión de la empresa; si por el contrario, las normas de crédito se endurecen, se obtendrán grandes beneficios disminuyendo el volumen de las cuentas por cobrar y con ello los costos de inversión de la empresa. Así, es de esperar que, si se suavizan las normas de crédito se afectara de manera negativa a las utilidades de la empresa.

3. **Gastos por Cuentas Incobrables:** En base a lo anteriormente señalado, la probabilidad o riesgo de adquirir una cuenta o cuentas incobrable aumentan cuando las normas de crédito se suavizan. El incremento de las cuentas incobrables, asociado con normas de crédito frágiles, elevan los gastos por cuentas incobrables, afectando de esta manera y directamente a las utilidades. Y por el contrario, el endurecimiento de las normas de crédito hace que disminuyan los gastos sobre las cuentas incobrables y sí aumentan las utilidades de la empresa

Los efectos y cambios que sufrirían las utilidades, considerando los gastos de cobranza, con respecto a las frágiles normas de crédito se comportarían de la siguiente manera:

Volumen de ventas si se incrementan da un efecto en utilidades Positivo.

Gastos de cuentas incobrables si se incrementan da un efecto en utilidades Negativo.

Inversión en cuentas por cobrar si se incrementa da un efecto en utilidades Negativo.

Al otorgar crédito se crean posibles pérdidas por cuentas incobrables, costos de investigación del cliente, gastos de cobranza, reflejándose de esta manera en una disminución del rendimiento sobre la inversión de los accionistas .

Las características de las cuentas comerciales, la duración del periodo del crédito, descuento en efectivo, programa de cobranza, son elementos que determinan el periodo promedio de cobranza y la proporción de las pérdidas en la cuenta incobrables.

La administración de las cuentas por cobrar, tiene que fijar las políticas de cobranza, como las que a continuación se mencionan:

- a) Administrar el crédito que se otorga a los clientes bajo procedimientos no complicados y ágiles con fines de lograr un valor a futuro que se encuentra en función a la competencia.

- b) Reducir al máximo la inversión de cuentas por cobrar en días cartera, sin tener efectos en la venta o negociación de los servicios o mercancías que son el giro principal de las empresas. Al reducir al máximo los días cartera se beneficia la inversión. Logrando que las cuentas por cobrar se transformen en efectivo.
- c) Evaluar de forma objetiva al crédito para conseguir la mínima pérdida en las cuentas incobrables.

La evaluación del crédito que es el resultado de la supervisión y análisis de cada cuenta de los clientes , para que participen con puntualidad respecto las obligaciones contraídas, desde el momento de recibir un servicio ó artículo; debe ser estudiada tomando en cuenta los siguientes factores: el monto, tiempo del crédito y el tipo de mercado en el cual se participa, mantener la inversión en las cuentas por cobrar al corriente.

Las cuentas por cobrar son activos monetarios que están expuestos a los problemas inflacionarios de todos los países. Las cuentas por cobrar en moneda extranjera están expuestas a devaluarse.

Un aspecto primordial que debe de considerar el administrador de las cuentas por cobrar, es las condiciones y periodo establecido del crédito. Las condiciones de crédito de una empresa determinan los requisitos de reembolso exigidos a todos los clientes con crédito.

Las condiciones de crédito especifican el periodo de crédito, los descuentos por pago de contado o cualquier característica del crédito pactado con los clientes. Una vez fijadas las condiciones de crédito, la dirección de finanzas será la encargada de administrar y controlar las normas y políticas de crédito y cobranza. Si un cliente prospecto o cliente potencial no reúne las condiciones o requisitos para que se le otorgue el crédito, deberá ser rechazada su solicitud, ya que se considera como una persona no digna de crédito y con alto riesgo de que en caso de otorgárselo, su cuenta puede llegar a ser incobrable.

Por lo general, los analistas de crédito de una empresa utilizan las cinco C del crédito para analizar lo más importante de la imagen crediticia de un solicitante de crédito.

Es importante que antes de decidir si se otorga o no crédito a un cliente y cuanto concederle realizar una investigación de crédito

Características que debe reunir el cliente solicitante de algún tipo de crédito:

- 1) **Carácter.** Antecedentes del solicitante en que se refiere al cumplimiento de sus obligaciones financieras, contractuales y morales.
- 2) **Capacidad.** Facultad del solicitante para reembolsar el crédito solicitado. análisis de los estados financieros.
- 3) **Capital.** Solidez financiera del solicitante de acuerdo con su situación patrimonial.
- 4) **Colateral.** Monto en activos de que dispone el solicitante para garantizar el crédito.
- 5) **Condiciones.** Situación económica y empresarial actual¹².

El objetivo de la administración de cuentas por cobrar es tener políticas y procedimientos que aseguren:

1. El retorno de la inversión
2. Con utilidad sobre la inversión

Así mismo es importante hacer una evaluación de un cliente potencial.

¹² Lawrence J. Gitman "Fundamentos de Administración Financiera" Editorial Oxford

- a) Estados financieros dictaminados de preferencia o otros similares firmados por el dueño con la leyenda de manifestar la veracidad de los datos.
- b) Referencias bancarias que muestren su comportamiento en cuanto compromisos.
- c) Contratar a investigadores especialistas en análisis de crédito y estudios económicos de la empresa en particular además de la visita al negocio.
- d) Suscripción a revistas dedicadas a recabar información de empresas con problemas legales o con instituciones bancarias y de crédito, o por otro proveedor.

Como ya se menciona, el control o manejo de las cuentas por cobrar implica un costo para la empresa y este, será más elevado en cuanto mayor sea la inversión de la empresa en cuentas por cobrar y cuando menor sea la inversión de la empresa en dichas cuentas más bajos serán los costos de manejo.

Más Flexibilidad en cuentas por cobrar (periodo de cobranza más extenso) es igual a mayor volumen de cuentas por cobrar (mayores ventas) y esto es igual a mayores costos y un mayor costo de manejo de inversión (afecta de manera negativa a las utilidades.)

Si las normas de crédito se endurecen ocurrirá lo contrario.

Los cambios en el periodo de crédito tienen efecto en la rentabilidad de la empresa.

Concepto	Cambio	Efecto en utilidades
Ventas volumen	Incremento	Positivo (+)
Inversión cuentas por cobrar	Incremento	Negativo (-)
Gastos de cuentas Incobrables	Incremento	Negativo (-)

Al incrementarse el volumen de las ventas el efecto es positivo con el supuesto de que a mayores ventas mayor ganancia.

Al incrementarse la inversión en cuentas por cobrar el efecto en utilidades es negativo ya las cuentas por cobrar representan una inversión aun no recuperada y corremos el riesgo de que vuelvan cuentas incobrables además de que representan un gasto mayor al administrarlas y si representan un gasto mayor al administrarlas el efecto en utilidades es negativo.

Una de las estrategias para capturar mercado e incrementar ventas consiste en ampliar las condiciones de crédito, cuando son similares en calidad, servicio y precios de venta del producto.

Es necesario observar el comportamiento de ventas: al tener reducciones en los periodos de crédito generalmente se acepta el volumen y trae como resultado la reducción de utilidades y falta de absorción de costos que origina la inversión de cuentas por cobrar.

Una estrategia primordial para reducir la cartera de cuentas por cobrar y los riesgos de cobro y la inversión en las cuentas por cobrar, son los descuentos por pronto pago y descuentos por pago de contado.

Existe un tipo de descuento llamado bonificaciones, que es característica de las empresas de venta de productos para lograr cobertura y preferencia en el mercado.

Los descuentos por pronto pago al contado en efectivo tiene un beneficio directo en la inversión de las cuentas por cobrar, que se compensa con la reducción del riesgo.

2.7 Análisis de Saldos

El análisis de las cuentas por cobrar, es responsabilidad del departamento de crédito, responsabilidad que se traduce en vigilar y supervisar las cuentas de los clientes, para que las facturas sean presentadas en un tiempo determinado para su trámite de cobranza y de esta manera iniciar las gestiones de cobro de facturas de los clientes que ya estén vencidas.

En el caso de que el cliente tenga vencida su cuenta y no realice el pago total de la misma, el departamento de crédito tendrá la responsabilidad y autoridad para detener sus pedidos subsecuentes.

Toda gerencia de crédito y cobranza o departamento de crédito, encuentra una herramienta muy importante y funcional en el análisis de antigüedad de saldos, que nos presentan todas las cuentas de acuerdo a su antigüedad y monto de la misma.

El análisis de las cuentas por cobrar es la herramienta que nos muestra la cantidad y proporción de las cuentas por cobrar vigentes, vencidas en los periodos que se han pactado con las políticas de la empresa, y que son del conocimiento del cliente al adquirir un servicio o producto.

La antigüedad de saldos nos muestra la irregularidades que se encuentran en nuestra cartera vencida, información que requiere el administrador de las cuentas por cobrar para ajustar las técnicas que se encuentren en decadencia y que se reflejan como problemas de las cuentas por cobrar.

La presentación del análisis de las cuentas por cobrar, se presentan por periodos y fechas en que se encuentran las mismas desde el momento en que se originan y con los sistemas de computo se logra la mayor eficiencia para emitir y consultar este tipo de información.

Generalmente, los datos informativos que contiene una antigüedad de saldos son los siguientes

1. Folio o numero de identificación del cliente.
2. Nombre o razón social del cliente.
3. Numero de factura o nota de cargo y/o crédito.
4. Importe de notas de cargo o facturas al corriente. Facturas que se encuentran dentro de lo establecido al ser otorgado el crédito y
5. Importe de facturas y de notas de cargo vencidas mostrando totales por cada periodo de vencimiento.

Algunos reportes de antigüedad de saldos, presentan la información de varias formas de acuerdo al giro o necesidades de la empresa.

Los listados de antigüedad de saldos son enumerados de forma horizontal y en la parte inferior tiene los totales de cada vencimiento, de esta forma se puede conocer con exactitud de la cantidad y el estado que impera en la cartera de cualquier empresa.

El departamento de crédito y cobranza realiza un análisis y administración de sus saldos o cobranza por excepción, dándole preferencia a los saldos con mayor antigüedad y tomando como dato meramente informativo a los saldos que se encuentran al corriente.

Por medio de la antigüedad de cuentas por cobrar o de saldos se observa el comportamiento de las mismas y por medio de sus porcentajes se puede determinar cuales se encuentran vencidas con respecto al total y cuales se encuentran sin vencimiento y que porcentaje representan del total de las cuentas por cobrar.

Es necesario reportar a los clientes el importe de sus cuentas continuamente y responsabilizar a los integrantes del departamento de realizar los cobros oportunamente a su vencimiento.

Es de gran importancia el mantener una comunicación con los clientes, dándoles a conocer periódicamente sus estados de cuenta, porque de esta manera se logra mantener informado al departamento de crédito respecto de dichas cuentas, consiguiendo mantener una cartera al corriente con información real, veraz y oportuna.

En la mayoría de las empresas, los estados de cuenta son controlados por la gerencia de crédito y cobranza bajo lineamientos del control interno, los cuales contienen información como saldo del mes anterior, cargos de factura u otros cargos en el mes efectuados, notas de crédito, y muestran el saldo al día y la gran mayoría muestran el monto de notas o facturas por vencerse o pendientes de pago.

Con el análisis de antigüedad de saldos se mantendrá informado al gerente de crédito y cobranza, a fin de que emita su opinión respecto de los clientes de cobro dudosos, así como Juzgar y establecer políticas para la provisión de cuentas incobrables, para dar una valuación adecuada y real de las cuentas por cobrar de acuerdo a las normas y políticas de la empresa.

Otro dato que arroja el análisis de saldos, es la necesidad de pasar al departamento jurídico de la empresa o despacho externo, las notas vencidas y

con una antigüedad que se considere como de difícil recuperación por medio de cobro normal, a fin de que se realice la cobranza por medio del área jurídica.

La provisión de las cuentas de cobro dudoso, cuando el numero de clientes es cuantioso, se estima generalmente aplicando porcentajes de perdida a las cuentas vencidas de diferente antigüedad y sumando las que se consideren de muy difícil recuperación, la experiencia obtenida en años anteriores se considera como una base para realizar la provisión.

2.8 La Cobranza

La cobranza es la actividad específica de ejercer el pago de un adeudo, originado por un servicio o venta de un artículo a crédito. Dentro de una empresa en la que su giro es la venta a crédito, la responsabilidad de cobranza recae en su totalidad en el departamento de crédito y cobranza, mismo que se encuentra integrado desde el gerente de crédito y cobranza, hasta los gestores de cobranza encargados de realizar los cobros y trámites necesarios de los documentos para realizar el cobro de una cuenta o adeudo.

Toda cobranza tiene que cubrir tres características primordiales:

1. **Completa:** Es importante efectuar la cobranza completa, aclarando diferencias con la mayor rapidez, dado que representa dinero de la empresa que se encuentra en riesgo de perderse por aclaraciones.
2. **Oportuna:** Es necesario que la cobranza se realice el día y hora señalados. El cobro de documentos no solamente se realiza a una sola empresa o institución, cada una con características y requisitos diferentes una con otra, teniendo el personal del departamento de cobranza la necesidad de cumplir y seguir los lineamientos establecidos por los deudores.
3. **Adecuada:** Para realizar una buena cobranza se debe considerar la características de cada cliente. La firmeza de la cobranza debe de ser la misma, pero el modo y forma se debe de apegar al tipo y clase de cliente que se trate.

Uno de los aspectos a considerar es que, tanto las cuentas grandes como las menores pueden llegar a ser incobrables o convertirse en saldo sucio y antiguo.

La responsabilidad del departamento de crédito y cobranza, es recuperar las cuentas y documentos por cobrar en su totalidad y no permitir que la situación financiera de la empresa sufra riesgo de liquidez por una falta de cobranza completa.

Las políticas de cobranza de una empresa son la serie de procedimientos establecidos para realizar el cobro de las cuentas por cobrar una vez que se encuentran vencidas; es la forma de administrar la cobranza de las cuentas por cobrar al finalizar el crédito otorgado. Es de gran importancia mencionar la función de las políticas de cobranza en la empresa, pueden variar de acuerdo a las características de cada una.

Dentro de los métodos de cobranza mas comunes par evaluar las políticas de crédito y cobranza se encuentran la revisión de la cobranza promedio y el análisis de antigüedad de notas o saldos.

2.8.1 Técnicas de cobranza.

Dentro las funciones primordiales del departamento de crédito y cobranza se encuentran el mantener actualizado o al día el control sobre las fechas de vencimiento de las facturas, notas de préstamo o cualquier otro concepto que se considere por cobrar.

Todas las empresas determinan su política de cobranza general mediante la combinación de procedimientos de cobro, incluyendo llamadas telefónicas envíos de una carta, firma de pagares de temporada, envíos de una factura nueva, visita personal y en ocasiones visita y acciones legales.

Es probable que los gastos iniciales de cobranza causen poca reducción en las perdidas por cuentas incobrables, los gastos adicionales comienzan a tener efecto positivo hasta lograr se empiecen a reducir la pérdidas.

Para el gerente de crédito y cobranza, una labor primordial es lograr el cobro de las cuentas por cobrar que tengan vencimiento o estén por vencerse.

Para realizar esta actividad se cuentan con herramientas muy importantes para lograr el cobro en el periodo correspondiente de su vencimiento del adeudo o de las cuentas por cobrar, las técnicas de cobranza son indispensables para lograr el cobro el día del vencimiento.

Tipos y técnicas de cobranza.- Se presentan de acuerdo al orden de aparición en el proceso del cobro.

- A) Cartas (invitación al pago oportuno): Después de un periodo de retraso de pago de una cuenta por cobrar, por lo general días, lo normal es que la empresa le envíe al cliente una carta cordial para recordarle su obligación de pago. Si la cuenta aun no ha sido pagada, se envía una segunda carta en tono mas rígido, con mayor observación del pago pendiente. El procedimiento se establece de acuerdo a las políticas de la empresa establecidas en el departamento de crédito y cobranza.
- B) Llamadas Telefónicas: Si no dan resultado las cartas, se realizaran llamadas telefónicas para solicitar personalmente el pago inmediato del adeudo o responsabilidad establecida con el cliente, por la falta de pago.
- C) Visitas Personales: Enviar a un empleado de cobranza o representante de ventas para visita personal del cliente que no ha cumplido con su pago, logrando en la mayoría de casos el pago de contado e inmediato del adeudo. Si el cliente no paga el adeudo, en ese momento se debe de buscar obtener los documentos (títulos de crédito) en los cuales se asegura mas el pago y se causaran intereses para el futuro pago.

- D) **Agencias de Cobranza:** Se puede recurrir a una agencia de cobranza o departamento jurídico para garantizar el pago mediante embargo de bienes, para soporte del adeudo.

- E) **Recurso Legal:** Es el paso mas difícil del proceso de cobranza, el recurso legal directo no solo es costoso sino que además puede forzar la insolvencia del deudor, lo cual eliminaría la posibilidad de intercambios comerciales o arreglos futuros, sin garantizar en definitiva el pago total del monto vencido. En caso de que este medio sea el efectivo, en la mayoría de casos el adeudo se paga con los intereses, gastos de cobranza, que se lleguen a realizar, por el cobro de la nota vencida junto con los gastos por la practica de los recursos anteriormente señalados.

2.9 Factoraje de cuentas por cobrar.

Supone la venta en firme de las cuentas por cobrar a un factor o una institución financiera. Un factor es la institución financiera que les compra a las empresas sus cuentas por cobrar.

Es un mecanismo de financiamiento a corto plazo mediante el cual una empresa comercial, industrial, de servicios o persona física con actividad empresarial, promueve su crecimiento a partir de la venta de sus cuentas por cobrar vigentes a una empresa de factoraje.

El factoraje se adapta a las necesidades particulares de cada cliente ofreciendo una amplia gama de servicios adicionales: Administración de cartera, evaluación e investigación de clientes y gestión de cobranza, entre otros.

También algunos bancos comerciales o instituciones financieras comerciales realizan factoraje de cuentas por cobrar. El factoraje no equivale a la obtención de un préstamo a corto plazo, pero se asemeja a la obtención de préstamos con cuentas por cobrar como garantía

Participantes en el factoraje.

Su empresa: Persona física o moral que contrata los servicios de una empresa de Factoraje con el fin de cederle su cartera vigente.

Comprador: Persona física o moral que adquiere y recibe el bien y/o servicio por parte de su empresa, obligándose a su pago de acuerdo a las condiciones pactadas.

Empresa de factoraje: Intermediario financiero autorizado por las dependencias oficiales para prestar el servicio persona física o moral que adquiere y recibe el bien y/o servicio por parte de su empresa, obligándose a su pago de acuerdo a las condiciones pactadas
Contrato de factoraje.

Se debe establecer con toda precisión las condiciones, cobros y procedimientos para la compra de una cuenta por cobrar. El factor selecciona las cuentas por adquirir, y elige solo aquellas que parezcan presentarle riesgos crediticios aceptables. En caso de que el factoraje sea constante, el factor tomara las decisiones de crédito de la empresa, puesto de este modo garantizara la aceptabilidad de las cuentas. Es común que el factoraje se realice con base de notificación, de modo que el factor recibe directamente del cliente el pago de la cuenta. Además casi todas las ventas de cuentas por cobrar a un factor se efectúan con base sin responsabilidad. Esto quiere decir que el factor accede a aceptar todos los riesgos crediticios. De este modo si una cuenta por el adquirida terminara por ser incobrable deberá absorber la pérdida.

Cualquier empresa comercial, industrial, de servicios o persona física con actividad empresarial, genera al vender sus productos o servicios cuentas por cobrar, las cuales pueden ser documentadas en pagarés, letras de cambio, contrarecibos, facturas selladas u otros medios.

La empresa de Factoraje realiza las siguientes actividades:

- Adquiere las cuentas por cobrar a través de un contrato de cesión de derechos de crédito o por endoso, pagándolas anticipadamente conforme a las condiciones establecidas.
- Evalúa las condiciones crediticias de los deudores (compradores de los productos o servicios) e informa a sus clientes de los cambios en la solvencia de los mismos.
- Custodia, administra y lleva a cabo las gestiones de cobranza de la cartera adquirida.
- Reembolsa al cliente el remanente en caso de que no existan descuentos, devoluciones de mercancía o ajustes en el pago.
- Informa a sus clientes todas las operaciones, movimientos y cobranza de sus cuentas.

Productos:

Existen diferentes modalidades acorde a las necesidades de cada empresa.

Factoraje a clientes (Financiamiento de cuentas por cobrar):

Su empresa cede cuentas por cobrar vigentes de sus compradores (facturas, contrarecibos, pagarés) a la empresa de Factoraje recibiendo anticipadamente recursos.

Factoraje a proveedores:

Apoyo a proveedores de cadenas comerciales o grandes empresas para descontar títulos de crédito emitidos a su favor con la empresa de Factoraje.

Factoraje a cuentas por pagar:

Las empresas pueden pagar anticipadamente la totalidad de sus adeudos a sus proveedores por la venta de un producto o la prestación de un servicio.

Factoraje internacional:

Exportadores e importadores pueden cobrar y/o pagar en su totalidad en cuenta abierta y en forma anticipada el producto de sus ventas o compras en el extranjero sin tener que esperar a su vencimiento

Beneficios Financieros:

- Proporciona liquidez en función de sus ventas
- Niveló flujos de efectivo en caso de ventas estacionales
- Permite una operación revolvente
- Reduce el apalancamiento financiero
- Optimiza costos financieros

Administrativos:

- Mediante el respaldo de un equipo profesional y experto, hace eficiente la cobranza de sus cuentas
- Informa periódica y continuamente las operaciones y cobranza
- Evalúa la situación crediticia de sus clientes y prospectos

Económicos:

- Reduce el ciclo operativo de su empresa
- Mejora la posición monetaria, no genera pasivos ni endeudamiento
- Disminuye costos en áreas de crédito y cobranza
- Cubre el riesgo de cuentas incobrables
- Apoya la recuperación de su cartera y el pago puntual de sus clientes estratégicos.
- Amplía la posibilidad de atención a nuevos sectores y mercados geográficos
- Fortalece vínculos entre su empresa y sus clientes
- Favorece la imagen institucional de su empresa
- Permite a su empresa dedicarse al desarrollo de su negocio

Costo de factoraje.

Los costos de factoraje incluyen comisiones, cobro de intereses por anticipos e intereses obtenidos por superávit. Como ya se mencionó el factor deposita en la cuenta de la empresa el valor contable de las cuentas cobradas o vencidas adquiridas por el, menos comisiones se acostumbra descontar de 1 a 3% sobre valor contable de las cuentas por cobrar que son objeto de factoraje. El cobro de intereses por anticipos es, por lo general, es superior en 2 a 4% respecto de la tasa preferencial. Se aplica sobre el monto real del anticipo. El interés que se paga a los superávit o saldos positivos de la cuenta abierta por el factor es habitualmente de alrededor de 0.5% mensual.

CASO PRACTICO

**Administración de las Cuentas por Cobrar
de “Mar Joyas y Regalos, S.A. de C.V.”**

Caso Práctico

Antecedentes

La empresa Mar Joyas y Regalos, S.A. de C.V. es una empresa dedicada a la fabricación y venta de joyería de fantasía. Empresa 100% Mexicana que se constituyó el 2 de febrero de 1999.

Se ubica actualmente al sureste de la ciudad de México.

Dentro de las principales líneas que se fabrican y comercializan se encuentran:

1. Cera Perdida (fabricación de artículos en latón)
2. Ensamble de Cadena y Pulsera.
3. Fundición en Estaño.
4. Galvanoplastia (Baño De Oro, Níquel ó Bronce)

Sus principales materias primas son:

Oro laminado .999% de pureza, Níquel, Cobre, cadena de latón en crudo, alambre broches, piedras de fantasía, cristal, zirconia.

Productos Químicos: Entre otros se encuentra el ácido sulfúrico, ácido Q.P, Ataxx shampoo, abrillantadores.

Material de empaque.(Papel China, cajas de cartón, bolsas de celofán etc.)

Su proceso productivo se resume en:

En la fabricación de cuatro líneas de producción a continuación se desglosa: Ensamble de cadena y pulsera de bisutería y consiste en:

Cortado: Consiste en cortar la cadena de latón en crudo de acuerdo al uso que se le va a dar por ejemplo: cadena para dije se corta de 55 hasta 70 cm. Gargantilla de 40 a 45 cm.

Armado: Consiste en unir la cadena de latón con broche y lengüeta (Para abrir y cerrar) posteriormente se soldan los broches y como último paso se engarzan las cadenas (Unir una con otra.)

Pulido: Quitar residuos y obtener una superficie adecuada para el siguiente proceso

Galvanoplastia: Consiste en aplicar un baño de oro de 24 Kilates.

Control de Calidad: Revisar que el artículo terminado cumpla con las normas de calidad mínimas requeridas.

Empaque: En papel o bolsa de celofán separando por modelos.

Cuenta con la siguiente maquinaria:

Maquinas cortadoras de cadena	3
Maquina de armado (lincomaticas)	2
Sopletes (Soldado)	10
Pulidoras	4
Tinas para chapeado	3

Condiciones Comerciales.

Las condiciones comerciales que otorga la empresa a sus clientes son las siguientes:

Crédito a 30 días calendario.

Descuento por pronto pago 10% a ocho días neto 30.

La empresa cuenta con una cartera de 256 clientes Joyerías que venden al menudeo y 50 distribuidores de venta al mayoreo mercado nacional

La empresa exporta a 12 clientes, las ventas internacionales son básicamente a Sudamérica Brasil, Ecuador; Venezuela, Bolivia.

Definición del Problema:

Durante los dos últimos años ha habido un importante aumento en las cuentas por cobrar, debido a que no hay un departamento o persona encargada de crédito y cobranza el dueño de la industria es quien personalmente se encarga de la cobranza y otorga créditos sin investigación previa. La mayor preocupación es tener una cartera vencida.

De esta problemática surgen las siguientes preguntas:

¿ El promedio de cuentas por cobrar es el correcto?

¿ Que representan las cuentas por cobrar como activo de Mar Joyas?

¿ Qué estrategias y/o políticas debemos de implantar para recuperar oportunamente las cuentas por cobrar?

Y con respecto al otorgamiento de crédito nos preguntamos:

¿ Es correcto el procedimiento para otorgar un crédito?

Análisis e Interpretación.

Para determinar la solución al problema de aumento excesivo en cuentas por cobrar, la inversión adecuada, los días cartera, rotación, de las mismas, se realizó un análisis e interpretación de Estados Financieros: Balance General, Estado de Costo de Producción y Venta de Mar Joyas y Regalos, S.A de C.V. de los ejercicios de 1998 y 1999.

La empresa proporciono Balance General al 31 de Diciembre de 1998. (Ver anexo 1), Estado de Costo de Producción y Costo de Producción de lo Vendido por el periodo comprendido del 1º de enero al 31 de diciembre de 1998. (Ver anexo 2), Estado de Resultados del 1º de enero al 31 de diciembre de 1998 (Ver anexo 3), Balance General al 31 de Diciembre de 1999. (Ver anexo 4), Estado de Costo de Producción y Costo de Producción de lo Vendido por el periodo comprendido del 1º de enero al 31 de diciembre de 1999. (Ver anexo 5), Estado de Resultados del 1º de enero al 31 de diciembre de 1999. (Ver anexo 6).

Como primer paso de mi análisis elabore gráficas de barras analizando los saldos de las cuentas pendientes de cobro, tomando en cuenta los días de antigüedad y los montos, dando como resultado, irregularidades que se encuentran en nuestra cartera vencida y son saldos extremadamente altos en todos los rangos comparado con las cuentas pendientes de cobro que aun se encuentran en plazo. (Ver gráfica 3). En el rango de 31 a 45 días en el año de 1998 el saldo es \$180,500.00 y para 1999, el saldo crece a \$228,478.00, pero son verdaderamente alarmantes los saldos en el rango de 46 a 60 días, porque de un año a otro las cuentas por cobrar crecen en un 26.58 % con antigüedad de 46 a 60 días y la empresa vende a 30 días de crédito. (Ver gráficas 1, 2, y 3.)

Posteriormente se realizó un análisis en base razones financieras.(Ver anexos 7 y 8).

Análisis Financiero:

Interpretación.

Solvencia.

Se observa que Mar Joyas tiene capacidad de cumplir sus obligaciones a corto plazo, presenta un capital de trabajo de \$ 2,008,446 en 1998 y de 2,007,195 en 1999, indica que sus bienes disponibles cubren sus adeudos y obligaciones a corto plazo.

Liquidez.

La razón de liquidez nos indica que Mar joyas dispone de \$ 3.75 para hacer frente a cada peso de pasivo en 1998.

En 1999 cuenta con \$ 3.49 por cada peso de pasivo para hacer frente.

Se observa que disminuyo su liquidez de 1998 a 1999, e igualmente contaba con un capital de trabajo mayor en el 1998.

Prueba rápida (ácido)

La prueba rápida o del ácido nos indica, que en 1998, Mar joyas tiene \$ 1.55 de activos de inmediata realización por cada \$1.00 de pasivo a corto plazo y para 1999 cuenta con \$ 1.72 por cada peso de pasivo a corto plazo.

Es confiable decir que la empresa Mar Joyas, no presenta problemas de liquidez, ya que basándonos en las razones anteriores vemos que puede cubrir sus obligaciones, Sin embargo podría aumenta su nivel de liquidez, haciendo más eficiente la recuperación de cuentas por cobrar. (Ver anexo 7 y 9.)

Recuperación de las cuentas por cobrar.

La recuperación de las cuentas por cobrar en base a la razón promedio de las cuentas por cobrar es lenta, por lo que se observa un problema en el balance ya que el periodo promedio para la recuperación de 1998 es de 59 días y para 1999. es de 67 días, la variación entre un año y otro es grande de 12 días, se comporta desfavorable ya que aumentaron los días cartera de 1998 a 1999 y la recuperación debe ser en 30 días. (Ver anexo 8).

Si comparamos los 30 días de crédito que Mar Joyas otorga a sus clientes con crédito, tiene un desfase de 29 días con respecto a 1998 y 37 días con respecto a 1999.

Es realmente preocupante lo que suceden en la empresa Mar Joyas, ya que tiene más de 2 años que crecen sus días carteras desfavorablemente para la recuperación de las cuentas por cobrar.

Se requiere analizar áreas responsables que autorizan los créditos y Se encargan del cobro de as cuentas vencidas.

Importancia de las cuentas por cobrar con respecto a ventas.

El resultado representa el porcentaje de las ventas anuales que están pendientes de ser liquidadas por los clientes en el año 1998 representa el 16.36% y en 1999 representa el 27.40%, que son porcentajes sumamente altos, se puede prestar a interpretar mal el aumento en ventas, mejoro porque indudablemente se vendió mas, pero en realidad no se esta recuperando la inversión en cuentas por cobrar.(Ver anexo 8.)

Importancia de la cuenta por cobrar en el capital de trabajo.

Cuentas por cobrar a capital de trabajo.

El resultado representa el porcentaje del capital de trabajo, para 1998 es de 35.01% y para 1999 es de 49.83%, son porcentajes altos y porcentajes excesivos restando liquidez. (Ver anexo 8)

La inversión en las cuentas por cobrar.

Se señala en base a la siguiente operación:

Cuentas por cobrar a activo circulante

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar (netas)}}{\text{Activo circulante}}$$

Es una medida que tienen las cuentas por cobrar en la estructura financiera del capital de trabajo.

El resultado representa la dependencia que el capital de trabajo tiene en la inversión de las cuentas por cobrar.

En 1998 el capital de trabajo depende en un 25.68% de la inversión en cuentas por cobrar y para 1999 aumenta a 35.55%, aumento un 9.87%. (Ver anexo 8).

Rotación de cuentas por pagar.

El resultado representa las condiciones usuales de crédito promedio excedida a la empresa , para 1998 en días son 78 y para 1999 disminuyo 3 días, lo cual indica una mejoría puesto que los proveedores en promedio nos conceden 45 días de crédito, sin embargo un analista de crédito nos daría una categoría baja de crédito

Los acreedores y proveedores potenciales que operan crédito se encuentran interesados, en especial en el periodo de pago promedio, puesto que este les proporciona los patrones de documentos por pagar de la empresa.

Se podría mejorar el periodo de pago promedio si igualmente recuperamos a tiempo las cuentas por cobrar, al comparar el promedio de pago, con el promedio de cobro, encontramos que no estamos pagando a 45 días y no estamos cobrando a 30 días. (Ver anexo 8)

Diagnostico y alternativas de solución

En la empresa "Mar Joyas y Regalos, S.A. de C.V.", nos encontramos con que su capital se ha esfumado de la cuneta bancaria, sin estar siquiera representado por materiales o inventario listo para su venta, si no que simplemente constituye una cifra en el mayor de cuentas por cobrar. El dueño de la empresa es quien personalmente cobra sus ventas y otorga crédito a quien según su criterio puede pagar sin realizar ninguna investigación y sus esfuerzos tienden a ser efectivos por estar plenamente consiente de la necesidad de reabastecer su capital de trabajo.

Con lo que respecta a la cobranza:

En este caso no es eficaz la labor de cobranza realizada por el propietario ya que hay debilidad en las políticas de cobro.

Mar Joyas y Regalos, es una industria dedicada a la fabricación y venta, cuenta con empleados quienes desempeñan una labor extraordinaria en esta ultima área, pero no hay personal exclusivo dedicado al área de crédito y cobranza.

Y se refleja en el periodo de tiempo representado por las cuentas por cobrar, ya que indica que los clientes no están pagando oportunamente, la probabilidad es muy alta de que a las cuentas por cobrar se hayan agregado cuentas morosas o incobrables.

Por regla general las técnicas se encuentran mejor desarrolladas en las grandes organizaciones, por contar con individuos especializados en la labor y cobranza.

Como alternativa de solución al problema de Mar Joyas y Regalos, **es establecer un departamento o persona responsable de crédito y cobranza.**

Otorgar crédito forzosamente implica un riesgo por ello al formular las políticas y los procedimientos para establecer las condiciones, el área de crédito debe tomar una serie de consideraciones básicas:

- Establecer y determinar con toda claridad el grado o medida de riesgo otorgable por la empresa y que su propia situación le permite aceptar.
- La comprobación a que deberá sujetarse cada uno de los solicitantes de crédito.
- El área de crédito deberá analizar la información obtenida en la investigación con objeto de establecer la validez del crédito del solicitante.
- El titular del área de crédito o la persona a quien se autorice la aprobación de los créditos deberá decidir si la solicitud en cuestión se aprueba o se rechaza.

Problemas que deben plantearse y resolverse para determinar un riesgo.

El encargado de otorgar un crédito busca evitar transacciones riesgosas a fin de no sufrir pérdidas, pero rechazar todo tipo de riesgo no se considera una buena práctica comercial. En el mundo actual de los negocios se ha comprobado como una buena práctica aceptar un riesgo.

Estas son consideraciones básicas que deben plantearse para otorgar un crédito e igualmente deben formularse cuando se va a elevar un límite o cambiar las condiciones, también el riesgo del crédito debe ser cuidadosamente examinado en ciertas etapas de morosidad a fin de determinar que métodos adicionales de cobranza deberán aplicarse.

El riesgo en cuestión es lo suficientemente aceptable como para asumiese en su totalidad?

Si el riesgo por aceptar es satisfactorio de acuerdo con las políticas y procedimientos de Mar Joyas, ¿Hasta que extensión debe otorgarse?

Valuación del riesgo de crédito.

Se hace en función de ciertos conceptos y estándares por que el riesgo crece por falta de interés o por la incapacidad del deudor para pagar. Una de las partes mas importantes del trabajo del funcionario de crédito es aceptar riesgos calculados por ello debe formarse un sexto sentido para advertir el riesgo y una habilidad especial para medirlo y valorarlo.

Si la utilidad potencial es aceptable en relación con el riesgo de otorgar el crédito solicitado, este deberá aceptarse, pero si el riesgo de falta de pago y perdida de la inversión se considera demasiado alto en relaciona con la utilidad, el titular de crédito deberá establecer otros términos y condiciones bajo los cuales pudiera otorgarse o ampliarse el crédito en cuestión.

Una administración eficiente de las cuentas por cobrar.

Uno de los activos circulantes mas importantes de un negocio considerado un activo liquido es la cantidad de dinero que representa el capital de trabajo invertido en cuentas por cobrar a clientes.

La rotación de esta cantidad es vital para la estabilidad de Mar Joyas en la mayoría de las firmas mejor administradas se realizan frecuentes pruebas para determinar el estado satisfactorio de estas cuentas, en ocasiones la tarea de convertir esas cuentas en efectivo, medir la calidad y la rotación y en general vigilar este importante activo del negocio se considera que va mas allá de la función de cobranza, participando en ello los mas altos niveles con responsabilidad de la situación financiera de la empresa. Es importante

que los individuos responsables de la cobranza no solo se familiaricen con este concepto, si no que además aprendan a utilizar algunas de estas herramientas para mejorar su propia atribución a la empresa en el mas amplio sentido posible, una diversidad de técnicas se utilizan como medidas aceptables de la eficacia del esfuerzo de cobro, y de la liquidez o calidad de las cuentas por cobrar.

Establecimiento de la política de cobranza.

Ya que este determinado quien o quienes serán los responsables del la cobranza se procederá establecer en Mar Joyas una clara política general que cubra el trabajo de cobro, esta política por supuesto se someterá análisis periódicos de acuerdo con las condiciones y necesidades de Mar Joyas, hay que distribuir un resumen de dicha política a los diferentes departamentos relacionados directa o indirecta mente, finanzas, contabilidad ventas, personal a quienes realizan físicamente el trabajo de cobro.

Procedimientos de cobro.

El verdadero trabajo de cobranza empieza al vencer una cuenta. Es necesario lograr un control eficaz sobre el crédito y el desarrollo de las cuentas por cobrar, esto se realiza por medio del análisis de antigüedad de saldos o notas, que es la herramienta mas importante para el control de las notas que se desfasen de lo autorizado en el crédito, mantener al día la antigüedad de notas evitara el deslizamientos de los pagos y que con el tiempo podrán convertirse en cuentas incobrables, causando un efecto financiero negativo considerable dentro de las empresas.

Como resolver en Mar Joyas problemas normales de cobranza.

Problemas de cobro que se presentan con cierta frecuencia en Mar Joyas:

Descuentos no devengados.

Un problema constante es que Mar Joyas ofrece un descuento por pronto pago 10% a ocho días neto 30, es el manejo de aquellos clientes que deducen el descuento por pronto pago después de transcurrido el plazo de ocho días, en primer lugar hay que analizar las condiciones de venta a fin de serciorarse de que son justas y razonables, y de que nos se puede hacer que el cliente pague en un plazo impractico.

Al manejar la primera violación al descuento por pronto pago, es practica común el formular una carta con la debida cortesía, identificando el pago recibido con retraso, explicando nuevamente las condiciones de venta y haciendo hincapié en la conveniencia de recibir sus remesas dentro del termino de descuento.

Otra opción es aclarar con mayor precisión esta situación por intermedio del representante de ventas.

Nuevos pedidos de clientes con saldos vencidos.

Otro problema común que se presenta en la cobranza de cuentas vencidas consiste en la recepción de nuevos pedidos de un cliente que no ha cubierto sus obligaciones vencidas, cada caso debe analizarse con base en la información financiera del cliente, la gravedad de la antigüedad de la cuenta y todos los hechos relativos al historial y experiencia y a las relaciones presentadas.

Hay que establecer en Mar Joyas una política definida para manejar los nuevos pedidos de un cliente cuya cuenta tiene saldos vencidos, esta política debe hacerse del conocimiento de los representantes de ventas , y comunicarse también a ciertos clientes morosos, cuando resulte aconsejable embarcar un nuevo pedido antes de que una cuenta vencida haya sido cubierta en su totalidad, es aconsejable informar al cliente que se ha hecho una excepción y solicitarle el saldo de su cuenta. Si la situación es grave, el retener los pedidos puede proporcionar un medio de presión para recuperar la cuenta vencida. Bajo tales circunstancias, es de primordial importancia avisar de inmediato tanto al representante de ventas como al cliente que el nuevo pedido no será embarcado hasta no recibir el pago del saldo vencido, de acuerdo con las condiciones de venta convenidas. El omitir la comunicación de este hecho puede dañar a largo plazo las relaciones, mas que el retener el pedido esta es otra de las situaciones que exigen energía, tacto y la previa comprensión con la organización de ventas.

Esfuerzos especiales de cobro.

La gran mayoría de los clientes pagan sus compromisos con puntualidad, pero existe una minoría problema que no paga dentro de los términos establecidos, y que tampoco contestara a los apremios normales. Si bien es cierto que las razones para la morosidad del cliente y los medios para reducir las cuentas vencidas varían considerablemente en términos generales, esta situación exige un especial esfuerzo de cobro.

Cuando se inician los esfuerzos especiales, convendrá al acreedor recordar que si bien desea recuperar su dinero, también le será importante conservar la buena voluntad del cliente. Por lo tanto, la solicitud de pago debe redactarse en términos enérgicos pero con toda cortesía, no obstante la preocupación del acreedor debe enfocarse mas a salvar la cuenta que a mantener la relación vendedor comprador.

Con respecto al factoraje de cuentas por cobrar, no es factible para Mar Joyas, ya que si se pretendiera ofrecerlas a un factor, este no las aceptaría, por que no se trata clientes reconocidos y además no se recomienda por el alto costo del factoraje de cuentas por cobrar.

Conclusiones

Es un riesgo para las organizaciones otorgar crédito, sin embargo es necesario en nuestros días para aumentar las ventas, tratando de mantener una eficiente administración para lograr que las ventas no afecten negativamente a las utilidades, sino por el contrario aumenten, aunque para otorgarlo es necesario hacer primero una investigación crediticia, a través de medios que su función es especialmente la investigación de crédito, bancos, abogados, agencia de investigación de crédito o mediante análisis financieros.

Antes de asignar una línea de crédito hay determinar si el riesgo por aceptar es satisfactorio de acuerdo con las políticas y procedimientos de crédito de Mar Joyas y a que extensión debe otorgarse para evitar carteras congeladas, y tener muy en cuenta que la venta es consumada hasta que ingresa el dinero en caja.

Es importante asignar la responsabilidad de la cobranza y asegurarse de que esta se lleve en forma adecuada , cabe destacar en forma especial que la productividad de un negocio y en muchos casos el éxito o fracaso puede verse determinado por la eficiencia con que se recuperen sus cuentas por cobrar, por ello la gerencia de Mar Joyas se debe asegurar que la función de cobranza se encuentre en un individuo o en un departamento particular de la organización, que produzca los resultados mas efectivos.

Conclusiones del Seminario

Este seminario me llevo a concluir lo siguiente:

Que el licenciado en contaduría debe prepararse continuamente para estar actualizado y ser mas competitivo.

Cada vez es mas importante el conocimiento y uso de la Administración Financiera, sobre todo en un país como el nuestro en donde todavía no esta bien explotada y usada en las empresas.

Confirmando que una Administración Financiera eficiente puede llevar a cualquier organización al éxito en los negocios.

Todo profesional debe apoyarse en la Administración General como herramienta de trabajo dando paso a la Administración Financiera. .

Bibliografía

GITMAN, Lawrence L., "Fundamento de Administración Financiera", Editorial HARLA, 1999.

INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS, A.C. "Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados", 1998.

MORENO, FERNÁNDEZ, Joaquín A, "La Administración Financiera del Trabajo", Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas , A.C., 1997.

PERDOMO, MORENO, AbrahamM, "Administración Financiera del Capital de Trabajo", Ediciones Contable Administrativas y fiscales, S.A. de C.V., 1996.

SEDER, John W., "Crédito y Cobranza", Compañía Editorial Continental, S.A., México, 1983.

BAENA Guillermina "Instrumentos de Investigación" Editores Mexicanos Unidos , S.A, México 1986.

Anexos y Gráficas

Anexo 1

MAR JOYAS Y REGALOS, S.A. DE C.V.
ESTADO DE POSICION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 1998.

ACTIVO							
CIRCULANTE				PASIVO			
CAJA	4,000			CIRCULANTE			
BANCOS	217,735			PROVEEDORES	380,665		
CUENTAS	707,408			ACREEDORES DIVERSOS	49,534		
ESTIMACION DE CTAS INCOBRABLES	4,200			IMPUESTOS POR PAGAR	231,905		
DEUDORES DIVERSOS	20,447			P.T.U. POR PAGAR	68,207		730,311
CONTRIBUCIONES A FAVOR	187,175						
INVENTARIOS	1,606,192			A LARGO PLAZO	547,059		774,637
ANTICIPOOS A PROVEEDORES	0	2,738,757		CAPITAL CONTABLE			
				CAPITAL SOCIAL FIJO	10,000		
FUJO				CAPITAL SOCIAL VARIABLE	1,000,000		
MAQ. Y EQUIPO INDUSTRIAL	958,245			RESERVA LEGAL	2,500		
DEP. ACUM. MAQ. Y EQ. IND.	202,286		755,959	UTILIDADES ACUM. EJ. ANTERIORES	2,244,149		
				UTILIDAD DEL EJERCICIO	381,961		3,638,610
MOB. Y EQ. DE OFICINA	278,640						
DEP. ACUM. MOB. Y EQ. OF.	46,429		232,211				
EQUIPO DE TRANSPORTE	504,474						
DEP. ACUM. EQ. DE TRANSP.	114,202		390,272				
EQUIPO DE COMPUTO	137,400						
DEP. ACUM. EQ. DE COMPUTO	76,892		60,508				
DIFERIDO							
GASTOS DE INSTALACION	1,016,638						
AMOR. ACUM. GTOS. DE INST.	50,787		965,851				
SUMA EL ACTIVO			5,143,558	SUMA PASIVO Y CAPITAL			5,143,558

Anexo 2

MAR JOYAS Y REGALOS, S.A. DE C.V.

COSTO DE PRODUCCIÓN Y COSTO DE PRODUCCIÓN DE LO VENDIDO

Por el periodo comprendido del 1o de enero al 31 de diciembre de 1998.

Inventario inicial de Producción en Proceso		120,000
MAS:		
MATERIAL USADO EN EL PERIODO:	1,455,000	
Inventario Inicial de Materiales	400,000	
Compras Netas	<u>1,535,000</u>	
MATERIAL DISPONIBLE	1,935,000	
MENOS:		
Inventario Final de Materiales	<u>480,000</u>	
LABOR DIRECTA	<u>257,263</u>	
COSTO DIRECTO (Primo)	1,712,263	
GASTOS INDIRECTOS DE FABRICACION	<u>458,700</u>	
COSTO INCURRIDO	2,170,963	
COSTO TOTAL DE PRODUCCION	2,290,963	
MENOS:		
Inventario Final de Producción en Proceso	<u>300,000</u>	
COSTO DE PRODUCCION DE ARTICULOS TERMINADOS	2,590,963	
MAS:		
Inventario Inicial de Productos Terminados	1,549,221	
MENOS:		
Inventario Final de Productos Terminados	<u>1,606,192</u>	56,971
COSTO DE PRODUCCION DE LO VENDIDO	2,533,992	

Anexo 3

MAR JOYAS Y REGALOS, S.A. DE C.V.

ESTADO DE RESULTADOS DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 1998.

VENTAS NETAS		4,299,535
MENOS:		
COSTO DE VENTAS		2,533,992
UTILIDAD BRUTA:		1765543
MENOS: GASTOS DE OPERACIÓN		
GASTOS DE VENTAS	346,001	
GASTOS DE ADMINISTRACION	35,951	
GASTOS DE FABRICACION	418,973	1,115,925
UTILIDAD EN OPERACIÓN:		649,618
MENOS: GASTOS FINANCIEROS	34,377	
PERDIDA CAMBIARIA	23,751	
GASTOS NO DEDUCIBLES	118	58,246
MAS: PRODUCTOS FINANCIEROS	1,449	
UTILIDAD CAMBIARIA	37,057	
OTROS PRODUCTOS	52,195	90,701
UTILIDAD ANTES DE I.S.R. Y P.T.U.		798,565
MENOS: PROVISION DE I.S.R. Y P.T.U.		30,112
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO		381,961

Anexo 4

MAR JOYAS Y REGALOS, S.A. DE C.V.
ESTADO DE POSICION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 1999.

ACTIVO		PASIVO	
CIRCULANTE		CIRCULANTE	
CAJA	4,029	PROVEEDORES	395,850
BANCOS	210,317	ACREEDORES DIVERSOS	53,537
CLIENTES	1,005,773	IMPUESTOS POR PAGAR	336,556
ESTIMACION DE CTAS INCOBRABLES	-	ANTICIPOS DE CLIENTES	20,000
DEUDORES DIVERSOS	20,447	P.T.U. POR PAGAR	88,987
CONTRIBUCIONES A FAVOR	148,352		805,943
INVENTARIOS	1,429,820	A LARGO PLAZO	287,020
ANTICIPOS A PROVEEDORES	0		287,020
	2,813,138	CAPITAL CONTABLE	
FLUJO		CAPITAL SOCIAL FLUJO	250,000
MAQ. Y EQUIPO INDUSTRIAL	1,193,451	CAPITAL SOCIAL VARIABLE	1,000,000
DEP. ACUM. MAQ. Y EQ. IND.	- 202,286	RESERVA LEGAL	2,500
	991,165	UTILIDADES ACUM. EJ. ANTERIORES	2,626,110
MOB. Y EQ. DE OFICINA	317,800	UTILIDAD DEL EJERCICIO	554,328
DEP. ACUM. MOB. Y EQ. OF.	- 48,429		4,432,938
	271,371		
EQUIPO DE TRANSPORTE	504,474		
DEP. ACUM. EQ. DE TRANSP.	- 114,202		
	390,272		
EQUIPO DE COMPUTO	143536		
DEP. ACUM. EQ. DE COMPUTO	- 76,892		
	66,644		
			1,719,452
DIFERIDO			
GASTOS DE INSTALACION	1024098		
AMOR. ACUM. Gtos. DE INST.	- 202,286		
	821,812		
			973,311
SUMA EL ACTIVO		SUMA PASIVO Y CAPITAL	
			5,505,901
			5,505,901

Anexo 5

MAR JOYAS Y REGALOS, S.A. DE C.V.

COSTO DE PRODUCCIÓN Y COSTO DE PRODUCCIÓN DE LO VENDIDO

Por el periodo comprendido del 1o de enero al 31 de diciembre de 1999.

Inventario inicial de Producción en Proceso		300,000
MAS:		
MATERIAL USADO EN EL PERIODO:		1,638,500
Inventario Inicial de Materiales	480,000	
Compras Netas	<u>1,648,500</u>	
MATERIAL DISPONIBLE	2,128,500	
MENOS:		
Inventario Final de Materiales	<u>490,000</u>	
LABOR DIRECTA		<u>325,590</u>
COSTO DIRECTO (Primo)		1,964,090
GASTOS INDIRECTOS DE FABRICACION		<u>479,417</u>
COSTO INCURRIDO		<u>2,443,507</u>
COSTO TOTAL DE PRODUCCION		2,743,507
MENOS:		
Inventario Final de Producción en Proceso		<u>400,000</u>
COSTO DE PRODUCCION DE ARTICULOS TERMINADOS		3,143,507
MAS:		
Inventario Inicial de Productos Terminados		1,606,192
MENOS:		
Inventario Final de Productos Terminados	<u>1,429,820</u>	176,372
COSTO DE PRODUCCION DE LO VENDIDO		2,967,135

Anexo 6

MAR JOYAS Y REGALOS, S.A. DE C.V.

ESTADO DE RESULTADOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 1999.

VENTAS NETAS			5,408,800
MENOS:			
COSTO DE VENTAS			2,967,135
UTILIDAD BRUTA:			2,441,665
MENOS: GASTOS DE OPERACIÓN			
GASTOS DE VENTAS	428,400		
GASTOS DE ADMINISTRACION	358,728		
GASTOS DE FABRICACION	669,079	1,456,207	
UTILIDAD EN OPERACIÓN:			95,458
MENOS: GASTOS FINANCIEROS	38,380		
PERDIDA CAMBIARIA	26,094		
GASTOS NO DEDUCIBLES	9,337	73,811	
MAS: PRODUCTOS FINANCIEROS	1,449		
UTILIDAD CAMBIARIA	34,520		
OTROS PRODUCTOS	42,255	78,224	
UTILIDAD ANTES DE I.S.R. Y P.T.U.			989,871
MENOS: PROVISION DE I.S.R. Y P.T.U.			435,543
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO			554,328

Anexo 7

Índice de Solvencia 1998

Capital neto de trabajo:

$$\text{Activo circulante} - \text{pasivo corto plazo} \\ 2,738,757 - 730,311 = 2,008,446$$

Liquidez.

$$\frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo corto plazo}} \\ \frac{2,738,757}{730,311} = 3.75$$

Prueba rápida (ácido):

$$\frac{\text{Activo circulante} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo a corto plazo}} \\ \frac{2,738,757 - 1,606,192}{730,311} = 1.55$$

SALA
ESTA
M. L.
TFCR
M. L.
BIBLIOTECA
M. L.
BIBLIOTECA

Índice de Solvencia 1999.

Capital neto de trabajo:

$$\begin{array}{l} \text{Activo circulante – pasivo corto plazo} \\ 2,813,138 - 805,943 = 2,007,195 \end{array}$$

Liquidez.

$$\begin{array}{l} \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo corto plazo}} \\ \\ \frac{2,813,138}{805,943} = 3.49 \end{array}$$

Prueba rápida (ácido):

$$\begin{array}{l} \frac{\text{Activo circulante – inventario}}{\text{Pasivo a corto plazo}} \\ \\ \frac{2,813,138 - 1,429,820}{805,943} = 1.72 \end{array}$$

Anexo 8

Índice de actividad 1998	Índice de actividad 1999
Promedio de cuentas por cobrar	Promedio de cuentas por cobrar
$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas anuales}}$	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas anuales}}$
$\frac{707,408}{4,299,535} = 59$	$\frac{1,005,773}{5,408,800} = 67$

Importancia de las cuentas por cobrar con respecto a ventas

$$\text{Cuentas por cobrar a ventas} = \frac{\text{Cuentas por cobrar (neto)}}{\text{Ventas netas}}$$

En 1997	En 1998
$\frac{703,208}{4,299,535} = 16.36 \%$	$\frac{1,000,173}{5,408,800} = 27.40 \%$

Importancia de la cuenta por cobrar en el capital de trabajo.

Cuentas por cobrar a capital de trabajo.

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar (netas)}}{\text{Capital de trabajo}}$$

En 1998		En 1999	
$\frac{703,208}{2,008,446}$	= 35.01 %	$\frac{1,000,173}{2,007,195}$	= 49.83 %

La inversión en las cuentas por cobrar.

Se señala en base a la siguiente operación:

Cuentas por cobrar a activo circulante

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar (netas)}}{\text{Activo circulante}}$$

En 1998		En 1999	
$\frac{703,208}{2,738,757}$	= 25.67 %	$\frac{1,000,173}{2,813,138}$	= 35.55 %

Rotación de cuentas por cobrar.

Rotación de las cuentas por cobrar en días

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar (neto)}}{\text{Ventas anuales}} * 360 \text{ días} =$$

En 1998 $\frac{615,137}{4,299,535} * 360 = 51 \text{ días}$	En 1999 $\frac{874,585}{5,408,800} * 360 = 58 \text{ días}$
--	--

Rotación de las cuentas por cobrar en veces

$$\frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Cuentas por cobrar (neto)}} =$$

En 1998 $\frac{4,299,535}{615,137} = 7 \text{ veces}$	En 1999 $\frac{5,408,800}{874,585} = 6 \text{ veces}$
--	--

Rotación de proveedores.

Rotación de proveedores en días

$$\frac{\text{Proveedores (neto)}}{\text{Compras}} * 360 \text{ días} =$$

En 1998 $\frac{331,013}{1,535,000} * 360 = 78 \text{ días}$	En 1999 $\frac{344,217}{1,648,500} * 360 = 75 \text{ días}$
--	--

Rotación de proveedores.

Rotación de proveedores en veces

$$\frac{\text{Compras}}{\text{Proveedores (neto)}} =$$

En 1998 $\frac{1,535,000}{331,013} = 5 \text{ veces}$	En 1999 $\frac{1,648,500}{344,217} = 5 \text{ veces}$
--	--

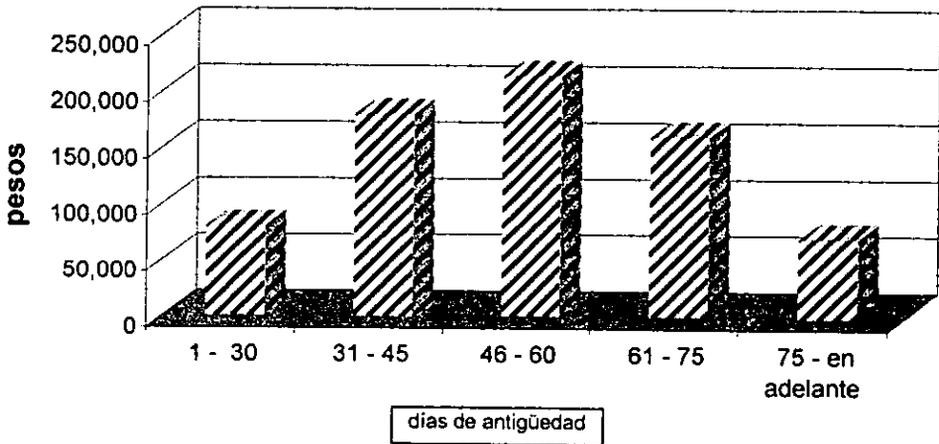
Gráfica 1

(Saldos al 31 de diciembre de 1998)

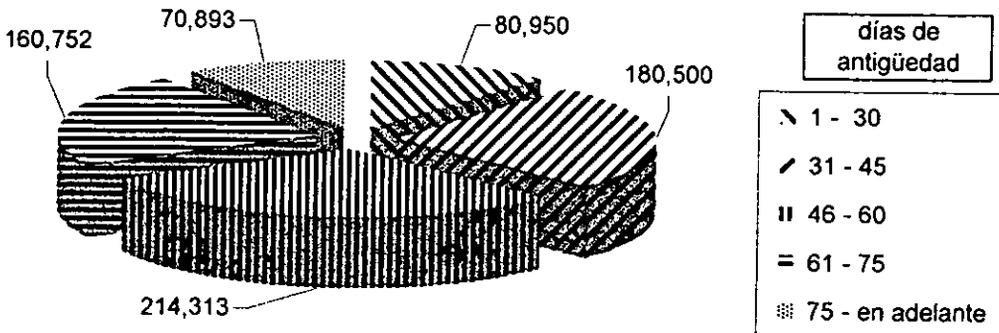
1998

días de antigüedad	miles de pesos	%
1 - 30	80,950	11.44%
31 - 45	180,500	25.52%
46 - 60	214,313	30.30%
61 - 75	160,752	22.72%
75 - en adelante	70,893	10.02%
Total	707,408	100.00%

Cuentas por Cobrar



Cuentas por Cobrar



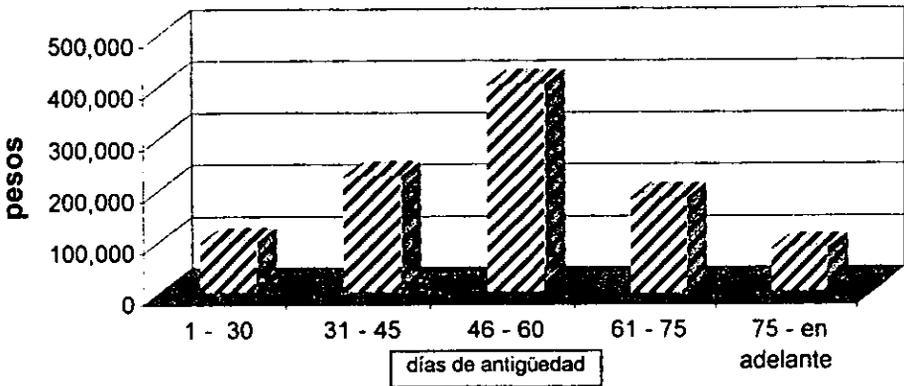
Gráfica 2

(Saldos al 31 de diciembre de 1999)

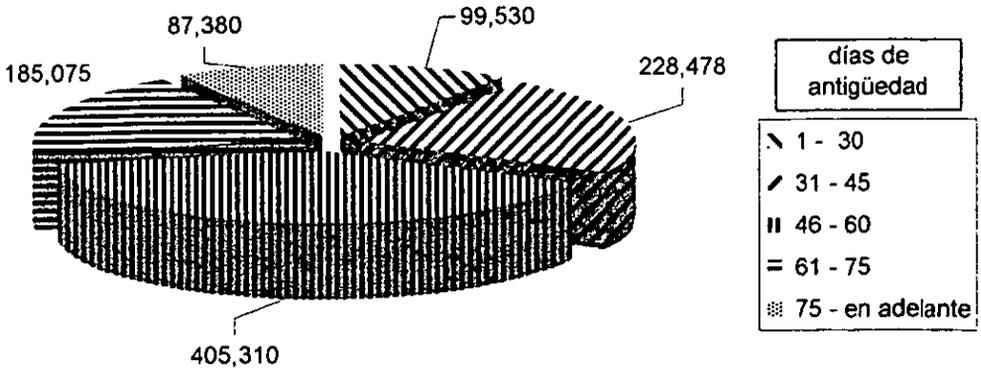
1999

días de antigüedad	miles de pesos	%
1 - 30	99,530.00	9.90%
31 - 45	228,478.00	22.72%
46 - 60	405,310.00	40.30%
61 - 75	185,075.00	18.40%
75 - en adelante	87,380.00	8.69%
Total	1,005,773.00	100.00%

CUENTAS POR COBRAR



CUENTAS POR COBRAR



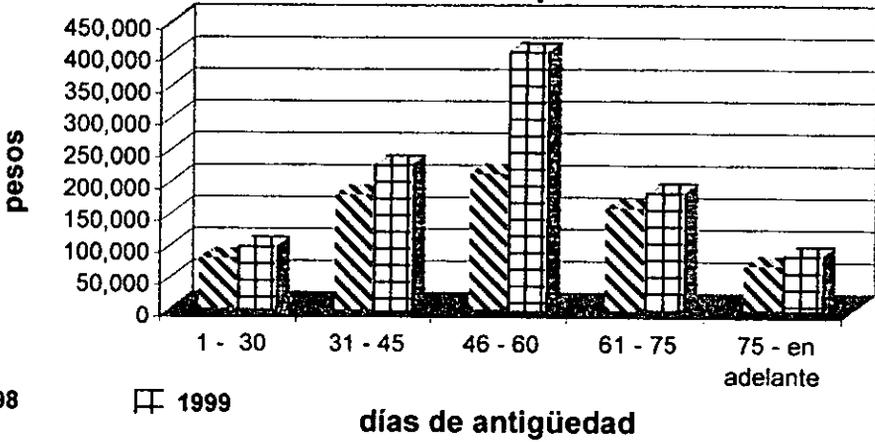
Gráfica 3

(Saldos al 31 de diciembre de 1998 y 1999)

1998 Vs. 1999

DÍAS	1 - 30	31 - 45	46 - 60	61 - 75	75 - en adelante	Total
1997	80,950.00	180,500.00	214,313.00	160,752.00	70,893.00	707,408.00
1998	99,530.00	228,478.00	405,310.00	185,075.00	87,380.00	1,005,773.00

Cuentas por cobrar



CUENTAS POR COBRAR 1998 Vs. 1999

