



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE
MÉXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTILÁN

**“Administración del Crédito y Gestión de Cobranza”, para la
Recuperación de cartera vencida de una empresa de Gases
Industriales, Especiales y Medicinales.**

TESIS

Que para obtener el Título de:

Licenciado en Administración

Presenta:

César Mata Avalos

Asesor: Metro. José Filemón Mondragón Domínguez.

Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2015



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 AUTONOMA DE
MÉXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN

**“Administración del Crédito y Gestión de Cobranza”, para la
Recuperación de cartera vencida de una empresa de Gases
Industriales, Especiales y Medicinales.**

TESIS

Que para obtener el Título de:

Licenciado en Administración

Presenta:

César Mata Avalos

Asesor: Metro. José Filemón Mondragón Domínguez.

Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2015



**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXÁMENES PROFESIONALES**

U. N. A. M.
FACULTAD DE ESTUDIOS
SUPERIORES-CUAUTITLÁN
ASUNTO: VOTO APROBATORIO

**M. en C. JORGE ALFREDO CUÉLLAR ORDAZ
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLÁN
PRESENTE**

**ATN: M. en A. ISMAEL HERNÁNDEZ MAURICIO
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES Cuautitlán.**

Con base en el Reglamento General de Exámenes, y la Dirección de la Facultad, nos permitimos comunicar a usted que revisamos **La Tesis:**

“Administración del Crédito y Gestión de Cobranza”, para la Recuperación de cartera vencida de una empresa de Gases Industriales, Especiales y Medicinales..

Que presenta el pasante: **CÉSAR MATA AVALOS**

Con número de cuenta: **08205210-4** para obtener el Título de: **Licenciado en Administración**

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

ATENTAMENTE

“POR MI RAZA HABLARA EL ESPÍRITU”

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 28 de octubre de 2015.

PROFESORES QUE INTEGRAN EL JURADO

	NOMBRE	FIRMA
PRESIDENTE	M.A. José Filemón Mondragón Domínguez	
VOCAL	M.D.A.E.S. Alfredo Carrillo Vergara	
SECRETARIO	M.A.N. Gustavo. A. Rodríguez Medina	
1er SUPLENTE	L.A. Sergio V. Hurtado Magdaleno	
2do SUPLENTE	M.A. Juan Silva Hernández	

NOTA: Los sinodales suplentes están obligados a presentarse el día y hora del Examen Profesional (art. 127).

En caso de que algún miembro del jurado no pueda asistir al examen profesional deberá dar aviso por anticipado al departamento.

(Art 127 REP)

IHM/ntm*

DEDICATORIAS

Gracias a Dios, por estar conmigo en todo momento ayudándome a tomar las mejores decisiones, fortaleciendo mi mente y corazón, y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que de manera positiva han influido en mi vida.

A MIS PADRES (Q.E.P.D.)

Por darme la vida, su amor incondicional, su apoyo moral y económico, y por creer en mí, sin ustedes no hubiera sido posible, esto se los debo.

A MI FAMILIA:

A mis hijos Tania, Vivian y Eitán, por ser esa motivación tan importante en mi vida diaria.

A MI ASESOR:

Al M.A. Filemón Mondragón por su apoyo, dirección y por ser una gran persona.

A la Universidad Nacional Autónoma de México, en especial a la FES Cuautitlán, por darme la oportunidad de haber estudiado en ella y a mis profesores de toda la carrera, gracias.

Indicé:

Objetivo.....	I
Planteamiento del problema.....	II
Hipótesis.....	III
Metodología de la Investigación.....	IV
Introducción.....	V
Capítulo 1. El crédito.	
Antecedentes.....	1
Objetivo del Crédito.....	5
Investigación del crédito.....	8
Otorgamiento del Crédito.....	13
Capítulo 2. Administración del Crédito.	
Organización del Departamento.....	18
Fijación de límites de Crédito.....	22
Evaluación de riesgo.....	23
Relación con otros Departamentos.....	28
Importancia de Crédito en la Mercadotecnia.....	30
Capítulo 3. Documentos de Crédito y Garantías.	
Cartas de Crédito.....	32
Títulos de Crédito.....	34
Letra de Cambio.....	40
Pagaré.....	44
Cheque.....	46

La Obligación.	49
El contrato.....	50
Operaciones de Crédito y Garantía.....	55

Capítulo 4. Cobranza.

Definición de Cobranza.....	62
Cuentas por Cobrar.....	62
Políticas de Cobranza.....	64
Administración de la Cobranza.....	66
Procedimiento judicial de cobro.....	71
Cuentas Incobrables.....	77
Métodos de Cobranza.....	82

Caso práctico	90
Conclusiones.....	108
Bibliografía	109

Objetivo:

El presente trabajo tiene la finalidad de analizar y desarrollar un modelo de trabajo, que venga a modificar el sistema que se ha venido manejando en lo relacionado, al ciclo de venta.

Se dispone a llevar a cabo una investigación, en cada una de las áreas involucradas en el ciclo para analizar los procedimientos utilizados actualmente y que sean sujetos a una mejora, que permita reducir tiempos para poder llevar a cabo una gestión y recuperación más ágil de la cobranza.

Planteamiento del problema:

Debido a cuestiones de mercado, se ha venido otorgando crédito sin una adecuada investigación crediticia que nos proporcione la certeza de que el cliente nos va a pagar en tiempo y forma, por lo que corremos el riesgo de seguir incrementando la cartera vencida, los días cartera y como consecuencia una mayor cantidad de cuentas incobrables.

Ante esta situación se hace necesario hacer una revisión en cada área que participa en el ciclo de venta, para determinar acciones que ayuden a disminuir la tendencia mencionada.

Hipótesis:

Con el desarrollo de acciones encaminadas a agilizar el ciclo de venta, podremos disminuir etapas que atrasan la operación, por lo que una vez obtenida y analizada la información, podremos tomar las medidas que ayuden a una mejora continua en cada acción realizada y sirva en el caso particular de Crédito y Cobranza, a disminuir su cartera vencida y hacer más rentable el negocio de Gases al efectuar la cobranza de manera más oportuna.

Metodología de la Investigación:

El estudio será de tipo transversal descriptivo, pues se pretende obtener datos válidos y verificables, mediante el uso de investigación documental y de campo.

El método de investigación contemplado es el de interrogatorio a individuo.

Introducción

Debido a los importes que tienen las Empresas en sus cuentas por cobrar, es necesario otorgar Crédito seguro y con una cobranza de acuerdo a lo planeado, para tener la rentabilidad esperada, que garantice el buen funcionamiento de la empresa.

Cuando se da un crédito se debe estar consciente que existe riesgo que el cliente no pague, por lo que se debe evaluar los beneficios derivados de emplear un mecanismo, contra los costos y riesgos asociados. La cobranza es la fase culminante del proceso de ventas, en este proceso se debe ganar la fidelidad y la voluntad de los clientes para que cumplan los compromisos adquiridos con la empresa, su misión es que el cliente gane y regrese a comprar ya que es la etapa final de toda venta entre cliente y empresa.

El momento adecuado para cobrar es aquel en que perdura la imagen mental en el cliente de nuestro producto y buen servicio, por eso la gestión de la Cobranza no debe ser fría, para establecer una relación a largo plazo. Un encargado de la recuperación de Crédito y Cobranza debe clasificar sus principales clientes y enmarcar sus acciones, tomando en cuenta las características particulares de cada cliente

CAPITULO 1. El Crédito.

Antecedentes de crédito.

En términos generales puede decirse que crédito es la transferencia de bienes que se hacen en un momento dado por una persona a otra, para ser devueltos a futuro, en un plazo señalado, y generalmente con el pago de una cantidad por el uso de los mismos. Es necesario señalar que el crédito no solo puede otorgarse en dinero, sino también en especie y con la posibilidad de disposición del dinero.

La razón de ser del concepto crédito es la confianza; se deriva de los vocablos latinos *crederé*, que significa “creer” o bien, *creditum*, “reputación se solvencia”, es decir, todo debe ser manejado a través de la confianza.

Este es un aspecto muy importante, porque no se debe perder en situaciones extraordinarias, ya que si no es posible trabajar sobre la base en la cual está diseñado el crédito, que es la confianza, esto no tiene sentido.

El crédito es un concepto genérico que puede abarcar una serie de operaciones específicas o ramas que han ido especializándose y que van tipificando las distintas actividades de las instituciones de crédito. Hay operaciones de crédito que son fundamentales y que pueden resultar comunes como son la captación de recursos del ahorro público y el otorgar préstamos a los sectores de la población que lo necesitan.

El conceder crédito representa un costo para la entidad, sin embargo cuando las circunstancias lo permiten, puede intentarse pasar al cliente el costo de la extensión de crédito en forma de precios de venta más altos, lo cual beneficiaría sus finanzas, el crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero bienes o servicios, es un medio de cambio que puede ser llamado “dinero futuro”.

La función del crédito es apoyar las ventas, facilitando al cliente que no podría obtener un bien en efectivo o contado, para que pueda adquirirlo en plazos determinados a futuro mediante el pago de una parte proporcional del valor del mismo adicionado de intereses.

Las ventas a crédito en muchos casos representan una parte muy importante de sus activos circulantes. Esto se debe a la competencia, las empresas se han visto en la necesidad de ofrecer a los clientes condiciones de crédito más favorables otorgándoles su confianza al establecer el pago de la cantidad facturada días después de la recepción de los productos. Al otorgar las empresas condiciones de crédito favorables a los clientes, se espera lograr incrementos en las ventas y aumentar sus beneficios.

Hay diferentes versiones sobre la iniciación de las operaciones crediticias, pero de una forma amplia, podemos afirmar que el crédito es tan antiguo como la civilización. En sus comienzos, el préstamo se efectuaba en especies y fue hasta la aparición y el empleo de la moneda cuando surgieron los primeros signos crediticios de una manera ya tabulada.

Antes de la era cristiana, en la antigua roma, se encontraron los primeros signos del desarrollo crediticio. Sabemos que los réditos fluctuaban entre el cuarenta y setenta y cinco por ciento y aun cuando parezcan elevados se debe considerar que, por las circunstancias de aquella época el prestamista corría grandes riesgos.

Las primeras instituciones de crédito fueron las empresas comerciales de la época renacentista más tarde surgieron los bancos como entidades crediticias y en tiempos actuales otras instituciones de crédito entre la que se encuentran corporaciones privadas, la bolsa de valores o mercado de valores, las cajas de ahorro y todas las demás instituciones de crédito, el desarrollo de los sistemas bancarios nacionales incremento las facilidades crediticias de las economías.

Desde finales de la segunda guerra mundial, las necesidades de crédito de los países contendientes agravaron los problemas de liquidez financiera a escala internacional, los préstamos para restablecer el comercio internacional y la reconstrucción de la industrias se realizaron a través del banco mundial y del fondo monetario internacional, organismos creados en la conferencia monetaria y financiera de las naciones unidas que tuvo lugar en Bretton Woods, New Hampshire, en 1944.

La ampliación de este tipo de créditos a países poco industriales de África, Asia y América Latina , concedidos por instituciones financieras internacionales como el Banco Mundial, ayudaron a promover su crecimiento económico.

En la década de los 80's y 90's el mundo experimento un proceso muy vigoroso de libre comercio, intercambio de avances tecnológicos financieros, culturales y sociales que trajo consigo efectos en las economías de los países. A esta etapa de globalización le podemos adjudicar el incremento en la necesidad de las empresas de financiarse, pues al desear llevar a cabo todos sus cambios estratégicos para convertirse en empresas de clase mundial requieren realizar fuertes inversiones que originan nuevas necesidades de suministro.

Antecedentes en México

Los primeros vestigios del crédito en México se encuentran entre los Aztecas, al arribar los españoles a lo que hoy es el territorio de México, éste se hallaba dominado en su mayor parte por la llamada Triple Alianza, integrada por el reino Azteca, el de Texcoco o Acolhuacan y el de Tlacopan o Tacaba. Fundamentalmente, la organización social y económica de estos pueblos obedecía al patrón azteca, por eso, lo que se diga acerca de los habitantes de Tenochtitlán es, en líneas generales, aplicable a los demás habitantes del territorio dominado por ellos.

Al finalizar el siglo XV, la economía de los aztecas había alcanzado un notable desarrollo, las transacciones comerciales, muy incrementadas, se realizaban no solo mediante trueques, sino como verdaderas operaciones de compra-venta, cuyos instrumentos de cambio eran distintos tipos de monedas que aunque no acuñadas, desempeñaban el papel de estas.

Después de la conquista de los españoles, la primera institución de crédito fue el monte de Piedad de animas en 1775, siendo sus primeras operaciones los préstamos prendarios, la custodia de depósitos judiciales y la venta pública en la subasta de prendas no rescatadas del préstamo; de la Nueva España quedó la Casa de Moneda y el Nacional Monte de Piedad, así como el Banco de Avío, que fue la primera institución de apoyo empresarial que otorgaba préstamos a industriales y a compañías mercantes y textiles para la adquisición de maquinarias.

Antes de la Primera Guerra Mundial, Inglaterra estaba en una posición prominente frente al resto del mundo, con ello la Libra era fácilmente aceptada en el comercio mundial y los banqueros londinenses poseían un conocimiento técnico de los negocios internacionales bastante extenso, razón por la cual Inglaterra tenía la primicia en estas operaciones. Durante el período medio entre el fin de la Primera Guerra Mundial y el comienzo de la Segunda, los bancos Norteamericanos, tuvieron una creciente participación en el Comercio Internacional, lo que permitió la expansión de los créditos comerciales hacia América.

La Segunda Guerra Mundial trajo como una de sus consecuencias el que, al cerrarse las fronteras de algunos países, los importadores recurrieran a otros buscando nuevas fuentes de abastecimiento para mantener sus negocios y al mismo tiempo satisfacer la demanda de sus clientes de determinados productos, en vista de lo cual, cada país busco mercados de compra que cubrieran sus necesidades.

Debido a esto compradores y vendedores que nunca habían tenido contacto entre sí, se encontraron negociando la compra y la venta de materias primas y artículos manufacturados, no teniendo tiempo para investigaciones crediticias, lo que ocasiono muchos trastornos, y los vendedores se vieron en la necesidad de demandar el establecimiento de créditos comerciales bancarios que les garantizaran el pago de sus mercancías antes de embarcarlas.

Fue de esta manera que nacieron los créditos comerciales, como un medio de pago de mercancías o servicios, ofreciendo el Banco Emisor su propio crédito y prestigio, en lugar del crédito del comprador que puede ser bueno pero no tan conocido en el país del vendedor.

Objetivo del Crédito.

El crédito es una necesidad comercial, tiene como objetivo facilitar la obtención de bienes y servicios para la producción de otros satisfactores o para su consumo inmediato agilizando el flujo de bienes y servicios, para el fabricante la obtención de un crédito equivale a la inversión en medios de producción, para el distribuidor mayorista ayuda a la ampliación de ventas e incremento de ganancias debido a los pagos que hace a un plazo mayor de los que cobra, para el consumidor final implica la posibilidad de adquirir más artículos o bien artículos que de contado no podría obtener. Una empresa establece objetivos que intenta lograr dentro de periodos determinados, a fin de alcanzar metas específicas. Los objetivos más comunes buscados al otorgar un crédito son:

- Lograr un mayor volumen de ventas, se espera que el aumento en los gastos de la cobranza y cuentas morosas, se vea contrastado con el incremento esperado de las ventas a crédito.
- Busca la optimización de las ventas, pero controlando la cobranza, esto se logra con un otorgamiento generoso en el crédito, pero con políticas y procedimientos rígidos en la recuperación de cobranza.
- Tener la más alta efectividad en la recuperación de cartera, con políticas de cobro positivas, se deben establecer políticas rígidas de crédito.

El ejecutivo de crédito debe emplear el crédito como un medio para nivelar la rentabilidad con la liquidez, es decir, si concede demasiado crédito, la rentabilidad de la empresa aumentará, pero disminuirá la liquidez, porque el efectivo se encuentra en manos de los clientes y viceversa, al disminuir el crédito aumenta la liquidez, pero disminuye las ventas y por consecuencia la utilidad.

Importancia del Crédito.

La razón principal para otorgar crédito, es efectuar la venta; el crédito estimula al cliente potencial a decidir comprar al brindarle un incentivo para que compre ahora y pague después. La mayoría de las empresas que ofrecen un crédito promueven de manera activa esta opción para sus clientes potenciales; Una ventaja adicional para el vendedor es que la investigación para otorgar un crédito, proporciona información que puede utilizar para la promoción de venta, como él envió de folletos publicitarios por correo directo a los clientes.

Actualmente, el crédito es de vital importancia para la economía, debido a que una utilización adecuada, produce beneficios como los señalados a continuación:

- Aumento de volúmenes de venta.
- Incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, disminución de los costos unitarios.
- De flexibilidad a la oferta y la demanda.
- Elevación del consumo, ya que permite a los clientes adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- Hace más productivo el capital.
- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas.
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisiciones de bienes con plazos largos para pagarlos.
- Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente por el incremento de los volúmenes de venta.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados.
- Facilita la transferencia de dinero.

El problema fundamental cuando se estudia la materia del crédito es determinar el concepto de éste y lo que la doctrina en general estima que deben llamarse operaciones activas y pasivas, con cierto criterio contable, porque reflejan como si fuera un balance, los registros del activo y pasivo, es decir, saldos acreedores y deudores.

Aquellas operaciones en las que las instituciones reciben dinero de terceros, es decir, que estos son acreedores y las instituciones deudoras, son las que la doctrina califica como pasivas y el origen de los fondos puede ser el siguiente:

- a) Del público en general.
- b) De otras instituciones del país.
- c) Directamente del Gobierno Federal.
- d) De los bancos extranjeros, previo cumplimiento de los requisitos que señale el Banco de México y, en su caso, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Operación pasiva no solo consiste en que el banco recibe dinero en efectivo también puede ser en bienes y servicios estimables en numerario, pagaderos a futuro.

Operación activa es aquella que realizan las instituciones, en la que presentan dinero, o conceden crédito, o servicios estimados en numerario, pagaderos a futuro a cualquier persona, mediante la utilización de los contratos o instrumentos, que para ese efecto señala la ley. Los autores han llamado a las operaciones que no son el recibir, ni otorgar créditos al público, operaciones neutras; sin embargo, esta terminología puede resultar confusa, por lo que estimamos preferible utilizar la palabra servicios bancarios para designar toda aquella serie de operaciones que presentan los bancos y que no necesariamente consisten en una operación activa o pasiva, como por ejemplo, las cobranzas.

Investigación de Crédito.

La investigación de crédito se puede hacer por medio de entrevistas personales, correo electrónico o por medio de una agencia especializada, de acuerdo con la política de la empresa.

Cualesquiera fueran los medios usados, el solicitante es requerido para proporcionar información al departamento de crédito con el fin de que le sea autorizado el crédito.

Después de establecer las condiciones de venta que se ofertan, las empresas deben evaluar la solicitud a fin de ponderar la posibilidad de que se presente una deuda incobrable o una demora en los pagos. El procedimiento de evaluación del crédito consiste en 3 pasos:

1. Recopilar información sobre el solicitante.
2. Analizar la información para determinar su solvencia.
3. Tomar la decisión crediticia. En este paso se determina la autorización o rechazo, y cuál sería el monto.

Los estudios de crédito se formulan sobre elementos de juicio actualizados, de preferencia con una antigüedad no mayor a tres meses, de tal forma que los aspectos cualitativos y cuantitativos del sujeto de crédito y las características del financiamiento conllevan a la conclusión de apoyar o declinar la solicitud de crédito.

Aspectos cualitativos:

La información cualitativa se refiere al análisis de los antecedentes de los solicitantes y de los aspectos más relevantes o trascendentes de su actividad.

En el caso de ser personas físicas:

- a) Nombre, domicilio, fecha de nacimiento y estado civil.
- b) Fecha de inicio de actividades.
- c) Descripción de funciones actuales y experiencia profesional o técnica.
- d) Apoyos administrativos en el negocio, asesoría contable y jurídica.
- e) Patrimonio empresarial.
- f) Patrimonio personal.

En el caso de una sociedad (información general):

- a) Fecha de constitución y duración de la sociedad.
- b) Capital social inicial y Capital social actual.
- c) Capital contable.
- d) Reformas a los estatutos y al capital.
- e) Cambio de socios o administradores y poderes legales.
- f) Desarrollo histórico de la empresa en términos de cambio de su objeto social, orientación y diversificación.
- g) Número y monto de acciones.
- h) Nombre y nacionalidad de los principales accionistas y porcentaje que representan en el capital.
- i) Cambios importantes en la tenencia de acciones.
- j) Participación accionaria en otras empresas.

El método más satisfactorio para aceptar una solicitud de crédito es una entrevista personal con el propio solicitante. Casi siempre se requiere una entrevista cuando éste desea crédito renovado, una cuenta a plazos o un préstamo.

La principal ventaja de una entrevista personal sobre otros métodos, es que el entrevistador tiene la oportunidad de juzgar al solicitante. Las impresiones de sinceridad, apariencia, y personalidad de éste pueden anotarse en clave en el esqueleto de la solicitud de crédito.

Inmediatamente después de celebrarse la entrevista en la que el solicitante ha dado la información requerida por la oficina de crédito, empieza el trabajo de verificar los datos o de obtener información adicional.

Una vez que ha completado la investigación, los registros de la oficina de crédito deben indicar el sueldo que gana el solicitante, su reputación en lo que respecta al pago de deudas (basada en un registro de sus compras y sus pagos), sus hábitos personales, la confianza que ha merecido en los cargos que ha ocupado y en sus tratos mercantiles, el alquiler que paga, si la casa que habita es completamente suya o si solo está pagada parcialmente, y también sus fuentes de ingresos, si existen, fuera de su sueldo o salario regular.

Como medida de seguridad se clasifican las cuentas para impedir morosidad y se vigila cada grupo, es esencial hacer una clasificación de cuentas por grado de morosidad y por cumplimiento en pagar.

La principal utilidad de una clasificación de este tipo de cuentas, está en que ayuda a definir el procedimiento de cobranza por aplicar y poder decidir más oportunamente el negarse a seguir concediendo crédito.

Algunas empresas clasifican sus cuentas en base a consumo, de acuerdo a los resultados de las investigaciones crediticias.

- a) Comerciales (Son clientes con un consumo regular , pero menores a cinco mil pesos mensuales)
- b) Selectos (Son clientes regulares, con un consumo importante que nos brindan un posicionamiento en el mercado).
- c) Estratégicos (Es el cliente que por su consumo y rentabilidad son indispensables para nuestra operación).

Como hemos sugerido, en el momento en que se otorga el crédito debe asignarse un límite a cada cuenta para impedir consumos imprudentes al tener una cuenta con crédito abierto.

No obstante poniendo un límite de crédito, significa que no podemos seguir facturando a un buen cliente, simplemente es una medida que nos permitirá tener en control nuestras cuentas, cuando el cliente ha alcanzado o rebasado su límite de crédito.

El límite puede cambiarse de acuerdo al historial de compras del cliente, por lo general un incremento se otorga en base al promedio de consumo de los últimos tres meses anteriores y cumplimiento de sus pagos.

Fuentes de Información:

Son muchas empresas que ofrecen información de crédito sobre negocios, pero es posible que, en el caso de cuentas especialmente pequeñas, el costo de su recopilación sobrepase la posible rentabilidad de la operación.

Además del costo, debe considerar el tiempo que toma investigar a un solicitante de crédito. El envío de un cliente potencial no puede demorarse por una investigación crediticia complicada.

Un buen trabajo del departamento de crédito es producto de una eficiente recolección de datos de todas las posibles fuentes de información, antes de llegar a una decisión, las fuentes más comunes son:

Estados financieros: en el momento de la venta prospectiva, el vendedor puede solicitar estados financieros, una de las fuentes más deseables de información para el análisis de crédito, a menudo hay una correlación entre la negativa del cliente a presentar tales documentos y una posición financiera débil. Se prefieren los estados financieros auditados, cuando sea posible, es conveniente obtener estados de cuenta previsionales, además de los de fin de año, particularmente con empresas que tienen patrones de venta por temporada.

Calificaciones e informes de crédito: además de los estados financieros, algunas agencias ofrecen servicios de calificación crediticia, estas agencias especiales acentúan sus facilidades para el intercambio de experiencias crediticias.

Son asociaciones comerciales que proporcionan a sus miembros información de crédito, hay dos métodos ligeramente diferentes de operación entre oficinas.

Método 1. Los miembros del intercambio de crédito son requeridos para que proporcionen una lista de sus clientes y desde cuando empezaron a usar el servicio de crédito.

Método 2. Algunos burós operan basándose en una hoja de investigación diaria. No exige a sus miembros que registren listas de clientes cuando éstos se localizan en un área identificada.

Investigaciones bancarias: casi todos los bancos tienen departamentos de crédito que ofrecen información sobre sus clientes comerciales, un banco siempre está interesado en saber si una firma que ha recurrido a él por un crédito mantiene una buena reputación, entre establecimientos mercantiles.

Referencias comerciales: la información de crédito a menudo se intercambia entre empresas que realizan operaciones comerciales con el mismo cliente. Una empresa puede preguntar a otros proveedores sobre sus experiencias con respecto a determinada cuenta.

A parte de las fuentes de información que ya mencionamos, también es necesario y útil que proporcione el solicitante acta constitutiva protocolizada ante notario público e inscrita en el Registro Público de la propiedad y comercio, donde se busca evaluar la experiencia que ha adquirido la empresa en el ramo en que se desarrolla; conocer la vigencia legal que tiene la empresa, así como los incrementos al capital social como la medida del compromiso de los accionistas; verificar que el objeto social de la empresa y el giro real coincidan, con el fin de verificar la legalidad de sus operaciones; conocer el cuadro accionario actual de la empresa, el porcentaje de participación de cada uno de ellos; supervisar si existen, verificar los poderes legales otorgados y quién los detenta.

En la revisión del acta constitutiva como de sus modificaciones se observa si existe alguna limitante especial que se imponga a los accionistas o terceras personas involucradas en la sociedad limitaciones para contratar créditos , otorgar avales, así como poderes especiales que les hayan sido concedidos.

Asimismo se verifica en el registro público de la propiedad y de comercio la existencia de gravámenes que pesen sobre la empresa o sobre sus activos. De igual modo, para constar que la sociedad está inscrita y, en su caso, las modificaciones a sus estatutos y al capital social.

Otorgamiento de crédito.

Los principales factores que deben tomarse en consideración para decidir si un crédito se otorga o no, son: porqué cantidad y en qué términos y condiciones están comprendidos en lo que comúnmente se conoce como las C's del crédito.

➤ Capital:

Cabe entender por capital la fuerza financiera de un solicitante de crédito medida por el valor líquido de su negocio. Es la seguridad de un pago que un deudor representa por sus bienes, así sea a largo plazo, si el carácter o la capacidad no fallasen. El capital es lo que el acreedor puede aprovechar como garantía de pago de la deuda. El crédito no se puede extender con base en la presunción de que el capital servirá como medio de pago, ya que recurrir a él significa, por lo general, el fin de la relación comercial. El capital de los negocios establecidos normalmente se puede determinar a partir de sus estados financieros, cuando los activos están equilibrados contra los pasivos. Para calcular con acierto el capital debe considerarse su valor en el mercado, más que su valor en libros.

➤ Carácter (solvencia):

La solvencia del cliente potencial se juzga generalmente a través de su reputación y de su determinación por pagar, hay que estudiar sus antecedentes comerciales, sus hábitos de pago y asegurarse de que ha operado siempre con toda la intención de cumplir sus obligaciones manteniendo buenas relaciones con sus proveedores.

➤ Condiciones:

Al estudiar a los clientes potenciales debemos analizar sus antecedentes de pago de acuerdo con las condiciones económicas generales que predominaron en el periodo de investigación. Los negocios en general y las condiciones económicas sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del mejor riesgo de crédito, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

Las fluctuaciones a corto y a largo plazo en los negocios deben tomarse en consideración al evaluar las condiciones. Un tipo determinado de empresas se apega a un esquema más o menos definido de oscilación de prosperidad a depresión, otros no pueden ser previsibles.

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

➤ Capacidad de Pago:

Capacidad en crédito significa la posibilidad y facilidad para pagar una deuda a su vencimiento, no obstante la disposición de pago del deudor, si no se tiene el dinero para efectuar el pago (o capacidad de obtenerlo) se está frente a un riesgo.

No siempre es fácil calcular la capacidad, ya que ésta comprende un sinnúmero de factores, la prueba más importante de capacidad son los ingresos, pero en ocasiones se les concede tanta importancia, que los analistas descuidan otras pruebas, los ingresos deben ser reconocidos como el productor de otros elementos que también significan capacidad: profesión, edad, estabilidad laboral, propiedad de bienes inmuebles, disposición a economizar recursos, deseos de progreso, etc.

La capacidad de un individuo para efectuar un negocio, o la capacidad de una empresa también se relaciona con factores que afectan los ingresos, el presupuesto de gastos y los adeudos pendientes.

El ingreso comercial se deriva esencialmente de las ventas; lo que afecte a las ventas determina en cierto grado la capacidad de crédito del negocio, la publicidad, el entrenamiento en ventas, el costo de ventas, la ubicación de la empresa, su organización, su antigüedad, el volumen de los inventarios, los servicios prestados, la competencia, las relaciones comerciales, etc. Son algunos de los factores que modifican la capacidad del deudor.

➤ Colateral :

Se refiere a los recursos financieros y a otros recursos, se incluye efectivo, inventario y otros activos que posea una compañía y que le servirán para pagar sus cuentas.

Se puede conceder crédito a un cliente a pesar de algunas reservas en cuanto a su adaptabilidad siempre que tenga garantía colateral que se pueda vender para satisfacer las reclamaciones en caso de incumplimiento.

Existen diferentes condiciones para seleccionar a un sujeto de crédito, sin embargo dentro de los esenciales podemos considerar los siguientes:

1.- Situación económica estable

- Sueldo adecuado
- Propiedades que garanticen el pago.
- Trabajo estable (antigüedad)
- Relación lógica entre ingresos y gastos
- Zona geográfica en donde se ubica el acreditado

2.- Excelente moral

- Ambiente familiar estable
- Prestigio en el trabajo
- Distribución razonable del ingreso familiar

3.- Antecedentes crediticios

- Buenas referencias de otras negociaciones
- Conducta personal excelente

4.- Producto o servicio que da lugar a un crédito

- Experiencia por ramo o actividad
- Tipo de bienes o servicios

5.- Condiciones personales

- Edad
- Estado civil y número de hijos
- Nacionalidad

En el caso de que un solicitante requiera un crédito deberá llenar una solicitud en la que cumpla debidamente con todos los requisitos.

Solicitud de Crédito.

La solicitud de crédito es uno de los elementos más importantes para el otorgamiento del crédito debido a que aporta los datos y elementos necesarios para decidir si se puede o no otorgar el crédito, esta solicitud apoyada en entrevistas e investigaciones, así como con la documentación correspondiente, sería la base para el otorgamiento de crédito con montos y plazos correctos.

No existe formato específico de la solicitud de crédito, pero existen datos que deben considerarse cualquiera que sea su presentación. Se investiga el tipo de negocio a que se dedica o los giros que maneja, a nombre de quién esta; el tiempo que lleva operando, para conocer su estabilidad, ubicación y si el local es propio o rentado, para codificar si aumenta los bienes del solicitante o representa un gasto por la renta que pague, el promedio de ventas mensuales, para conocer si la utilidad que reporta es real o no, y como la comprueba, las referencias de los proveedores que venden a crédito son muy importantes, porque dan a conocer la forma en que cumple con los compromisos contraídos, su solvencia, carácter y capacidad.

Otro de los aspectos importantes es; si cuenta con otros bienes inmuebles, ya sea que esto puede ser motivo de un incremento en sus ingresos aumentando también la seguridad de recuperación del crédito, por último, si existe otra persona que aporte un ingreso adicional para hacer frente a gastos y compromisos adquiridos.

En el caso de personas morales el nombre o razón social y el tipo de sociedad que ostenta nos indicará el tipo de responsabilidad en que incurren propietarios e inversionistas, el objeto social para el cuál fue constituida, la fecha de constitución, y los datos del Registro Público nos indicarán si la sociedad ha sido debidamente establecida y si ha cumplido con los requisitos que exige la ley a este respecto: los datos de los títulos de crédito y hasta donde abarca esa autorización, este dato nos permitirá evitarnos dificultades posteriores para cobrar el crédito. Para poder analizar si una empresa cubre los requisitos debemos de revisar lo siguiente:

- Datos oficiales del establecimiento.
- Fecha en que se inició el negocio, para conocer la estabilidad de la empresa (RFC).
- El Registro Público de la Propiedad nos indicara que la sociedad ha sido debidamente establecida y ha cumplido con los requisitos de la Ley.
- Capital Social de la empresa.
- Personas legalmente autorizadas para suscribir Títulos y Operaciones de Crédito.
- Antecedentes legales: nos indicarán el grado de solvencia en el pasado.
- Antecedentes Comerciales: nos mostrarán la forma de operar de la empresa, nos dirán si es ventajosa, si disuelve mercancía, si se “Auto descuenta”, etc.

- Situación Financiera: nos muestra la situación económica que vive la empresa.
- Los seguros que pueda tener una compañía contra robo, incendió, etc.
- Bienes Raíces, debemos verificar que se encuentren inscritos a nombre del solicitante.
- Razón social y domicilio del cliente.
- Registro Federal de Contribuyentes.
- Información administrativa de ventas.
- Horario de labores, revisión de pagos.
- Datos que acrediten su existencia legal.
- Integración de capital o patrimonio.
- Actividad que desarrolla.
- Referencias comerciales y bancarias.
- Información Financiera.
- Leyenda impresa donde especifique al cliente que la información es confidencial y en su caso que será ampliada por la agencia investigadora.
- Espacio para firma del cliente y comentarios que se requieran anexar a la solicitud.

CAPITULO 2 Administración del Crédito

Organización del Departamento de Crédito

Toda empresa que opere a crédito, tendrá algún tipo de organización en este departamento y de acuerdo a sus propias necesidades, grado de desarrollo y tamaño, así será la forma como este organizado.

Para que esta Organización sea eficiente se requiere el conocimiento de ciertos factores y elementos:

1. Cumplir con determinadas normas.
2. Implantar un sistema adecuado del control de sus elementos y funciones.
3. Otorgar una correcta delegación de la autoridad.

Podemos señalar como pasos esenciales para obtener una correcta organización de un departamento de crédito, los siguientes:

- a) Determinar con precisión los objetivos que se desean alcanzar y para lograrlo, será necesario conocer con absoluta claridad en primer término, los objetivos generales de la empresa, los cuales marcarán la pauta a seguir para delinear con precisión, cuáles serán las tareas que el departamento tendrá que realizar.
- b) Establecer las funciones necesarias para alcanzar esos objetivos, con cuyo conocimiento podremos determinar cuántos y que clase de puestos serán necesarios, así como las responsabilidades que deberán asumir.
- c) Selección de personal adecuado que cubra esos puestos, ante lo cual pueden presentarse dos alternativas: cubrirlos con personal con que cuenta la empresa, o localizando en fuentes externas personal nuevo.
- d) Establecer la estructura para que se logre una coordinación y un control homogéneo, con esto se quiere decir que al fijarse las características de los empleos se deberá conocer en forma precisa las descripciones de sus funciones, su autoridad, límites, responsabilidades específicas y las relaciones que tienen entre sí, con lo cual se establecerá en forma armoniosa la relación de interdependencia que proveerá la coordinación de actividades.

Será necesario establecer por escrito lo relativo a estos conceptos, ya que solo así se hará posible la coordinación que se ha señalado.

En lo que al Departamento de Crédito respecta, podemos concretar que su función es, determinar la solvencia de los clientes y su disposición para hacer sus pagos. Existen una gran variedad de hechos , circunstancias que tienen que ser desarrolladas de manera metódica , oportuna , ordenada y sobretodo satisfactoria para que efectivamente cumpla la misión que tiene ordenada y para que sea válido el argumento de que es para su empresa , un departamento que le produce ganancias y que incrementa sus ventas.

Para que el Departamento de Crédito sirva de verdadero apoyo, debe cumplir con cuatro premisas (reglas de oro), que son:

1. Ser Oportuno
2. Ser Eficiente
3. Dar el plazo correcto
4. Otorgar tasas adecuadas

Ventajas y desventajas del Crédito

En una venta a crédito el vendedor ofrece bienes o servicios al comprador a cambio de la promesa de este de pagar en una fecha posterior.

La razón principal para otorgar crédito es efectuar la venta; el crédito estimula al cliente potencial a decidir comprar al brindarle un incentivo para que compre ahora y pague después. La mayoría de las empresas que ofrecen crédito promueven de manera activa esta opción para sus clientes potenciales.

Todas las operaciones bancarias y los métodos de control forman parte del sistema crediticio de un país. El nivel de actividad económica o la etapa del ciclo económico en que se encuentra un país en un determinado momento puede deducirse a partir del sistema crediticio; cuando aumenta el volumen de créditos se está en una etapa de expansión económica, mientras que si disminuye el volumen crediticio, suele significar que se está en un periodo de recesión o en una depresión económica.

Las fluctuaciones del tema crediticio pueden afectar el nivel de precios, cuando aumenta el volumen de créditos, aumenta la oferta monetaria, lo que empuja al alza de precios, ésta es una de las desventajas del crédito. Una de las ventajas es que la utilización de créditos también permite utilizar las complejas operaciones que llevan a cabo las empresas modernas sin necesidad de utilizar dinero.

Las operaciones se llevan a cabo mediante documentos escritos entre los que cabe destacar las letras de cambio, órdenes de pago, cheques, pagarés y bonos. Éstos son, en general, los títulos y valores, que por ley pueden transferirse al igual que el dinero.

Los prestamistas gozan de la disponibilidad del crédito, y las empresas pequeñas, en particular, se benefician cuando sus proveedores les conceden crédito.

El crédito proporciona capital de trabajo a las pequeñas empresas y a menudo permite que las empresas marginales sigan operando.

Además otorga beneficios adicionales como:

- La posibilidad de satisfacer necesidades inmediatas y pagarlas después.
- Mejores registros de las compras en la información incluida en las facturas de crédito.
- Mejor servicio y mayor comodidad de cambiar artículos adquiridos
- El establecimiento de un historial de crédito.

Los acreedores tradicionales a corto plazo incluyen proveedores y bancos locales. Estos acreedores otorgan crédito a las pequeñas empresas con el fin de ayudarles a

incrementar su volumen de ventas y también para ganar dinero sobre los saldos insolutos.

Esperan que el aumento en los ingresos que se obtengan rebase los costos de conceder el crédito, así aumentarán las utilidades. Otros beneficios del crédito para los vendedores son:

- Una relación más estrecha con los clientes debido a la confianza implícita.
- Ventas más difíciles por medio de sistemas telefónicos, por correo o por internet.
- Menos altibajos en las ventas, puesto que el poder de compra está disponible en todo momento.
- Fácil acceso a la herramienta con la que se puede permanecer competitivo.

Crédito Abierto.

Los comerciantes al por menor hacen ventas en cuenta abierta, porque de esta manera pueden aumentar lucrativamente su negocio. Mientras el sistema crediticio represente una comodidad para el cliente que paga con una rapidez razonable, acrecentando el volumen de negocios y la rapidez de rotación de mercancías, los gastos que ocasiona estarán justificados.

Todos los detallistas saben que son las ventas repetidas las que rinden más. El cliente a crédito es probable que favorezca a negocios en los que tiene cuenta abierta.

Fijación de los límites de crédito.

Al fijar límites en el importe del crédito concedido y el tiempo por el cual se concede, el fabricante o el comerciante se guiarán por cuatro consideraciones fundamentales:

- a) Qué clase de persona es el solicitante (reputación)
- b) Cuáles son sus antecedentes y experiencia y cuál su eficiencia en la condición del negocio (capacidad)
- c) Qué tiene invertido en el negocio que realiza (su capital)
- d) Cuáles son las perspectivas, en vista de los factores relacionados con su negocio particular y con las condiciones económicas locales y generales (perspectivas para el futuro)

El factor decisivo en la concesión de cualquier crédito indicado en las cuatro fases mencionadas, es la confianza en la habilidad y la buena voluntad del solicitante de pagar su factura a su vencimiento, la reputación es un factor de importancia primordial. Cuando falta la reputación no puede confiarse en el solicitante, por muy hábil que pueda parecer para ganar dinero o por mucho dinero que pudiera haber ganado antes.

Cuando el detallista concede crédito a un cliente, tiene que tener en cuenta, la reputación del comprador. Ésta es la base de cualquier crédito personal abierto al consumidor, de la misma manera que lo es para la concesión de crédito de un comerciante a otro, cuando se compran mercancías a plazo para su reventa. Es un negocio fabril o de venta al por mayor, los créditos se consideran como cosa natural.

El detallista necesita crédito cuando hace su compra, con el fin de disponer de tiempo para vender las mercancías y obtener dinero que le permita pagar a los mayoristas ó fabricantes que le han concedido crédito. El detallista, a su vez, concede crédito a sus clientes consumidores con el fin de aumentar su volumen de ventas.

El cliente detallista no puede juzgarse, exclusivamente por la cantidad de dinero que posea cuando solicita crédito a un mayorista o fabricante.

La cualidad de la reputación, que es esencial para el comprador, es en sentido de la responsabilidad que no le permite intentar la compra que no espere ser capaz de pagar a su debido tiempo. Está cualidad podría llamarse cooperación, su disposición a observar las reglas del negocio para comprar de acuerdo con su capacidad de pronto pago. El grado de rapidez con que pague es la medida de su cooperación.

Evaluación del Riesgo

El que muchos hombres no paguen sus deudas, no es generalmente por falta de honradez, estadísticas cuidadosamente realizadas que comprenden millares de negocios que fracasaron durante un período de ocho años, demuestran que en ningún año el porcentaje del deudor fraudulento pasó 10% y en algunos años este porcentaje no llegó ni al 5% del volumen total.

Las diversas causas de morosidad en el pago son: falta de capital suficiente, malos tiempos (crisis comercial) , incompetencia , falta de experiencia, una imprudente extensión de su crédito, especulación exterior, negligencia en la dirección de su negocio, extravagancia, disposición fraudulenta, el fracaso de otros y el exceso de competencia.

Las causas del fracaso no pueden darse en el orden que viene, ya que con frecuencia el registro de un año raramente da el mismo porcentaje que el de otro. En un año de pánico financiero, el desastre comercial y el fracaso de otros son la causa más frecuente de morosidad que en otros años normales. La falta de dinero suficiente y la incompetencia constituyen por regla general una buena proporción de los fracasos y siempre es mayor que la intención fraudulenta. Los malos tiempos representan también un alto porcentaje.

Como una gran proporción de los fracasos se debe a la falta de dinero suficiente, los jefes de crédito prestan una profunda atención a esta partida. Estudian, no solamente la cantidad de capital, sino las partidas de que se compone cómo se adquirieron.

Frecuentemente es necesario analizar la partida de beneficios, los comerciantes tienden a incluir como tales muchas cuentas que quizá nunca se cobren; las cuentas que están aseguradas con efectos por cobrar firmes, constituyen un activo mejor que las cuentas abiertas.

También debe estudiarse la antigüedad de las cuentas, hay mayores posibilidades de pérdida en las cuentas antiguas que en las nuevas, a no ser que aquellas estén bien aseguradas. Algunas veces, el empresario ve que es necesario hacer negocio con grandes créditos, puede hacerlo con seguridad si sabe manejar sus cuentas con cuidado.

También es muy importante la distribución de los beneficios. El comerciante está tentado a hacer muchas pequeñas inversiones para ayudar a las empresas locales; si estas inversiones pueden convertirse rápidamente en dinero, pueden realizarse, pero cuando esto no es posible influye desfavorablemente en el éxito del negocio.

Consideraciones para estimar el crédito.

Al concederse un crédito, deberá tenerse en cuenta la competencia que existe, este factor influye extraordinariamente en el éxito de los negocios. También es necesario estudiar con detenimiento los socios que componen la empresa que solicita crédito comercial, ya que aunque algún miembro de ella puede ser un riesgo casi deseable.

Los factores que determinan la aceptación de un crédito de un candidato son:

- **Personalidad** (Temperamento y carácter), forman la personalidad comercial. En su aceptación general, la personalidad significa la naturaleza íntima de un individuo; puede ser buena, mala y algunas veces regular. La personalidad constituye la principal consideración para determinar los riesgos del crédito, como son responsabilidad moral, absoluta honradez e integridad.

Determinar la personalidad es una difícil pero no imposible tarea. La personalidad implica apariencia, por consiguiente, el jefe de crédito debe usar todo recurso a su disposición para asegurarse de que cada candidato es sujeto de las cualidades de honorabilidad e integridad para pagar sus deudas, el crédito es inconcebible sin la confianza.

La importancia de la personalidad como un elemento de crédito ha sido manifestada repetidamente por los banqueros, en un ocasión, un banquero dijo que la personalidad es fundamental en transacciones bancarias. Desde que las fianzas respaldan préstamos bancarios, la personalidad sigue siendo importante como elemento de riesgo del crédito en los negocios: una promesa no es mejor que el hombre que la hace.

- **Capacidad**, la mejor herramienta mecánica puede ser ineficaz y peligrosa en manos de un obrero que ignora su uso apropiado. El crédito es una herramienta potente en los negocios, usada con conocimiento y habilidad, sirve provechosamente tanto al acreedor como al deudor; usada sin experiencia puede traer el desastre a ambos. Un deudor debe tener capacidad para cumplir sus obligaciones.

Educación, entrenamiento, experiencia y la habilidad para aplicar éstas a su máximo rendimiento, son normas importantes para medir la capacidad individual de pago. La edad, salud y responsabilidades personales son consideraciones secundarias, pero importantes. El manejo de los fondos personales, habilidad de vivir dentro de una casa y no pagar renta es un elemento esencial para juzgar la capacidad de crédito de un individuo.

La estabilidad en un empleo debe también considerarse al evaluar la capacidad de crédito. Un aspirante puede ser inaceptable para un crédito, si

su patrón posee su historial de trabajador eventual o está en condiciones financieras dudosas. La capacidad de crédito de un aspirante puede ser afectada por la política de su patrón. Un individuo especializado en dos o más oficios tiene mayor capacidad de crédito que uno experimentado en uno solo. La mayor parte de los profesionistas tiene mayor capacidad de crédito que los obreros con experiencia. Un trabajador con experiencia tiene mayor capacidad que otro que no lo es, no obstante, un trabajador no especializado que mantiene un buen historial, tiene cierta capacidad de crédito.

La capacidad de un negocio se determina por los atributos personales y la habilidad comercial del propietario o gerente. Los siguientes atributos determinan la habilidad comercial:

Buena salud física y mental; energía y recursos suficientes, agresividad y astucia, temperamento y sentido común.

Mando e iniciativa: habilidad para organizar, manejar y dirigir los esfuerzos de los subordinados sin que haya resentimientos.

Competencia técnica: el conocimiento del negocio y sus operaciones, incluyendo las ventajas de la localidad y de la habilidad para aplicar esta experiencia a una empresa.

El crédito puede ser otorgado a los consumidores, basándose en la capacidad y personalidad solamente, pero en crédito a negocios, el elemento capital, debe considerarse.

- **Capital**, es importante cuando se requieren préstamos grandes; en la mayoría de esos casos debe pedirse una garantía como condición de crédito.

El capital en los negocios es la inversión dispuesta a producir utilidades. Para todos los propósitos prácticos, el capital, como elemento que determina los riesgos del crédito, constituye la condición financiera del solicitante, no precisamente el capital de un balance general. Las condiciones del activo así como su inventario son importantes. Si el capital está constituido por inventarios o en cuentas por cobrar, la comprobación del primero o el cobro de las últimas, es de gran interés para el Gerente de crédito. Si el activo está compuesto de bienes inmuebles su disponibilidad como su garantía para un préstamo bancario, constituyen una consideración primordial. Si los activos están asegurados contra incendios, robo u otros desastres. El Gerente de crédito debe saber hasta qué grado están cubiertos.

En la evaluación de riesgos, el capital quedará limitado al dinero disponible a los acreedores a través del correspondiente proceso de ley. En una sociedad

mercantil, el capital está limitado al actual capital social, que incluye las inversiones de los accionistas. En un negocio no asociado, el capital incluye propiedades de los dueños.

En un nuevo negocio, las fuentes del capital pueden tener una importante influencia sobre la decisión del Gerente para extender un crédito y el monto del mismo.

- Condiciones imprevistas, las condiciones extrañas fuera del control del acreedor o del solicitante, afectan también el riesgo del crédito. Algunos Gerentes de crédito consideran que condiciones es el “factor” del crédito, pero nosotros creemos que las condiciones son un factor que afecta a la capacidad y al capital más que un elemento separado al ser considerado para determinar el riesgo del crédito. Las condiciones imprevistas constituyen uno de los mayores problemas al otorgar el crédito.

Condiciones favorables anticipadas a menudo, conducen a una expansión imprudente del crédito. Mientras que las condiciones desfavorables sean la némesis del Gerente de crédito, debe estar consciente que las predicciones favorables pueden estar basadas en fechas inadecuadas de cobro y en una incorrecta interpretación de la información disponible.

Capacidad y capital deben considerarse desde el punto de vista de probables condiciones desfavorables. Un serio agotamiento en el capital de un negocio pone en gran tensión la capacidad de un hombre de empresa.

Clasificación de los clientes

Aunque no hay dos casos precisamente iguales, suele haber distintas clases de clientes que no pagan sus facturas cuando vencen sus fechas de pago. Éstas incluyen:

1. El cliente que, por descuido o falta de orden en sus métodos comerciales, meramente no se fija en el vencimiento de sus cuentas.
2. El cliente que, porque el monto del adeudo es pequeño, sencillamente no pone atención en la fecha de vencimiento.
3. El cliente que simplemente es lento por costumbre y naturaleza.
4. El cliente que se retrasa en sus pagos, porque le parece inconveniente el vencimiento de la factura.
5. El cliente que, temporalmente, se halla imposibilitado para pagar.

6. El cliente que se aprovecha de descuentos inmerecidos o no devengados.
7. El cliente que deliberadamente retrasa el pago porque no tiene dinero para pagar a tiempo.
8. El cliente que realmente es insolvente o que está a punto de serlo.
9. El cliente de mala fe.

Es conveniente clasificar a los compradores para establecer los recordatorios de cobro. En estos recordatorios deben emplearse tonos corteses y benévolo, aunque continuamente “apriete el botón” de los diferentes llamados, para que se produzca la chispa en el sistema nervioso del deudor y encienda su actividad. El pagador lento ha de recibir un tratamiento menos vigoroso, mientras que el pagador dudoso o malo debe ser apresurado a una rápida conclusión del asunto.

Para el buen comprador que no ha estado nunca en mora de pagos, se sugiere lo siguiente:

- Notificación
- Recordatorio
- Giro
- Carta personal
- Acción contenciosa

El problema de la venta a plazos lo constituye, el cobro del producto.

Relación con otros departamentos

Para la mayoría de las organizaciones el área más importante es Ventas ya que se considera el punto de partida para que la empresa *inicie* el ciclo operativo, en las ventas se basa la producción, la administración, el crecimiento, sin embargo por la naturaleza del trabajo del departamento de crédito y cobranza se puede decir que este es “cliente” del departamento de ventas en el aspecto de que solamente al realizarse ventas habrá algo que cobrarse y a su vez crédito y cobranzas es “proveedor” del departamento de ventas en el aspecto de la concesión del crédito a los clientes ya que si no se facilitan líneas de crédito los vendedores no tienen a quién vender. Otro aspecto importante para la cobranza es Almacenes que dependen del área de compras, esto es por virtud de que solamente con los documentos fehacientes y comprobatorios de que el cliente ha recibido la mercancía, se podrá lograr la recuperación de las ventas a crédito, en muchas ocasiones, la relación, el contacto, la comunicación con este departamento es mucho más frecuente e importante que con el área de Ventas.

Los departamentos de Facturación y Servicio a Clientes son dos eslabones más que se unen para evitar errores, re facturaciones, envíos incorrectos o mercancía no pedida, por ello, crédito y cobranzas esta en estrecho contacto manejando conjuntamente la base de datos del Sistema para que la información del cliente, sus datos básicos además de domicilio fiscal, domicilio de bodegas o almacén de recepción, estén correctamente cargados y actualizados en el sistema. Asimismo la comunicación y la relación continua con estos departamentos son vitales.

Este departamento funge como un “proveedor” auténtico del departamento de Tesorería, este cuenta con el presupuesto de cobranza de cada mes será logrado, adicionalmente estos son los recursos monetarios con los que cuenta para el pago de insumos requeridos en la organización para su operación continua.

Ventas a Crédito vs Crédito y Cobranza

En crédito como en cualquier actividad de negocios, existen determinados puntos comunes de una a otra empresa, uno de ellos sino el más recurrente y el del eterno conflicto de crédito con el área de ventas.

Las diferencias que generan este conflicto, desde una perspectiva abierta son:

Ventas es considerada en la empresa como el área de generación de valor por excelencia, la principal razón y fuente de subsistencia de la organización. Crédito por el contrario, desde el enfoque tradicional de los negocios se identifica como algo negativo “un centro de costo que se encarga de la parte negativa de la relación con los clientes que es la cobranza”.

Ventas es vista desde la perspectiva del incremento de la facturación y crédito desde la perspectiva del incremento del costo.

Ventas es considerada como un área de desarrollo de negocios y atención a clientes, y crédito como un área de manejo de riesgo.

Ventas considera que la visión limitada del área de crédito le impide hacer su trabajo y generar más ventas, Crédito piensa que el área de Ventas ignora el concepto de que una venta no es venta hasta que es cobrada y que solo piensan en su comisión y no en el beneficio de la empresa. En fin, la lista es muy larga y podremos pensar en muchos otros elementos para agregar a la lista.

Dentro de un sistema “tradicional”, por costumbre en nuestro país el departamento de ventas y el de crédito y cobranza son antagónicos, las relaciones entre ellos son tirantes y se culpan uno a otro de no lograr los objetivos. A lo largo del tiempo, hemos constatado que es mejor lograr alianzas y que el personal estratégico de crédito, como los son los gerentes y analistas sean involucrados con las metas de ventas, el número de unidades por cada tipo de producto que deben lograr, las cuotas fijadas por producto, representante o sucursal, las características, el uso de los productos, las garantías y caducidades que ofrece la organización, así como los conceptos por los que devuelven los productos, esta “capacitación” al personal de crédito le sirve para que el cliente no trate de sorprenderlo con problemas o errores que no existen y por los cuales detiene el pago.

Importancia del crédito en la Mercadotecnia.

Para determinar la importancia del crédito en la Mercadotecnia, definamos el concepto de Mercadotecnia, que en un sentido más amplio, es una filosofía de la empresa según la cual la satisfacción de los deseos del cliente, es la justificación económica y social de su existencia, en consecuencia todas sus actividades tienden a determinar esos deseos y luego satisfacerlos, a la vez que se pretende obtener una utilidad a largo plazo, es decir la compañía averigua lo que el cliente desea y luego trata de desarrollar un producto que satisfaga ese deseo y al mismo tiempo, aporte una utilidad.

Es por esto que aunque el departamento de crédito es una dependencia de la Tesorería o Finanzas, es de importancia para el área de Mercadotecnia, el aumento de las ventas es un punto fundamental para los negocios, del buen sistema empleado y de la habilidad que se tenga en esa gestión, depende en parte su éxito.

El gerente de ventas es el indicado para conocer con más exactitud a los clientes de la empresa. Por ello le interesa estar enterado de la forma en que ha de actuar en lo que se refiere a la concesión de créditos. Lo anterior es uno de los puntos débiles en los negocios, y del cuál es casi imposible prescindir.

Al elevar el estatus de crédito de los solicitantes un vendedor debe responder las siguientes preguntas:

- a) ¿Puede el comprador pagar como lo prometió?
- b) ¿Pagará el comprador?
- c) De ser así ¿Cuándo pagará?
- d) De no ser así, ¿se le podrá obligar a pagar?

Todo solicitante es digno de crédito en cierta medida, una decisión de concederle crédito solo reconoce el estatus de crédito del comprador. Pero el vendedor debe tomar en cuenta la posibilidad de que el comprador no pueda o no esté dispuesto a pagar. Por tanto, al evaluar el estatus de crédito del solicitante el vendedor debe decidir cuánto riesgo de que no se le pague debe aceptar.

Para realizar correctamente la administración del crédito de un cliente el primer paso es conocer el concepto de riesgo vivo de un deudor comercial. El riesgo vivo se define como todo el dinero que el acreedor puede perder si un cliente entra e insolvencia definitiva.

Este riesgo vivo engloba:

- Facturas no vencidas.
- Facturas vencidas y todavía no abonadas.
- Facturas pendientes por discusiones comerciales.
- Los efectos comerciales no vencidos en cartera.
- Los efectos descontados.
- Los adeudos en cuenta cargados al cliente dentro del período de devolución.
- Las entregas de mercancías no facturadas.
- Los pedidos en curso.

Actualmente se cuentan con tres usos diferentes de la palabra crédito:

- a) Transacción de crédito. Los términos usuales, como comprando a crédito o extendiendo a crédito, implican una transacción a crédito o el cambio de un valor presente por una promesa de pago en un tiempo especificado en el futuro. En esta operación el comprador o deudor demuestra su poder o influencia para obtener el permiso del vendedor o acreedor para usar su capital.
- b) Crédito establecido significa la aceptación de la promesa de pagar, emitida por el comprador, o la buena voluntad del vendedor para creer en la promesa del comprador.
- c) Instrumento de crédito. Consiste en la promesa de pago documentado que manifiesta una transacción formal de crédito, los cheques, pagarés, letras de cambio, etc., son considerados como instrumentos de crédito. El crédito es fundamental en la actividad comercial, pues el consumidor puede adquirir lo que necesita sin inversión inmediata. El pequeño comerciante obtiene sus bienes por crédito que otorga el fabricante o distribuidor por mayoreo.

CAPITULO 3. Documentos de Crédito y Garantías

Se consideran como documentos de crédito y garantía los siguientes documentos:

Giro Postal.

Se obtiene mediante una solicitud en las oficinas de correo.

Giro Bancario.

Extendido por los bancos de depósito, en la forma de un cheque normal. Tanto el giro bancario como el giro postal deben enviarse al beneficiario una vez obtenidos, para que los haga efectivos en el punto de destino. Los giros bancarios y postales son negociables.

Cartas de crédito.

Es un documento de crédito por el cual la persona que lo expide (dador) solicita a otra (pagador) que entregue a una tercera cuyo nombre se consigna en el texto del documento (tomador), una cantidad fija o varias cantidades indeterminadas pero comprendidas en un máximo cuyo límite debe señalarse.

Las cartas de crédito son expedidas por una institución de crédito. El pagador es la persona a cuyo cargo se da la carta de crédito, generalmente es un corresponsal del dador a otra plaza: finalmente, el tomador es el beneficiario del documento, las cartas de crédito deben llevar los siguientes requisitos:

1. Deben expedirse a favor de personas determinadas, sin que puedan serlo al portador.
2. Deben expresar una cantidad fija o varias indeterminadas, pero comprendidas en un máximo cuyo límite debe señalarse precisamente.

Además de los requisitos legales antes mencionados, las cartas de crédito deben contener el nombre de la persona a cuyo cargo se dan, la fecha de expedición, el plazo durante el que se podrá hacer uso de la carta

Las cartas de crédito son documentos que contienen la indicación de que se entregue determinada cantidad, solicitud que puede atenderse o no atenderse por la persona a quien se dirige.

Obligaciones y Derechos del dador.

El que expide una carta de crédito, queda obligado hacia la persona a cuyo cargo la dio, por la cantidad que ésta pague en virtud de la carta, dentro de los límites fijados. El dador puede anular la carta en cualquier tiempo, poniéndolo en conocimiento del tomador, y la persona a quién fue dirigida, salvo en el caso en que el tomador haya dejado el importe de la carta en poder del dador, haya afianzado o asegurado dicho importe, o sea, acreedor del dador, por esa cantidad.

Obligaciones y derechos del tomador

En términos generales, el tomador no tiene derecho alguno contra el dador; pero si el tomador deja el importe de la carta de crédito en poder del dador, se convierte en acreedor de éste por ese importe, y cuando la carta no es pagada, dicho tomador tiene derecho a que el dador le restituya el importe de la carta o le pague los daños y perjuicios. En caso del que el tomador haya dado fianza o asegurado el importe de la carta, y ésta no fuere pagada, también puede exigir que el dador le cubra daños.

Los daños y perjuicios a cargo del dador de la carta, no deben exceder de la décima parte del importe de la suma que no hubiere sido pagada, además de los gastos por el aseguramiento o la fianza.

El tomador está obligado a pagar al dador de la carta, las cantidades que le hubieren sido entregadas por el pagador, y el pago debe hacerse en el plazo convenido.

El pagador, o sea, la persona a cuyo cargo se da una carta de crédito, tiene derecho a que el dador pague la cantidad entregada al tomador en virtud del documento.

Títulos de Crédito.

La ley mexicana dice en su artículo primero que los Títulos de crédito son cosas mercantiles, y en su artículo quinto, los define siguiendo al maestro César Vivante, como “los documentos necesarios para ejercitar el derecho que en ellos se consigna”, de la definición de Vivante, nuestra ley omitió la palabra “Autónomo”, con que el maestro italiano califica el derecho literal incorporado en el título; palabra concepto que se encuentra implícito en la construcción que la misma ley establece para regular Títulos de Crédito.

También es necesario advertir que los Títulos de Crédito son cosas mercantiles absolutamente, por lo que su mercantilidad no se altera porque no sean o desempeñen funciones de comercio quienes lo suscriban o posean.

Características de los títulos de crédito

En las operaciones comerciales se utilizan diversos documentos tales como:

- a) Contratos de compra-venta
- b) Notas de remisión
- c) Facturas
- d) Recibos
- e) Vales
- f) Cheques
- g) Letras de Cambio
- h) Pagarés
- i) Acciones, etc.

Sin embargo, únicamente son Títulos de crédito, mismos que deben reunir las siguientes características:

- Literalidad
- Autonomía
- Incorporación
- Circulación

Literalidad

Debe entenderse en derecho que el documento deberá ser ejercitado por el beneficiario en los términos escritos en el título, es decir, literalmente; asimismo, el obligado debe cumplir la obligación tal y como está escrita en el documento.

Autonomía

Significa que el derecho debe ejercerse independientemente de cualquier condición que lo limite o modifique, así el obligado deberá cumplir sin poner condiciones para ello.

Incorporación

Se debe entender en derecho que el documento que representa está incorporado a él, es decir, estrechamente unido al título, no puede existir el título sin el documento; por tanto, para ejercer el derecho se necesita estar en posesión del título, así para cobrar un cheque, una letra de cambio o un pagaré se hace necesario poseer, y tener en nuestro poder dicho documento. También es necesario aclarar, que el derecho que confiere a su beneficiario un cheque, un pagaré o una letra de cambio, es el cobrarlo, es decir, hacerlo efectivo.

Clasificación de los Títulos de crédito

I. Por la ley que nos rige:

Atendiendo a la ley que nos rige, los Títulos de crédito pueden ser:

a) Títulos de Crédito Nominados.

Son los que se encuentran reglamentados en forma expresa por la ley, entre los cuales podemos mencionar, la letra de cambio, el pagaré y el cheque.

b) Títulos de crédito Innominados.

Son aquellos que sin tener reglamentación legal expresa, han sido consagrados por los usos mercantiles. En el derecho mexicano se ha discutido si puede admitirse la existencia de los Títulos Innominados, el artículo catorce de la Ley de Títulos y Operaciones de Crédito dice que los Títulos de Crédito solo producirán efecto como tales “cuando contengan las menciones y llenen los requisitos señalados por la ley y que está no presuma expresamente”.

II. Por el derecho que incorporan.

Existe un segundo criterio en cuanto a la clasificación de los Títulos de Crédito, el cual lo encontramos en el objetivo del documento; es decir, en el derecho incorporado en el Título de Crédito, de tal manera que en respuesta a este criterio, podemos clasificar a los Títulos de Crédito de la siguiente manera:

a.) Títulos personales.

Llamados también Títulos Corporativos, son aquellos cuyo objetivo principal no es un derecho de crédito, sino la facultad de atribuir a su tenedor una calidad personal de miembro de una corporación. El título típico de esta clase es la acción de la sociedad anónima, cuya función principal consiste en atribuir a su titular la calidad de socio o miembro de la entidad jurídica colectiva.

b.) Títulos Obligacionales

Títulos de crédito propiamente dichos son aquellos cuyo objetivo principal es un derecho de crédito, y en consecuencia, atribuyen a su titular, acción para exigir el pago de las obligaciones a cargo de los suscriptores. Como ejemplo podemos señalar a la Letra de Cambio.

c.) Títulos Reales

Llamados también de tradición o representativos, su objetivo principal no consiste en un derecho de crédito, sino en un derecho real sobre la mercancía amparada sobre el Título. Es por esto que se dice que representan a las mercancías; de tal manera, que como ejemplo de estos Títulos podemos señalar: el conocimiento de embarque de transporte marítimo y el certificado de depósito que expiden los Almacenes Generales de Depósito.

a) Por la forma de creación:

Los Títulos de Crédito, por su forma de creación, se pueden clasificar en:

a.) Títulos Singulares.

Se les denomina así a aquellos títulos que son creados uno solo en cada acto de creación, tales como la letra de Cambio, el cheque, etc.

b.) Títulos Seriales

Son considerados así a todos aquellos creados en serie, tales como las Obligaciones y las Acciones de las Sociedades Anónimas.

b) Por la sustantividad del documento.

La sustantividad del documento nos proporciona un cuarto criterio de clasificación, existen Títulos de Crédito Principales y Títulos Accesorios; por ejemplo, la acción de una sociedad anónima es un Título Principal, que lleva anexo un cupón que se utiliza para el cobro de dividendos y que tiene el carácter de Título Accesorio de la acción.

c) Por la forma de circulación.

Existe un quinto criterio en cuanto a la clasificación de los Títulos de Crédito, la ley, refiriéndose a la forma de circulación, establece la clasificación Títulos Normativos y Títulos al Portador. Pero siguiendo la construcción legal encontramos que la ley no es lógica consigo misma, ya que acepta la clasificación tripartita establecida por la doctrina y que divide los Títulos en Títulos Nominativos, Títulos a la Orden y Títulos al Portador.

a) Títulos Nominativos

Son llamados Títulos Nominativos, o bien, Títulos Directos, aquellos que tienen una circulación restringida, porque designan a una persona como titular, y que para ser transmitidos, necesitan el endoso titular.

b) Títulos a la Orden

Son Títulos a la Orden aquellos que estando extendidos a favor de determinada persona, se transmiten por medio del endoso y de la entrega misma del documento.

c) Títulos al Portador.

Son aquellos que se transmiten cambiariamente por la sola tradición y cuya simple tenencia produce el efecto de legitimar al poseedor. La ley define como Títulos al Portador “aquellos que no están expedidos a favor de determinada persona. “ El Título al Portador es el documento más apto para la circulación, ya que su propiedad se transmite por el solo hecho de su entrega.

d) Por su eficacia procesal.

El sexto criterio en cuanto a la clasificación de Títulos de Crédito, lo encontramos en la eficacia procesal de los mismos.

Existen Títulos de Crédito a los que se les puede llamar de eficacia procesal plena o completa, tales como la letra de cambio, y el cheque, esto en virtud de que no necesitan hacer referencia a otro documento o a ningún acto externo, para tener plena eficacia procesal. El cheque y la letra de cambio son títulos de esta categoría; en vista de que basta exhibirlos para ejercer la acción en ellas consignada.

Sin embargo, existen otros Títulos cuyos elementos no funcionan con plena eficacia, como el cupón adherido a una acción de sociedad anónima. Cuando se trata de ejercer la acción relativa a l cobro de dividendos, habrá de exhibir el cupón y el acta de la asamblea que aprobó el pago de los dividendos; es por esto que el cupón es un título de eficacia procesal limitado o incompleto, y para tener eficacia de juicio, necesita ser complementada con elementos extraños.

e) Por los efectos de la causa sobre la vida del Título:

Todo Título de Crédito es creado o emitido por alguna causa, pero en tanto que algunos Títulos, la causa se vinculan a ellos y puede producir efectos sobre su vida jurídica, en otros Títulos se desvincula de ellos en el momento mismo de la creación, y ya no tiene ninguna relevancia posterior sobre la vida de los Títulos. Los primeros son Títulos Casuales y los segundos son Títulos Abstractos.

a) Títulos Casuales.

Son llamados Casuales o Concretos cuando su causa se vincula al Título, de tal manera que puede influir su validez y su eficacia, son ejemplos de Títulos Casuales, las acciones de las sociedades anónimas y las obligaciones de las mismas.

b) Títulos Abstractos.

Son considerados así, aquellos que una vez creados, su causa o relación subyacente se desvincula de él, y no tiene ya ninguna influencia sobre la validez del Título, ni sobre su eficacia. Un ejemplo típico de Título Abstracto es la letra de cambio.

f) **Por la función económica del título.**

Un criterio más sobre la clasificación de los títulos, nos la da la función económica del título.

Existen Títulos de Especulación y los Títulos de Inversión. Quien va a exponer su dinero con objeto de obtener una ganancia, podrá exponerlo jugando, especulando o invirtiendo. Se juega comprando un billete de lotería o un billete de carreras de caballos; pero estos documentos no tienen categoría de Títulos de Crédito. Se especula con los Títulos de Crédito cuyo producto no es seguro, sino fluctuante, como en el caso de las acciones de las sociedades anónimas.

Se invierte cuando se trata de tener una renta asegurada y con apropiada garantía, como cuando se compran cédulas hipotecarias.

g) **Títulos creados por el Estado.**

Se les suele llamar públicos , así como los particulares se les llama privados , en realidad no existe base para un criterio de clasificación, porque los títulos tienen la misma naturaleza, cualquiera que sea su creador, lo único que se diferencia en el caso de ser el Estado el obligado, sería el procedimiento, porque contra el estado no podría despacharse ejecución; pero si procedería ésta, si el Título estuviera suscrito por otra persona (por ejemplo un banco oficial) y en contra de esa persona se ejecutase la acción correspondiente.

Letra de Cambio.

Es un Título de Crédito que contiene la orden incondicional que una persona llamada girador da a otra llamada girado, de pagar una suma de dinero a un tercero que se llama beneficiario, en época y lugar determinados.

Puede haber casos en que si falta la expresión “letra de cambio”, el Título puede confundirse con un cheque: piense en la orden incondicional de pago que se da a una institución de crédito para que pague una suma de dinero a la orden de una tercera persona; ese documento lo mismo puede ser letra de cambio que un cheque nominativo. En términos legales, la letra de cambio es un documento por medio del cual una persona ordena a otra el pago de cierta cantidad de dinero a favor de una tercera persona. Esto es un valor negociable que tiene en su poder la persona poseedora de este documento; valor que está garantizado moralmente por el crédito que goza la persona que debe cubrir la letra (pagador), y materialmente por los bienes que posee esa misma persona.

La letra de cambio se utiliza con mayor frecuencia para:

- Efectuar pagos por conducto de una tercera persona.
- Para practicar cobros.
- Para hacer situaciones o remesas de fondos

Personas que intervienen en la letra de cambio:

- El girador, es la persona que suscribe el documento.
- El girado o pagador, es la persona a cuyo cargo se extiende el documento; esto es, la que debe pagarlo.
- El beneficiario o tomador, es la persona a cuyo favor se extiende el documento, es decir, la que debe cobrarlo.

También en la práctica suelen llamarse a las tres personas con otros nombres que son:

- Girador: librador, suscriptor.
- Beneficiario: tenedor, portador, cobrador.
- Girado: librado, pagador.

Datos que debe contener:

- 1.) Lugar y fecha en que se expide.
- 2.) Plazo en que debe pagarse
- 3.) Orden incondicional al girado para efectuar el pago.
- 4.) Lugar donde debe cubrirse el documento.
- 5.) Mención de ser letra de cambio, escrita en el texto del documento.
- 6.) Nombre del beneficiario a cuya orden debe hacerse el pago.
- 7.) Cantidad que debe cubrirse, en número y letra
- 8.) Concepto por el cual se extiende el documento (valor recibido, valor de cuenta, etc)
- 9.) Firma del girador
- 10.) Nombre y dirección del girado o pagador.

Época de pago

- a) A la vista

Significa que el pagador debe cubrir el importe de la letra de cambio en cuanto le sea presentada por el tenedor o beneficiario de la misma.

- b) A cierto tiempo vista

Significa que la letra debe pagarse tantos días después de haberse presentado por el tenedor, y aceptada por el girado pagador.

- c) A cierto tiempo.

Significa que el documento debe pagarse tantos días después de la expedición a contar de la fecha que se extendió el documento.

- d) A días o plazo fijo.

Significa que la letra debe pagarse precisamente en el día que en la misma se indica.

Presentación, aceptación o rechazo de la letra de cambio

El beneficiario o tenedor de una letra de cambio expedida a cierto tiempo, tiene la obligación de presentarla previamente al pagador, para que sea aceptada o rechazada por éste.

El pagador o girado tiene el deber de aceptar a rechazar la letra en el momento de su presentación: si la acepta, se compromete a pagar al vencimiento del plazo que el mismo documento fije, si la rechaza, debe respaldarla exponiendo los motivos en que funde su determinación.

El aval.

El girado de una letra de cambio puede ser persona desconocida para el beneficiario del documento y, por tanto, no merecer su confianza.

En este caso, se pide garantía de otra persona que si llene el requisito de confianza y solvencia.

El endoso

Los Títulos de Crédito equivalen a mercancías y están, por tanto, sujetos a operaciones de compra y venta, el tenedor de un Título de Crédito, como la letra de cambio que estamos estudiando, puede negociarlo, vendiéndolo, a la forma regular de transmitir el dominio de una letra de cambio y los derechos en ella consignados se llama endoso.

El endoso se hace precisamente al reverso de la letra de cambio, o en papel adherido a ella ya no existe lugar aprovechable en el reverso, debe contener los siguientes datos:

- La expresión PÁGUESE, seguida del concepto por el cual se hace el traspaso.
- La expresión de endosarse A LA ORDEN DE:
- El nombre del endosatario.
- La fecha del endoso
- La firma del endosante.
- El lugar.

El protesto

Al presentarse un Título de crédito a la persona que debe aceptarlo o pagarlos, según el caso, puede ocurrir cualquiera de estos hechos:

- Que el Título sea aceptado o pagado.
- Que se rechace su aceptación o pago.

Cuando el Título no es aceptado o pagado, el beneficiario o tenedor del mismo tiene derecho a protestar el documento.

El protesto es el acto mediante el cual se comprueba en forma legal que el obligado dejó de aceptar o pagar el documento, no obstante que se le presentó oportunamente.

El protesto se levanta en el domicilio de la persona contra quién se hace; si aquél no es conocido, el protesto puede practicarse en la dirección que encuentre presente a la persona contra la que va a levantarse el protesto, la diligencia se entiende con sus dependientes, familiares, criados o algún vecino.

El protesto debe hacerse constar en la primera letra o en hoja que se le adhiera. Además, el notario, corredor o autoridad que lo practique, deben levantar acta de protesto, en la que debe aparecer:

- La reproducción literal de la letra.
- El requerimiento al obligado para aceptar o pagar la letra.
- Los motivos de la negativa para aceptarla o pagarla.
- La firma de la persona con quién se entienda la diligencia o la expresión de que no pudo o no quiso firmar.
- El lugar, fecha y hora en que se practica el protesto.
- La firma de quién autoriza la diligencia.

El notario, corredor o autoridad que haya hecho el protesto debe retener la letra en su poder el día del protesto y el siguiente, durante ese tiempo el girado tiene derecho a presentarse a pagar la letra más los intereses moratorios y los gastos de la diligencia.

Pagaré

El pagaré es un Título de crédito que contiene la promesa incondicional del suscriptor de pagar una suma de dinero en lugar y época determinados a la orden del tomador.

Requisitos del Pagaré

La ley de Títulos y operaciones de crédito exige que el pagaré contenga los siguientes requisitos:

- Mención de ser pagaré, inserta en el texto del documento. Este Título como los demás que reglamenta la ley, es de carácter formal.
- Promesa incondicional de pagar una suma de dinero. El pagaré, da derecho a una suma de dinero y contiene una promesa de pago, la cual debe ser incondicional.
- Nombre de la persona a quién ha de hacerse el pago. Este requisito hace al pagaré un Título esencialmente nominativo; la persona en cuyo favor se expide el pagaré recibe el nombre de tomador o beneficiario.
- Época y lugar de pago. El pagaré puede expedirse a la vista, a cierto tiempo vista, a cierto tiempo fecha o a día fijo. Si el pagaré no menciona la fecha de su vencimiento se considera pagadero a la vista. Cuando no se indica el lugar del pago, se tiene como tal el domicilio del suscriptor del Título.
- Fecha y lugar en que se suscribe el documento.
- Firma del suscriptor o de la persona que firme a su ruego o en su nombre.

Cláusulas especiales

En el pagaré puede haber estipulación de intereses o cláusula penal. En el primer caso el suscriptor se obliga a pagar intereses al tipo legal o al tipo que se consigne en el Título, desde la fecha de suscripción al día en que se haga el pago; en el segundo caso, si vencido el Título no se paga, el suscriptor se obliga a pagar determinada cantidad como pena en proporción al tiempo que transcurra para el pago del crédito, además de los intereses moratorios.

Presentación

Como el pagaré contiene la promesa de pago que hace el suscriptor, este Título no está sujeto a aceptación, ya que tal acto no sería redundante, y no hay obligación de presentarlo sino hasta su vencimiento.

Pago

El pagaré domiciliado debe presentarse para su pago al domiciliatario, y si no hay domiciliatario designado, al suscriptor mismo en el lugar señalado como domicilio.

Cheque.

El cheque es un título de crédito en virtud del cual una persona llamada librador, ordena incondicionalmente a una institución de crédito, que es el librado, el pago de una suma de dinero a favor de una tercera persona llamada beneficiario.

Requisitos

Para que se puedan expedir cheques son indispensables los siguientes requisitos:

- Tener fondos disponibles en poder de la institución de crédito, y que la institución haya autorizado al librador para expedir cheques a cargo de ella.
- Mención de ser cheque inserta en el texto del documento, insistimos en el carácter formalista que la ley da a los Títulos de crédito; el título debe llevar la palabra cheque en su texto, esto evita confusiones.
- Lugar y fecha en que se expide. Si en el cheque no hay indicación especial, se considera como lugar de expedición el indicado junto al nombre del librador; si se indican varios lugares, se entiende el designado en primer término y los demás se tienen por no puestos; si no hay indicación de lugar, se considera expedido en el domicilio del librador.
- Orden incondicional de pagar una suma determinada de dinero. El cheque lleva orden de pago, es una orden incondicional y el contenido del título es dinero. En el cheque no puede haber una estipulación de intereses ni cláusula penal.
- Nombre del librado, el librado es una institución de crédito.
- Lugar de pago, si no hay indicación especial, se considera como lugar de pago el que aparezca junto al nombre del librado.
- Firma del librador, el librador es la persona que expide el cheque, o sea, quien ordena el pago a la institución de crédito. Si el librador no sabe o no puede escribir, firmará a su ruego otra persona.
- Beneficiario, la persona en cuyo favor se expide el cheque es el beneficiario, el cheque puede ser nominativo o al portador, el cheque en que no se indique a favor de quién se expide se considera al portador, el cheque en que no se indique a favor de quién se expide se considera al portador; también se entiende al portador el cheque emitido a favor de persona determinada y que, además contenga la cláusula al portador. Cuando el cheque nominativo lleva implícita o expresa la cláusula a la orden, se transmite por endoso. El endoso en propiedad de un cheque obliga solidariamente al endosante con el librador, que es principal responsable del pago del cheque.

Presentación

El cheque debe presentarse para su pago en la dirección que en él se indiqué, y a la falta de esa indicación, debe serlo en el principal establecimiento que el librado tenga en el lugar de pago.

Pago

El cheque debe pagarse en el momento en que se presente al librado, como Título de crédito que es, el pago del cheque debe hacerse precisamente contra su entrega, el tenedor puede rechazar un pago parcial.

Responsabilidad del librador.

El librador es el principal responsable del pago del cheque y la ley no le permite estipular lo contrario, por eso en el cheque la acción cambiaria directa se ejercita en contra del librador y sus avalistas, y la acción de regreso en contra de los endosantes y avalistas.

Responsabilidad del librado.

La institución de crédito que autorice a una persona para expedir cheques está obligada a cubrirlos hasta el importe de las sumas que tenga a disposición del librado, a no ser que haya disposición expresa que lo libre de esta obligación.

Cheques especiales.

Cheque cruzado, es el cheque que el librador o el tenedor cruza con dos líneas paralelas trazadas en el anverso y sólo puede ser cobrado por una institución de crédito.

Cheque para abono en cuenta, el librador o el tenedor puede inscribir en el cheque una cláusula “para abono en cuenta”, a fin de prohibir su pago en efectivo, este cheque sólo puede pagarse por el librado, abonando el importe del cheque en la cuenta que lleve o abra el tenedor, el cheque no es negociable a partir de la cláusula mencionada.

Cheque certificado, es el cheque en el que el librado declara que existen en su poder fondos suficientes para pagarlo, el librado está obligado a hacer la certificación cuando lo solicite el librador, antes de la emisión del cheque. La certificación no puede ser parcial ni extenderse en cheques al portador. El cheque certificado no es negociable.

Cheque de Caja: son los cheques que las instituciones de crédito expiden a cargo de sus propias dependencias , estos cheques deben ser nominativos y no negociables , y se expiden para pagar los sueldos de los empleados de la institución y toda clase de obligaciones, cuando no se requiere hacer el pago en efectivo.

Cheque de viajero: Son expedidos por instituciones de crédito a su propio cargo y son pagaderos por su establecimiento principal o por las sucursales que tienen en la Republica o en el extranjero. Los cheques de viajero son nominativos y el que paga el cheque debe certificar la firma del tomador cotejándola con la firma de éste que aparezca certificada por el que haya puesto los cheques en circulación.

Obligación.

Los romanos definían la “obligación” como: un lapso de derecho que nos constriñe en la necesidad de pagar alguna cosa conforme al derecho de nuestra ciudad. El diccionario del Maestro Rafael de Pina la define como “la relación jurídica constituida en virtud de ciertos hechos o actos entre dos o más sujetos, por la que uno denominado acreedor puede exigir a otro llamado deudor, determinada prestación.

Así como estas definiciones podríamos seguir mencionando otras, pero tanto las anteriores como las que se pudieran anotar, se reducen a los siguientes elementos:

Elementos de la Obligación:

Elemento subjetivo.- Consiste por su contenido en las prestaciones de dar, hacer o no hacer. A su vez, las prestaciones de dar comprenden cuatro grupos:

- a) Transmisión del dominio de una cosa
- b) Transmisión temporal o goce de la misma
- c) Pago de cosa debida
- d) Restitución de cosa ajena.

Relación jurídica.- Es el nexo que une al acreedor y al deudor en virtud de un acto contractual o extracontractual, o de un hecho ilícito. Es, en fin, el deber jurídico que tiene el deudor de cumplir con su acreedor una prestación.

El Contrato (Fuente de las Obligaciones)

El contrato: Es la más frecuente de todas las fuentes, pero no la única, se puede definir de las siguientes maneras:

- Acuerdo de dos o más voluntades en vista de producir efectos jurídicos.
- Negocio jurídico: Se origina en el acuerdo de dos o más declaraciones de voluntades que coinciden para constituir, transferir, modificar o extinguir una o varias relaciones jurídicas.

El contrato, es un acuerdo de voluntades que se manifiesta en común entre dos o más personas (físicas o jurídicas). Sus cláusulas regulan las relaciones entre los firmantes.

Al momento de determinar el contenido de cualquier tipo de contrato, tenemos que considerar que en él tienen que aparecer e manera casi obligatoria, tres elementos fundamentales: los datos relativos a los sujetos que lo suscriben, los pilares de la prestación y contraprestación que se establece, y la forma en que se da el visto bueno al contrato por parte de las dos partes implicadas.

Existen diversos tipos de contratos, entre los más significativos tenemos los siguientes:

- Privado, es el realizado directamente por las personas que los suscriben.
- Público, se encuentra autorizado por empleados públicos.
- Formal, se trata del contrato que, tal y como lo establece la legislación pertinente cuenta con una manera muy concreta de consentimiento por parte de los sujetos que intervienen en él.
- Bilateral, es el que establece que quienes lo suscriben, asumen desde ese mismo momento una serie de obligaciones.

El sistema jurídico exige que los contratos cumplan con tres requisitos o elementos:

- El consentimiento, es la voluntad de las partes.
- El Objeto, cierto que sirva de materia a la obligación.
- La Causa, motivo que lleva a las partes a celebrar el contrato
- La capacidad de los contratantes.
- La forma y la solemnidad requerida por la ley.

Dice textualmente el artículo 1794 (LGSM) “Para la existencia del contrato se requiere”:

- I. Consentimiento.
- II. Objeto que pueda ser materia de contrato.

Y en cuanto a los requisitos de validez, el artículo 1795(LGSM) establece: “El contrato puede ser invalidado “:

- I. Por incapacidad legal de las partes o de una de ellas
- II. Por vicios del consentimiento.
- III. Porque su objeto, su motivo o su fin, sea ilícito.
- IV. Porque el consentimiento no se haya manifestado en la forma que la ley establece.

En cuanto al perfeccionamiento de los contratos, de nuestra legislación se desprende que se perfeccionan con el mero consentimiento y la falta de forma, sólo da lugar a la anulabilidad.

Todos los contratos dan lugar a **efectos jurídicos**, que son las obligaciones exigibles establecidas en su contenido. Si una compañía se compromete por contrato a brindar un determinado servicio y luego no cumple, es posible demandar a dicha empresa.

Existen diversas clases de invalidez que dejan sin efecto jurídico al contrato. La **nullidad** es una situación genérica que impide el despliegue de las consecuencias jurídicas del acuerdo y lo retrotrae al momento de su celebración.

La **rescisión**, por su parte, es otra declaración judicial que anula el contrato.

Cabe señalar que al contratar las partes pueden tener por fin, crear una relación jurídica, crear o transmitir un derecho real, dar nacimiento a una obligación, modificar una relación preexistente o extinguirla.

Diferencia entre contrato y convenio

El Código Civil vigente establece (artículos 1792 y 1793) que el convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones; y que los convenios que producen o transfieren las obligaciones y derechos, toman el nombre de contratos.

De ahí se deduce que el convenio es el género y el contrato es la especie, pero en la técnica jurídica y en la práctica, se ha hecho una distinción entre convenio y contrato.

Al contrato se le ha dado la función positiva, es decir, es el acuerdo para crear, transmitir derechos y obligaciones; y al convenio, en sentido estricto le corresponde la función de modificar o extinguir derechos y obligaciones.

a) Clasificación de los contratos por su objeto según el Código Civil para el Distrito Federal.

Teniendo en cuenta como , ya se dijo, que el contrato es la fuente más común de las obligaciones, y se hizo el estudio de éstas, corresponde ahora ver algunos contratos en particular; para cuyo efecto de acuerdo con el Código Civil para el Distrito Federal, damos la siguiente clasificación , atendiendo a su función económico-jurídica.

- 1.) Contratos Translativos de Dominio; Compra-Venta, permutación, donación y mutuo.
- 2.) Contratos Translativos de uso; Arrendamiento y comodato.
- 3.) Contratos de Guarda: Depósito y secuestro.
- 4.) Contratos de Prestación de Servicios: Mandato para la realización de actos jurídicos y contratos para la ejecución de trabajos materiales.
- 5.) Contratos de Asociación: Asociación Civil, sociedad civil y aparcería.
- 6.) Contratos Aleatorios: Juegos, apuesta, renta vitalicia y compra de esperanza.
- 7.) Contrato de Garantía: Fianza, prenda o hipoteca.

Nuestra legislación reglamenta el contrato preparatorio o precontrato, conocido también como promesa, y dice que las personas pueden asumir contractualmente la obligación de celebrar un contrato futuro, dando origen a obligaciones de hacer, consistentes en la celebración del contrato respectivo de acuerdo con lo ofrecido; y para que se considere válida la promesa, debe constar por escrito y contener los elementos característicos de todo contrato definitivo y debe limitarse a cierto tiempo.

b.-) Responsabilidad extracontractual: Tiene su origen en la comisión de actos ilícitos, uso de máquinas o aparatos peligrosos, etc. Se origina:

1.) En la comisión de actos ilícitos: Tenemos que el artículo 1910(LGSM) establece que “el que obrando ilícitamente o contra las buenas costumbres cause daño a otro, está obligado a repararlo, a menos que demuestre que el daño se produjo como consecuencia de culpa o negligencia inexcusable de la víctima.

2.) En el riesgo por el uso de máquinas aparatos peligrosos: El artículo 1913 de Código Civil dice que “cuando una persona hace uso de mecanismos, instrumentos ,aparatos o substancias peligrosas por sí mismos, por la velocidad que desarrollen, por su naturaleza explosiva o inflamable, por la energía de la corriente eléctrica que conduzcan, o por otras causas análogas; está obligada a responder del

daño que cause, aunque no obre ilícitamente, a no ser que demuestre que ese daño se produjo por culpa o negligencia inexcusable de la víctima”.

3.) En hechos de terceros:

- Los padres o tutores responden de los actos de sus hijos o pupilos (artículos 1919 y 1921).
- Las personas morales son responsables de los daños y perjuicios que causen sus representantes legales en el ejercicio de sus funciones (artículo 1918).
- Los patronos y los dueños de establecimientos mercantiles están obligados a responder de los daños y perjuicios causados por sus obreros o dependientes, en el ejercicio de sus funciones (artículo 1924).
- Los jefes dueños de casa o los dueños de hoteles o casa de hospedaje, están obligados a responder de los daños y perjuicios causados por sus sirvientes en el ejercicio de su encargo (artículo 1925).

4.) Por último, podemos anotar la responsabilidad que deriva de cosas normalmente no peligrosas, o de animales. Los propietarios responderán de los daños causados por la caída de sus árboles cuando no sea ocasionada por fuerza mayor; por los depósitos de agua que humedezcan la pared del vecino o derramen sobre la propiedad de éste; por los daños causados a las construcciones vecinas, por la ruina de un edificio si ésta se ha debido a vicios de construcción o a la falta de reparaciones adecuadas.

El propietario de un animal está obligado a pagar el daño causado por éste, a menos que haya habido provocación o imprudencia por parte del ofendido.

3.) *Actos Unilaterales:* Como el enriquecimiento ilegítimo, la gestión de negocios, la plicitación; en otras palabras, los que en la doctrina clásica es conocida como contratos, cuasicontratos, delitos y cuasidelitos.

La fuente unilateral es fuente de obligaciones y así lo expresa el derecho mexicano en el Código Civil para el Distrito Federal, que regula la oferta al público, la estipulación a favor del tercero, los doctos. Civiles a la orden o al portador, el enriquecimiento legítimo y la gestión de negocios.

- Oferta al público: El hecho de ofrecer al público objetos de determinado precio, obliga al dueño a sostener su ofrecimiento (artículo 1860 del Código Civil).

- Estipulación a favor de terceros: Hace adquirir a éste el derecho de exigir del prominente la prestación a que se ha obligado. (artículo 1869).
- Los documentos civiles a la orden o al portador: La propiedad de estos documentos se transfieren por simple entrega de título. (artículo 1877).
- Enriquecimiento ilegítimo: El que sin causa se enriquece en detrimento de otro, está obligado a indemnizarlo de su empobrecimiento en la medida en que él se ha enriquecido (artículo 1882).
- Gestión de negocios: Es un acto unilateral por virtud del cual una persona sin mandato y sin estar obligada a ellos, atiende asunto ajeno, debe conforme a los intereses del dueño del negocio (artículo 1896). El gestor debe desempeñar su cargo con toda la diligencia que emplea en sus negocios propios, e indemnizará los daños y perjuicios que por su culpa o negligencia se irroguen al dueño de los bienes o negocios que gestiones (artículo 1897). La ratificación tiene efecto retroactivo al día en que la gestión principió (artículo 1906).

Operaciones de Crédito y Garantía.

Compraventa mercantil.

Es un contrato por el cual una persona llamada vendedor se obliga a transferir la propiedad de una cosa o de un derecho; y otra, llamada comprador, se obliga a pagar por ellos un cierto precio en dinero. La compraventa es mercantil cuando se hace con propósito de especulación comercial.

En el contrato de compraventa los elementos esenciales son: Consentimiento, cosa y precio.

-Consentimiento: La venta es un contrato consensual, la ley dispone por regla general que la venta es perfecta y obligatoria desde que las partes se ponen de acuerdo sobre la cosa y el precio; las compraventas que se hacen sobre muestras o calidades de mercancías determinadas y conocidas en el comercio, se tienen por perfeccionadas por el solo consentimiento de las partes. Si la compraventa tiene por objeto mercancías que no hayan sido vistas por el comprador, ni puedan clasificarse por calidad conocida en el comercio, el contrato no se tiene perfeccionado, mientras el comprador no las examine y acepte.

-Cosa: La venta requiere de la existencia de una cosa; si la cosa no existe o si se perdió antes de la celebración del contrato, la venta es inexistente por falta de objeto. La compraventa mercantil tiene por objeto tanto bienes muebles como inmuebles, el vendedor debe ser el propietario de la cosa que vende, pues la venta de cosa ajena es nula.

-Precio: El precio debe tener dos caracteres, ser en dinero y ser cierto, es decir, determinado o determinable. Si el precio de la cosa vendida se paga parte en dinero y parte con el valor de otra cosa. El contrato es de compra venta cuando la parte del numerario es igual o mayor que la que se paga con el valor de otra cosa. Si la parte en numerario es inferior, el contrato es de permuta. Cuando existe una gran diferencia entre precio y el valor de la cosa comprada, se dice que hay lesión.

Préstamo mercantil

a.) Contratos de préstamo: Bajo la denominación genérica de préstamo se comprenden dos contratos diversos: el comodato y el mutuo. El mutuo es un contrato por el cual el mutuante se obliga a transferir la propiedad de una suma de dinero o de otras cosas fungibles al mutuario, quien se obliga a devolver otro tanto de la misma especie y calidad. El comodato es un contrato por el cual el comodante se obliga a conceder gratuitamente el uso de una cosa no fungible, y el comodatario contrae la obligación de restituirla individualmente.

Los dos contratos ofrecen entre sí las siguientes diferencias:

- El mutuo tiene por objeto cosas fungibles y el comodato cosas no fungibles.
- El mutuo transmite al mutuario la propiedad de la cosa y puede disponer de ella; en el comodato no se transmite al comodatario la propiedad de la cosa y sólo puede usar de ella.
- El mutuo puede ser gratuito u oneroso, el comodato es por esencia gratuito.

El Código de Comercio en sus artículos 3, 5, 8 y siguientes, habla de préstamo mercantil, tomándolo en el sentido de mutuo mercantil. El mutuo o préstamo es mercantil en dos casos:

- 1.- Cuando se celebra entre comerciantes.
- 2.- Cuando la cosa prestada se destina a actos de comercio.

Época de pago

El deudor debe devolver lo prestado en el plazo convenido. Si en el contrato no se fijó plazo, el deudor no está obligado a pagar después de los 30 días siguientes a la interpelación que le haga el acreedor, la interpelación, o sea, el requerimiento para el pago, debe hacerse judicialmente o en lo extrajudicial ante notario o dos testigos.

Intereses

El préstamo mercantil, como el mutuo civil, puede ser gratuito u oneroso. Cuando es onerosa la retribución que el deudor paga al acreedor por la disposición de la cosa prestada, recibe el nombre de interés. Está permitido estipular interés por el préstamo, ya consista en dinero, ya en géneros. El interés es legal o convencional.

Presunción de crédito

Las entregas a cuenta cuando no resulta expresa su aplicación, deben imputarse en primer término al pago de intereses por orden de vencimiento, y después al de capital.

La apertura de crédito es el contrato por el cual el acreditante se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado, o a contraer una obligación por cuenta de éste; para que el mismo haga uso del crédito concedido en la forma y en los términos y condiciones convenidos; quedando obligado el acreditado a restituir al acreditante las sumas de que disponga, o a cubrirlo oportunamente por el importe de la obligación que contrajo; y en todo caso a pagarle intereses, prestaciones, gastos y comisiones que se estipulen.

- Contrato: de apertura de crédito puede tener dos variedades.

El acreditante se obliga a poner a disposición del acreditado una suma de dinero para que éste disponga de ella, en la forma, términos y condiciones convenidos; y el acreditado se obliga a restituir las sumas de que disponga y a pagar los intereses y demás prestaciones que se estipulen.

2.- El acreditante se obliga a contraer una obligación por cuenta del acreditado en la forma, términos y condiciones convenidas; y el acreditado a cubrir al acreditante oportunamente el importe de la obligación que contrajo y pagarle las prestaciones estipuladas.

- Clasificación: La apertura de crédito puede ser simple o en cuenta corriente.

a.) *Apertura de crédito simple:* El acreditado no puede hacer remesas en abono de su cuenta antes del vencimiento del plazo fijado para la devolución de las sumas de que dispuso, y en caso de que lo haga, no puede retirarlas nuevamente.

b.) *Apertura de crédito en cuenta corriente:* Cuando el acreditado tiene derecho para hacer remesas, antes de la fecha fijada para la liquidación en reembolso parcial o total de las disposiciones que previamente haya hecho, quedando facultado mientras

el contrato no concluya para disponer en la forma pactada del saldo que resulte a favor.

Importe del Crédito.

Es el monto de las sumas que el acreditante se obliga a poner a disposición del acreditado o la cuantía de las obligaciones que se obliga a contraer por cuenta del mismo acreditado. Para determinar el importe del crédito se atienden en primer lugar, al límite fijado por las partes, en el que salvo pacto contrario, quedan comprendidos los intereses, comisiones y gastos que deba cubrir el acreditado.

Duración.

El acreditado tiene derecho a ser uso del crédito en el tiempo estipulado en el contrato y el plazo puede reducirse a voluntad de cualquiera de las partes, si así se convino. Si no se estipuló término, se entiende que cualquiera de las partes puede dar concluido el contrato en todo tiempo, mediante aviso dado a la otra parte en la forma prevista en el contrato; o a falta de ésta, ante notario o corredor y en su defecto por conducto de la primera autoridad política del lugar de su residencia.

Denuncia.

Causa que extingue las obligaciones y consiste en que una de las partes da por terminado el contrato bilateral, por su sola voluntad; aun cuando la otra parte esté cumpliendo obligaciones a su cargo.

Garantías.

La apertura de crédito simple y la apertura de crédito en cuenta corriente pueden pactarse con garantía personal o real para asegurar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del acreditado.

La garantía personal es la fianza, en virtud de la cual una persona se obliga a pagar en caso de que el acreditado no lo haga. La garantía real puede consistir en prenda o hipoteca.

Extinción de crédito

La extinción de crédito puede cesar el derecho del acreditado para hacer uso de él en un futuro. El crédito que se concede en virtud de una apertura de crédito, se extingue por las causas siguientes:

- Por haber dispuesto el acreditado de la totalidad del importe del crédito, a menos que éste se haya abierto en cuenta corriente.
- Por la expiración del término convenido, o por la notificación de haberse dado por concluido el contrato cuando no se hubiere fijado plazo.
- Por la denuncia del contrato.
- Por hallarse cualquiera de las partes en estado de suspensión de pagos, de liquidación judicial o de quiebra.

Movilización del crédito del acreditante

A medida que el acreditado va haciendo uso del crédito que se le concedió, el acreditante se va convirtiendo en acreedor de aquél por las sumas que le entrega o por las cantidades que por él sufre.

Para facilitar al acreditado la negociación del crédito a su favor, originado en las disposiciones del acreditante, puede estipularse en el contrato de apertura de crédito, que el acreditado otorgue o transmita al acreditante el título de crédito o cualquier otro documento como reconocimiento del adeudo que resulte a cargo de dicho acreditado, en virtud de las disposiciones que haga del crédito.

Contrato de hipoteca

Es un contrato por el cual nace un derecho real de garantía que se constituye sobre bienes determinados, generalmente inmuebles, pero siempre enajenables; que no se entregan al acreedor y que da derecho a éste en caso de incumplimiento de la obligación garantizada, a ser pagada con el valor de los bienes en el grado de preferencia establecido por la ley (artículo 2893 del Código Civil)

Generalidades:

- a.) La hipoteca es un hecho real
- b.) Tiene carácter de especialidad, o sea, debe constituirse sobre bienes determinados y por una suma determinada.
- c.) Es indivisible, porque recae sobre todas las partes del inmueble, durando hasta la total satisfacción del crédito.
- d.) Es un contrato accesorio, porque garantiza una obligación principal.
- e.) Los bienes hipotecarios deben ser enajenables y estar en el comercio.
- f.) Los bienes hipotecarios no se entregan al acreedor.
- g.) La hipoteca engendra el derecho de persecución del bien contra cualquier persona en cuyas manos se encuentre.
- h.) Engendra también el derecho para el acreedor le sea garantizada la deuda con el precio de la cosa hipotecada.
- i.) Asimismo se engendra derecho de preferencia en el pago sobre cualquier otro acreedor, aunque la jurisprudencia mexicana ha introducido excepciones, reconoce preferencia, respeto al acreedor hipotecario, al crédito fiscal y al crédito derivado de alimento.

Contrato de prenda

Es un contrato real, accesorio por el cual el deudor o un tercero entregan al acreedor un bien inmueble, enajenable y determinado, como garantía de que una obligación principal será cumplida y de que tendrá derecho preferente al pago, pudiendo venderlo en caso de incumplimiento de la obligación por la parte del deudor, pero quedando obligado a devolverlo en el caso contrario (artículo 2856 del Código Civil).

Características:

- a) Se tendrá un contrato accesorio, es decir, su existencia y su validez del consentimiento de las partes, la entrega de la cosa; pudiendo ser dicha entrega material o jurídica. Es jurídica cuando se conviene en que el deudor o un tercero quede en poder de la cosa como depositario.
- b) Es un contrato real, porque para perfeccionarse se requiere además del consentimiento de las partes, la entrega de la cosa; pudiendo ser dicha entrega material o jurídica.
- c) Debe recaer sobre bienes muebles enajenables y determinados.
- d) Es generalmente bilateral.

- e) Es generalmente oneroso.
- f) Es formal, porque el Código Civil (artículo 2860) exige la forma escrita por duplicado: un tanto será para el acreedor y otro para el deudor prendario.

Principales derechos del acreedor prendario:

- a) El derecho de ser pagado de la deuda con el precio de la cosa empeñada.
- b) El derecho de la preferencia de pago.
- c) El derecho de retener la prenda mientras no le sea pagada la deuda, los intereses y los gastos que hubiere realizado para la conservación de la cosa, a no ser que se use de ella convenio.
- d) El derecho de persecución, o sea, el derecho de recobrar la prenda de cualquier detenedor, ya sea éste un tercero o el mismo deudor.

CAPITULO 4. COBRANZA

Concepto de Cobranza

Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio.

Esto incluye el pago de documentos como:

- Facturas
- Pagarés
- Letras de cambio

Se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que cualquier empresa comercial mantiene un adecuado capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes, por lo tanto se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración.

Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar registran los aumentos y disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existe programas para llevar a cabo las operaciones.

Por lo tanto se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito, el pago de su adeudo(documentado) derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a crédito, es decir; presenta un beneficio futuro fundadamente esperado.

Las Normas de Información Financiera en su Boletín C-3, menciona que las Cuentas por Cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

Reglas de Presentación

Pueden ser clasificados como de exigencia inmediata o a corto plazo y a largo plazo; se consideran como Cuentas por Cobrar a corto plazo aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor a un posterior a la fecha de balance. Las Cuentas por Cobrar a corto plazo deben presentarse en el balance general como activo circulante inmediatamente después del efectivo y de las inversiones en valores negociables.

Atendiendo a su origen se pueden formar dos Cuentas por Cobrar.

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

Dentro del primer grupo se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de los clientes de la entidad, derivados de las ventas de las mercancías o prestación de servicios.

El segundo grupo deberá mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia.

La mayoría de las empresas manufactureras para conservar los clientes actuales y atraer nuevos deben conceder créditos y mantener inventarios.

Las Cuentas por Cobrar representan una extensión de crédito a sus clientes por parte de la compañía. El inventario, o bienes en existencia, es un activo circulante necesario, el cual permite que el proceso de producción – ventas transcurran con un mínimo de trastornos. Las cuentas por Cobrar y el inventario, son los activos dominantes mantenidos por la empresa. Ambos conceptos en la estructura financiera de las empresas representan a aproximadamente el 79% de los activos circulantes y un 34% de los activos totales.

Políticas de Cobranza

Puesto que una política generalmente se acepta como una norma que debe seguirse durante un período específico, deberá reconocerse al desarrollar una política de cobranzas, la empresa implicada deberá establecer un conjunto de modelos a seguir en sus esfuerzos para cobrar las cantidades vencidas.

Esto no significa que una vez que se establecen las políticas no puedan cambiarse. Por el contrario, los cambios son vitales para conservar con vida una política y para encararse a las operaciones reales. Pero el básico de ataque debiera cambiar lentamente, de modo que los clientes, el personal del negocio y otros individuos interesados se familiaricen con el procedimiento general que se vaya a seguir. Una Política floja de cobro, indica a menudo una administración incompetente. Esto, a la vez, puede reflejarse en la actitud del comprador respecto a los productos que vende la compañía.

Clasificación

Las Políticas de cobranza se clasifican en estrictas y liberales, y operan de la siguiente manera:

- 1.) Crédito liberal – cobranza estricta
- 2.) Crédito estricto – cobranza liberal
- 3.) Crédito liberal – cobranza liberal
- 4.) Crédito estricto – cobranza estricta

La experiencia ha demostrado que de los cuatro grupos anteriores son las primeras políticas las que más se encuentran en uso, especialmente en los negocios de ventas al menudeo y en los establecimientos de servicios. A menudo el profesional se encuentra involucrado con la tercera política. La cuarta ha aparecido en las transacciones de crédito que implican préstamos en efectivo por bancos y por compañías financieras.

El acreedor debiera reconocer que en tanto que sus clientes vean el crédito como un servicio más bien que como un privilegio mutuo, sus problemas de cobranza pueden ser molestos. Cuando el cliente piensa principalmente en el crédito como una transacción comercial, los problemas de cobranza del acreedor tienden a simplificarse; se disminuye el sentimentalismo; el acreedor no es tan temeroso al insistir en el pago por miedo de incurrir en la mala voluntad de sus clientes.

Íntimamente relacionado con este punto de vista se encuentra el hecho de que los acreedores se están dando cuenta que la transacción de crédito sólo se completa

hasta que el deudor hace pago total; puede esperarse el pago más rápidamente si la deuda es reciente; deben respetarse las condiciones una vez que se establecen entre el deudor y el acreedor; los clientes que son lentos para pagar no solamente cuestan más dinero por el esfuerzo de cobranzas, sino que a menudo se vuelven renuentes para volver a las escenas de sus actividades de compras a crédito, hasta que liquidan su deuda anterior.

Al reconocer que generalmente la falta de voluntad es una razón más importante para no pagar, más bien que una incapacidad, muchos acreedores se han dado cuenta que es inteligente iniciar las políticas con los clientes nuevos de crédito en el entendimiento de que se espera un pronto pago y de que se hará todo lo posible para cobrar cualquier adeudo en que se incurra.

Se ha mostrado que las cuentas bien abiertas están “medio cobradas”, y que es vitalmente importante en la fecha en que se abre la cuenta hacer hincapié con el cliente sobre importancia del pronto pago.

Administración de la Cobranza

Para alcanzar el éxito en las responsabilidades que tenemos asignadas, es necesario que contemos con un sistema que nos permita manejar adecuadamente nuestras cuentas por cobrar.

Al de establecer un sistema apropiado para nuestra empresa, son múltiples los factores que debemos tomar en cuenta, destacan los siguientes:

- Tipo de empresa a la que pertenecemos
- Posición en el mercado
- Naturaleza de los clientes
- Área geográfica que abarcamos
- Número de clientes
- Promedio diario de operaciones
- Monto promedio de cada operación
- Recursos humanos y materiales disponibles
- Usos y costumbres en el o los mercados que atendemos
- Metas que pretendemos alcanzar, etc.

Causas de exceso en las Cuentas por Cobrar

- Deficiencia, mala organización o negligencia en el departamento de Cobranzas.
- Crisis o depresión económica en el área de acción de la empresa
- Inadecuada Política de ventas que obligue a realizarlas con demasiada generosidad.
- Inadecuado otorgamiento de créditos
- Operaciones fraudulentas del personal encargado de ventas o cobranza
- Malos hábitos respecto de los deudores en cuanto a la importancia de la puntualidad en sus pagos (muchos clientes no liquidan sus compromisos hasta sentir una presión especial).
- Falta de liquidez debido a un incremento exagerado.
- Problemas personales entre el cliente y la persona que normalmente debe efectuar la cobranza.

Motivación para el pago

Así como existen motivaciones para la compra, que aprovechan los vendedores, existen motivaciones para el pago, todos sabemos que una empresa que no tiene suficiente liquidez para cumplir con sus compromisos de pago, escoge entre sus acreedores a quienes pagarles y a quienes retrasarles el pago, si analizamos las técnicas de cobranza más exitosas, veremos que en lo general, llevan la siguiente secuencia:

- Empatía: El cliente se identifica emocionalmente con su cuenta de crédito y con la institución.
- Presión: La repetición planeada de contactos de cobranza con una frecuencia mayor cada vez.
- Presión aumentada: Esta técnica se emplea únicamente cuando ya han sido empleadas ampliamente las dos anteriores.

La alteración de la secuencia anterior nos llevara en la mayoría de los casos, a cuentas incobrables, y a la pérdida irreparable del cliente.

La empatía se logra a través del programa de relaciones públicas de la empresa y de avisos donde se hace aparecer el retraso de pago como un olvido involuntario del cliente o de una situación pasajera perfectamente entendible para la empresa.

Si lo anterior no logra efectos inmediatos se debe pasar a la etapa de presión, aumentada esta, gradualmente hasta lograr el cobro. En esta etapa se usan cartas o correos electrónicos cada vez más severos. El uso del teléfono sobre todo en cobranzas locales es altamente recomendable.

La cobranza por teléfono contiene cinco elementos importantes:

1. Atención: (El teléfono implica, en todos los casos en que se logra la comunicación, la atención del cliente por todo el tiempo que dura la llamada).
2. Prioridad : (El teléfono interrumpe las demás actividades del cliente, lleva implícita una idea de urgencia, el cliente que hace esperar en la recepción a una persona normalmente no lo hará esperar tanto con una comunicación telefónica)
3. Imagen de la voz: (La voz comunica la personalidad de quién habla y la seriedad de las acciones proyectadas, hay ejecutivos de cobranza que

practican la modulación vocal para dar una imagen de seriedad y un don de mando).

4. Respuesta inmediata: (La llamada telefónica planeada por ud. Implica espontaneidad en el cliente, el tendrá poco tiempo para planear una estrategia de defensa lógica, esta espontaneidad puede hacer que el cliente se comprometa a enviar el pago inmediato en vez de las 2 o 3 semanas que planeaba retrasarlo aún, hay que resistir la tentación de poner al cliente “ en su lugar”; lo que nos interesa es el pago).
5. Relación Personal: (Sin necesidad de estar cara a cara, el teléfono da una identificación personal de la situación, ya no se trata de la empresa “x”, sino del Sr. Mendoza comunicándose con el Sr. Pérez para cobrarle, se debe dar la idea que solo tenemos una cuenta atrasada y es la de él).

Políticas

Las Políticas son normas de acción, que evitan el tener que tomar una decisión que surge una situación recurrente; Las Políticas van encaminadas al logro de los objetivos de la empresa, división o departamento.

Toda empresa que vende a crédito; deberá tener una Política de crédito, con el fin de lograr que las decisiones de crédito concuerden con las Políticas de la empresa, una Política escrita nos sirve para ayudar también en la capacitación del personal del departamento.

I.- Prologo y Autorización.

II.- Objetivos del Departamento de Crédito y Cobranzas

III.- Organigrama general.

Organigrama del Departamento.

IV.- Responsabilidades.

V.- Políticas de Otorgamiento de Créditos.

- Cuentas Nuevas
- Cuentas Antiguas
- Investigaciones
- Criterios de evaluación

- Carencia de validez de todo crédito otorgado por otro departamento o persona.
- Condiciones para la aceptación de documentos, contratos, letras, pagarés, etc.
- Cancelación de una línea de crédito.
- Aplicación de descuentos.
- Recepción de cheques posfechados.
- Aplicación de penalizaciones por cheques devueltos.
- Envío de cuentas al Departamento Legal.
 - Aplicación de intereses moratorios
 - Investigación de análisis de crédito
 - a.) Solicitud de crédito
 - b.) Requisitos de la solicitud de crédito
 - Términos de pago y límites de crédito
 - Autorización de pedidos
 - Suspensión de crédito
 - Revalidación de crédito
 - Descuentos
 - Cheques devueltos
 - Intereses moratorios
 - Límite de autoridad
 - Convenios especiales

VI.- Limitaciones

- Requerimientos de autorización.
- Criterio de autorización
- Límites de crédito

VII.- Relaciones interdepartamentales

a.) A Ventas

- Información sobre la situación económica de los clientes, a fin de que este departamento se concentre en los clientes de menor riesgo.
- Autorización o rechazo de crédito.
- Problemas con la cobranza y clientes que no pagan.
- Aumento o disminución del presupuesto de crédito.

b.) De ventas

- Información completa sobre las condiciones de la venta
- Destino de los materiales por vender

- Estado de las instalaciones y equipo del cliente
- Situación crediticia y financiera.
- Situaciones anormales previstas, tales como: huelgas, suspensiones de pagos, quiebras, fusiones, etc.

A Finanzas y Tesorería

- Control presupuestal del crédito en cuanto cantidad, cartera y recuperación.
- Sugerencias sobre ampliación o disminución del crédito
- Rotación de cartera
- Rentabilidad de clientes.

Procedimiento judicial de Cobro.

Para cobrar una cuenta o documento por cobrar, existen 2 opciones:

- El juicio ejecutivo mercantil. Este tipo de juicio se refiere al cobro de cheques, letras de cambio y pagarés. Su duración es normalmente más breve en comparación al tiempo que se lleva un juicio ordinario mercantil.
- El juicio ordinario mercantil. Este tipo de juicio se refiere al cobro de Facturas, notas de remisión, contra recibos y otra clase de documentos que no sean los 3 citados en el juicio ejecutivo mercantil. Este proceso es más lento debido a que el cliente demandado se puede valer de un número mayor de recursos de defensa.

En ambos juicios se llega al mismo resultado, el cobro de la cuenta, siempre y cuando el acreedor tenga la razón y el caso se ponga en buenas manos.

Para manejar el adeudo de un cliente por medio de un juicio, en cualquiera de los 2 tipos de juicio, se debe tener presente con lo siguiente:

- Que se hayan agotado todos los recursos para recuperar la cuenta o el documento por cobrar, ya que todo juicio resulta poco agradable y distrae tiempo de trabajo.
- Deberá acudirse a un abogado de renombre, sobre todo si la cantidad en cuestión es elevada. Entre más elevado sea el monto, mayores deben ser las exigencias para contratar los servicios de un buen abogado.
- Conviene tener una entrevista previa con el abogado seleccionado, para revisar los elementos con que se cuenta, determinar las posibilidades de éxito, el plazo para cumplir el trabajo, así como sus honorarios y la forma de pago.
- Es preciso que los asuntos se turnen a los abogados, cuando todavía es posible acudir a ellos y cuenten con todos los recursos que la ley les otorga, tales como la vigencia de los documentos.

Pasos para el trámite de un juicio.

Para llevar a cabo, ya sea un juicio ejecutivo mercantil o un juicio ordinario mercantil, se deben seguir una serie de pasos para poder tramitar correctamente dichos juicios, los cuales se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Pasos previos a un juicio.
- Presentación de la demanda y su contestación.
- Sentencia del juez.
- El embargo.

- El remate y la adjudicación.
- Apelación.
- Juicio de amparo.

Pasos previos a un juicio.

- Lo primero es que el acreedor demandante tenga la razón para proceder judicialmente en contra de un deudor y no existan elementos que pudieran ser empleados en su contra a la hora del juicio.
- El juez debe ser competente dentro de la jurisdicción en la cual tenga su domicilio el demandante. Por eso es necesario señalar que tanto el demandante como el deudor, se sujetarán para efectos de alguna controversia, a los tribunales competentes radicados en el domicilio del demandante, de este modo se evita que los juicios se trasladen a lugares distantes y desconocidos, además de que elevan los gastos.
- La persona que promueva en juicio en representación de una sociedad o persona, debe estar facultada legalmente y mantener sus poderes en tanto dure el juicio, y si el mismo le fuere cancelado, se deberá señalar a otra persona que los continúe, pero deberán haberle conferido iguales poderes. Esto se refiere a pleitos y cobranzas debidamente protocolizado ante Notario Público y registrado en el Registro Público de la Propiedad.

Presentación de la demanda y su contestación.

El escrito de la demanda es sumamente importante, dicho escrito deberá contener los hechos claramente detallados y con las referencias a las distintas disposiciones legales que fueron violadas por el demandado.

A partir de dicho escrito, el juez determinará si la demanda procede o no. Si resulta procedente la demanda debe ser notificada al cliente deudor, conocido con el nombre de Demandado, para que la conteste, ya sea aceptándola, rechazando parte de ella, o definitivamente negando todos los hechos. Tratándose del primer caso el juicio se da por concluido, pues el Demandado acepta cumplir con las exigencias del Demandante.

En el propio escrito, el juez señalará el plazo dentro del cual, el demandado deberá contestarla. Si no lo hiciera en este término habrá de ser considerado como rebeldía.

Si el demandado continuara con esa actitud, el juzgado habrá de apoyar a la parte demandante en los mismos términos en que fue formulada la demanda.

El demandante tiene la obligación de probar aquellos que reclama y para esto existen diversas disposiciones legales que apoyan, así como pruebas documentales que fundamentan la causa legal del procedimiento, debiendo ser presentadas durante el juicio y que sirven para reforzar, las presentadas junto con la demanda.

Las pruebas presentadas deben ser contundentes, ya que es preciso que el juez se convenza que la verdad está de su lado, por eso es conveniente que antes de llegar a iniciar un juicio, se vea lo factible que es el fallo a favor de quién demanda y que el abogado que maneja el proceso se lo suficientemente competente, ya que hay casos que se pierden a pesar de que el demandante tenga la razón, solo porque el demandado cuenta con un abogado más convincente ante el juez.

Existen varios tipos de pruebas y son los siguientes:

- Confesional. Está se produce cuando el Demandante y el Demandado, se preguntan y contestan ante el juez, es un encuentro verbal, (careo).
- Documental. Está prueba también es conocida con el nombre de Instrumental, consiste en todos aquellos documentos, contratos, cartas, facturas, contra recibos, acuses de recibo, recibos, etc. En los que de manera evidente, se puede hacer constar la existencia de ciertas actividades y como fueron los hechos.
- Pericial. Se llama así porque intervienen peritos que dictaminan sobre ciertas cuestiones especializadas en las que se hace necesaria la opinión de técnicos expertos en la materia, los peritos pueden intervenir por parte del Demandante o de la Demandada. El juez también puede pedir la intervención de un perito en discordia, si en la opinión de aquellos no hay puntos de relación, esto es, que cada uno defiende los puntos de vista de su cliente, sin ceder nunca en el punto de vista de la otra parte.
- Inspección Judicial. Está prueba consiste en que el juez da fe personalmente de ciertos hechos o situaciones relacionadas con el juicio.
- Testimonial. Es la que se produce con la declaración de personas ajenas al asunto, motivo de la controversia, pero que conocen de él. Estos testigos declaran ante el juez bajo decir la verdad, ya que en caso contrario puede ocasionarles una sanción.

Sentencia del juez.

Una vez que fue presentada la demanda, contestada por el Demandado y presentadas las pruebas, el juez emite una sentencia. Es decir, una resolución, ya sea favorable al Demandado o al Demandante, dándose el caso de que condene a ambas partes, porque considere que en ambas hay parte de razón. En esta sentencia se señala un plazo para cumplir con todos los términos de la sentencia, en caso contrario se aplicarán los medios de apremio que el juez dictamine.

Embargo.

Si en la sentencia se condena al Deudor y éste no cumple con lo señalado en ella, se procede al embargo. El embargo consiste en quitarle al Demandado bienes suficientes para indemnizar al Demandante por los daños y perjuicios. Aunque generalmente se recogen bienes con un valor mayor al de la deuda, ya que al venderlos se busca recuperar al menos la cantidad demandada además de los gastos adicionales que desembolso el Demandante.

El Remate y Adjudicación.

Para que el Demandante pueda tener posesión de los bienes embargados o bien sea cubierta la cantidad demandada, después del embargo, se procede al Remate de los bienes, estos bienes deben ser valuados y sujetos a subasta pública, la cual es anunciada en los periódicos de mayor circulación donde se llevara a cabo. Es posible que en el remate el dinero ofrecido sea muy bajo, en este caso el Demandante puede solicitar que los bienes le sean adjudicados ya que de lo contrario no recuperaría la totalidad de la cantidad reclamada, o bien se puede dar el caso de que no haya postores, por lo que también deberán de adjudicarse los bienes al demandante, obligándose al demandado a expedir la factura correspondiente.

Apelación.

Una vez que el juez dictó sentencia, el Demandado puede apelar en un término de 5 días mediante una segunda instancia, ante el Tribunal Colegiado de Circuito, con el fin de que el caso sea revisado, este paso no implica repetir todo el juicio, sino que los Magistrados revisen lo ya hecho en este y en caso de que no haya presentación de nuevas pruebas.

El Tribunal Colegiado de Circuito, puede confirmar la sentencia anterior, modificarla o bien anularla. En caso de ser confirmada y el demandado no acuda a la vía del amparo, se turna el expediente al juez que origino la sentencia para que siga el procedimiento de embargo y el remate o la adjudicación de los bienes.

Juicio de Amparo.

El Demandado tiene quince días para acudir a la Suprema Corte De Justicia o bien al Tribunal Colegiado de Circuito por la vía de Amparo, una vez conocida la sentencia, para que el procedimiento y las sentencias anteriores sean revisadas y se resuelva definitivamente el caso.

La Suspensión de Pagos y la Quiebra.

Suspensión de Pagos.

La Suspensión de pagos se presenta, cuando una empresa no está en condiciones de pagar sus deudas y cumplir con sus obligaciones a su vencimiento, pero además no se advierten posibilidades de lograrse a un corto plazo.

Solamente puede ser solicitada por el representante legal de la sociedad y tiene como propósito obtener de sus acreedores una mora en sus pagos. La administración de los bienes queda en las mismas manos, pero es nombrado un supervisor cuya función es vigilar la marcha de la empresa. La suspensión de pagos frecuentemente es un paso a la quiebra.

La Quiebra.

Una empresa puede ser declarada en estado de Quiebra cuando se suspenda el pago de sus compromisos, esta situación se da en los siguientes casos:

- Cuando existe incumplimiento en el pago de sus compromisos vencidos.
- Cuando no hay bienes o no existen suficientes contra los cuales pueda pudiera emprenderse un embargo.
- Cuando el representante legal o dueño se oculta, o bien ya no hay persona alguna que esté al frente del negocio.
- Cuando el local del negocio permanece cerrado.

La Quiebra puede ser solicitada por el propio Juez, Ministerio Público o por alguno o varios acreedores. La Quiebra de los negocios es un proceso prolongado y al fin de cuentas lo que llega a recuperar el acreedor, si es que esto sucede, resulta siempre una cantidad mínima.

Por otra parte el tiempo que se dedica para vigilar el desarrollo de los acontecimientos, así como el costo que representan los abogados, desalienta, de ahí que solo en casos extremos se llegue a solicitar la quiebra de un deudor, y solo es con el fin de comprobar la deducción de la cuenta por cobrar.

Las cuentas Incobrables

Es cuando la empresa ya ha empleado todos los recursos necesarios para su recuperación y no ha sido posible cobrarla. Son las cuentas que no registran movimiento o pagos después de 180 días o 6 meses.

Disminuyen la utilidad del período en que se declaran como Incobrables, por el aumento del gasto.

Para que un abogado pueda determinar la incobrabilidad de una cuenta, el Departamento de Crédito y Cobranza debe demostrar la notoria imposibilidad práctica de cobro, tal como lo señala el Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, en su artículo 10 fracción IV, que nos dice “en el caso de que no se obtuviera el pago del total del precio o del monto de la contraprestación, ni la recuperación del bien, se podrá deducir la parte del costo aún no deducida cuando prescriba la acción del cobro o antes si fuera notoria la imposibilidad práctica para obtener el pago”.

El artículo 25 de la misma Ley nos indica lo siguiente “Se considera que existe notoria imposibilidad práctica de cobro, entre los siguientes casos:

- Cuando el deudor no tenga bienes embargables.
- Cuando el deudor haya fallecido o desaparecido sin dejar bienes a su nombre.
- Cuando se trate de crédito cuya suerte principal al día de su vencimiento no exceda del equivalente a 60 veces el salario mínimo general del área geográfica correspondiente al Distrito Federal y no se hubiera logrado el cobro dentro de los dos años siguientes a su vencimiento.
- Cuando se compruebe que el deudor ha sido declarado en quiebra, concurso o en suspensión de pagos. En el primer supuesto debe existir sentencia que declare concluida la quiebra por pago concursal o por falta de activo.

En todos los casos, el saldo de cada cuenta considerada como crédito incobrable deberá quedar registrado en contabilidad con “importe de un peso”, por un plazo mínimo de cinco años y conservarse la documentación que demuestre el origen del crédito.”

Es necesario elaborar un expediente de cada caso, que ampare el hecho de que la partida haya sido llevada a gastos, conteniendo cada expediente lo siguiente:

- Solicitud de crédito y/o el pedido.
- Copia de las cartas de cobranza.
- Documentación que ampare la presencia de personal de cobranza realizando las gestiones de cobranza.
- Informe de algún investigador contratado para este fin, y en su caso, la opinión para turnar el asunto al abogado.
- Historial de la labor realizada por el abogado, incluyendo copia de los documentos de todas las gestiones realizadas, como copia autorizada de la demanda y todos los trámites realizados para intentar el cobro hasta la conclusión.

Esto permitirá que al realizarse una Auditoría Fiscal, no exista ninguna objeción, debido a que están amparadas con la suficiente documentación comprobatoria.

La reserva de cuentas incobrables.

La reserva para cuentas incobrables es una provisión de gasto, la cual debe estar soportada por un análisis de la cartera identificando cuentas que podrían representar una notoria imposibilidad de cobro.

El saldo de cuentas por cobrar constituye el valor de los clientes que deben por concepto de las ventas a crédito, el departamento de Crédito y Cobranzas cuenta con diversos procedimientos para determinar la reserva para cuentas incobrables y los principales son:

- Un porcentaje sobre el saldo de la cuenta de clientes.
- Un porcentaje sobre las ventas.
- Un porcentaje sobre cada saldo de cobro dudoso.

Deducibilidad

- A.) Los contribuyentes pueden efectuar la deducción de los créditos incobrables (Art. 22 Fracc. VI LISR).
- B.) Tratándose de pérdidas por crédito incobrables, esta se consideran realizadas cuando se consuma el plazo de prescripción que corresponda o antes, si fuere notoria la imposibilidad práctica de cobro (Art. 24 Fracc. XVII LISR).
- C.) Las pérdidas se deducirán en el ejercicio en que se consuma la prescripción en los términos de las leyes aplicables, o cuando se dé la notoria imposibilidad práctica de cobro.
- D.) Se considera que existe notoria imposibilidad práctica de cobro de un crédito, en los siguientes casos:
- Cuando un deudor no tenga bienes embargables.
 - Cuando el deudor haya fallecido o desaparecido sin dejar bienes a su nombre.
 - Cuando se trate de un crédito cuya suerte principal al día de su vencimiento no exceda del equivalente a 60 veces el salario mínimo general vigente del área geográfica correspondiente al Distrito Federal, y no se hubiera logrado el cobro dentro de los dos años siguientes a su vencimiento.
 - Cuando se compruebe que el deudor ha sido declarado en quiebra concurso o suspensión de pago/ en el primer supuesto, debe existir sentencia que declare concluida la quiebra por pago concursal o por falta de activo.
- E.) En todos los casos, el saldo de cada cuenta considerada como un crédito incobrable deberá quedar registrado en contabilidad con “importe de 1 peso” con plazo mínimo de 5 años, también deberá conservar la documentación que demuestre el origen del crédito (Art. 25 Párrafo Final LIRS)

Cuentas Incobrables

Nombre Importe **90DIAS 10% 120DIAS 40% 180DIAS 60% 360DÍAS 85%+ 540DÍAS 100%**

10,000	1,000					
20,000		8,000				
30,000			18,000			
40,000				32,000		
<u>50,000</u>					<u>50,000</u>	
150,000	1,000	8,000	18,000	32,000		50,000

\$ 109,000

Medición de Cobranza

1.- Rotación de Cartera.

$$\frac{\text{Total Ventas}}{\text{Saldo en cartera}} = \frac{\$ 10,000.00}{\$ 2,600.00} = 3.8 \text{ veces}$$

$$\text{Período analizado } 3 \text{ meses } 90 : 3.8 = 23.6 \text{ días}$$

A.) Días Cartera

$$\frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas a crédito}} = \frac{2,600}{10,000} = 0.26 \text{ Factor}$$

$$0.26 \times 90 \text{ días} = 23.4 \text{ días}$$

B.) Método de Absorción

Las ventas realizadas van absorbiendo en forma regresiva al saldo de la cartera.

		Días Mes
Cartera total al 30 de Septiembre	\$7'285,187.00	
Ventas de Agosto	\$3'748,561.00	
Ventas de Septiembre	\$ 3'212,671.00	31
CT	\$ 7 '285,187.00	
VS	<u>\$ 3 '212,671.00</u>	

PER. \$ 4'072,515.00: VA \$ 3'748,561.00 = 1.0864 X 31 Días de Sept = 34

Días Cartera al 01 de Octubre

34 Días Mes Anterior

31 Días Mes Actual

65 Días Cartera

Métodos de Cobranza

El tiempo que transcurre entre la venta de la mercancía y el pago puede dividirse en periodos de características más o menos semejantes. Cuando un pago es puntual, el proceder para el cobro sólo es materia de presentación. Se envía la factura y el resumen de cuenta, y se recibe un cheque en respuesta. Si la cuenta no se paga se aplica el principio de la repetición. El periodo de repetición puede ser largo o no, parte de él puede utilizarse para enviar avisos sellados llamando la atención sobre el hecho de que se hace necesaria la repetición. Cuando ésta ha fracasado empieza el periodo de explicación, el deudor debe presentar pruebas de que no está obligado a pagar, y recobrar una buena posición mediante una presentación completa de todos los hechos del caso. Durante este tiempo, el departamento de cobranza efectúa el último llamado antes de hacer intervenir la presión; este llamado invoca la buena fe, la justicia, el juego limpio y el sentido del honor junto con la obligación y la responsabilidad comercial es, si esta tentativa final fracasa, la intervención legal, seguirá como último recurso.

En algunos departamentos de crédito, se aplica el sistema de cuotas para las cobranzas, dan a cada empleado del departamento una cuota de cobranza basada generalmente en una expectativa normal, al principio del mes se coloca así el esfuerzo de producción directa sobre una base de competencia, se lleva un registro de cobranza modificado diariamente y se otorgan premios, de vez en cuando, a los ganadores de distintas divisiones.

Análisis de las cuentas

Otra ayuda para analizar las cuentas por cobrar es clasificándolas de acuerdo con el período con el que han estado vigentes, el análisis es preparado una vez al mes. El análisis de cuentas es utilizado por la dirección con diferentes propósitos, algunos departamentos de cobranza indican en el auxiliar cada mes que antigüedad tienen las partidas y hacen su cobranza directamente de estos auxiliares. Las cifras del análisis de antigüedad son actualizadas directamente sobre la base de datos, que son hechas para las cuentas vencidas.

Sistema de recordatorio del departamento de cobranzas

Las compañías deben acudir con el auxiliar para este sistema; contar con un registro suplementario, un cuaderno plegado, tarjetas índices que les recuerde que se ha hecho lo posible por realizar el cobro correspondiente. La revisión del auxiliar ayuda a mantenerse bien informado sobre el desarrollo de cada cuenta, este sistema es más útil para empresas con un número pequeño de cuentas.

Cualquier sistema de insistencia, tiene dos objetivos:

- Recordar al departamento de crédito las cuentas vencidas que cada día requiere su atención, y registrar la acción tomada en el esfuerzo de cobranza así como la fecha de tal acción.
- Crear menos repetición de registros así como menos trabajos de oficina con un sistema de archivo con tarjetas clasificadas por nombre y fecha.

Estados de cuenta o copia de factura

Una de las formas más atentas es enviar una copia del estado de cuenta mensual o de la factura.

Las frases de recordatorio más comunes que se pueden adjuntar con la copia son:

- ¡Por favor!
- Estaremos muy agradecidos de recibir su pago puntualmente
- Por favor envíenos un cheque
- Favor haga sus remesas puntualmente
- Mucho agradecemos su atención

Cartas

Una carta breve y cortés es un recordatorio efectivo de una cuenta vencida y no pagada; aunque no se emplea hasta que se le ha enviado al cliente su estado de cuenta.

Presupuesto de Cobranza

Es un plan financiero que contempla de manera realista los cobros esperados de la empresa, este presupuesto se estructura considerando varios aspectos, como variables de tiempo, descuentos y previsión para cuentas incobrables principalmente, y nos sirve de base del presupuesto de ventas, finanzas, y otros departamentos de la empresa.

Las etapas en la preparación del presupuesto de la cobranza incluyen:

- 1) Establecimiento de objetivos y políticas generales
- 2) Elaboración de presupuesto de cobranza
- 3) Cuantificación de gastos de cobranza
- 4) Administración y control de la cobranza.

El presupuesto de cobranza como herramienta de planeación y control, permite que la empresa revise sus programas y objetivos básicos de ese mercado.

Características de los sistemas cobratorios.

Existen en uso diferentes sistemas. Algunas empresas comerciales siguen con el sistema aceptado sin sentir la necesidad de mejorarlo; otras, consideran conveniente cambiarlo, pero titubean en emplear métodos que resultan poco claros para ellos.

Operaciones necesarias y sistema requerido.

La necesidad de determinadas operaciones conduce evidentemente a puntos concretos en un sistema de cobranza o crediticio.

- 1) El récord de cada uno de los clientes establecerá en una página de registro, o por ficha
- 2) Al recibo de un pedido se procederá a la debida información para la concesión de una línea de crédito. Mientras tanto, el pedido quedará pendiente. Si se trata de un comerciante clasificado, se analizará su estado de cuenta y en el caso de tener alguna duda, o creer conveniente una mayor cautela, se tratará de alcanzar la información que proceda de otras fuentes. Cuando sea un nuevo cliente, no se adoptará decisión alguna, hasta que se tenga una información completa que sirva para conceder o denegar el crédito. Se clasificará la información para futuras referencias.

- 3) Se harán las facturas por duplicado en el momento de la remisión de las mercancías, y el duplicado clasificado. Conviene tener un clasificador de facturas.
- 4) La correspondencia de todos los departamentos, original y copia, relativa a los compradores, se clasificará conjuntamente con encabezados separados, de esta manera se pueden consultar en cualquier momento, las cuestiones que interesen del intercambio comercial entre la compañía y sus compradores.
- 5) Debe ser conocido en su oportunidad el vencimiento de los documentos crediticios, y el comprador notificado. Al efecto, se necesita acceso al registro o a un resumen clasificado del mismo.
- 6) Cuando el documento no es pagado en el tiempo convenido, se pasará a la gestión de cobranza, procediendo, en el empleo de la serie cobratoria adoptada. También requiere un examen del libro mayor o de un clasificador de vencimientos.
- 7) El departamento de ventas estará informado en todo momento de la situación crediticia del comprador, Esta función para su eficacia, necesita recordatorios de cuentas dudosas, y recordatorias del departamento a los vendedores.
- 8) Se notificará el pago al departamento de crédito para que pueda dar fin a su labor de cobranza.
- 9) Determinadas reclamaciones de pago deben ser conocidas en crédito, para no ejercer presión de cobro mientras obtenemos respuesta y activarla si no es convenido.

Factores para realizar un cobro eficaz

Cada gestor o cobrador tiene su propia forma de realizar su labor, pero el éxito en su gestión, ya sea por medio de visitas personales o medios electrónicos son: prontitud, conocimiento de las cuentas, tacto, firmeza y persistencia.

En el trabajo de cobro, debe establecerse un tipo como base y hacer continuos esfuerzos para alcanzarlo. También debe tenerse siempre en cuenta que cualquier negocio necesita ingresar regularmente cierta cantidad de dinero, y no puede hacerse negocio este mes a base del dinero que se va a ingresar el que viene. Por esto, el encargado de los cobros debe calcular al principio de cada semana o de cada mes, lo que ha de recaudar en ese período y después trabajar para conseguirlo.

Cuando el cobro de una cuenta que se daba pagada normalmente en un período determinado, debe por alguna razón pasarse al siguiente añejamiento, el cobrador deberá dedicarse a cubrir esta falta de ingreso por medio de otro

Cobro, y de esta forma mantener la cobranza que había calculado para el período.

Control de la cobranza mediante registros comparativos

En todos los trabajos deben llevarse registros comparativos, para conocer la diferencia existente entre las cifras del año con las de otros anteriores. Estos registros constituyen un excelente indicador del estado actual de la empresa y advierten rápidamente cuando el trabajo es menos eficiente o cuando las condiciones del comercio son menos favorables. Estos registros tendrán que estar dispuestos de la siguiente manera:

Método de control de cobranzas mediante prueba de sus operaciones.

<i>Cuentas por Cobrar</i>	<i>Mes</i>	<i>% Cobrado</i>
\$ 22,194.00	Ene -09	95.90 %
\$ 20,194.00	Ene-10	94.60 %
\$ 17,354.00	Ene-11	96.50 %
\$ 20,084.00	Ene-12	97.10 %
\$ 18,386.00	Ene-13	97.30%
\$ 21,089.00	Ene-14	98.40%

Determinación del nivel de las cuentas por cobrar

La administración y las políticas de crédito, están estrechamente relacionadas con el giro del negocio y la competencia del mercado en que la empresa opera. Dependiendo del giro del negocio y la competencia se otorga 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 en efectivo el importe de la venta. Por lo tanto, las ventas a crédito se transforman en Cuentas por cobrar representando generalmente en la empresa una importante inversión del activo circulante.

Algunos giros de negocio, como las tiendas de autoservicio no otorgan crédito, su venta es de contado y esto ha sido su estrategia de comercialización para vender a precios reducidos, debido a la eliminación del costo de financiamiento de los inventarios porque se realiza a través de crédito de proveedores que otorgan

a la empresa sin ningún costo, sin que se utilice el capital de la empresa, además los inventarios tienen una alta rotación y los términos de pago son generalmente coincidentes o mayores con la venta de los inventarios.

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 pruebas de liquidez, se calcula generalmente la relación que existe entre las Cuentas por Cobrar y las Ventas y la Rotación de las Cuentas por Cobrar como sigue:

Cuentas por Cobrar a Ventas

La empresa Administración Financiera S.A. de C.V., desea determinar la relación de sus Cuentas por Cobrar contra ventas y saber cuánto ha recuperado, proporciona la siguiente información:

$$\begin{array}{l} \text{Cuentas por cobrar (neto)} \quad \frac{12,300.00}{34,370.00} = 35.7\% \\ \text{Ventas Netas} \end{array}$$

El resultado representa el porciento de ventas anuales que están pendientes de ser liquidadas por los clientes.

Para ser una medida correcta deben tomarse las ventas netas a crédito, las cuales están relacionadas con las Cuentas por Cobrar a clientes; sin embargo, es aceptable, tomar el total de las ventas netas siempre y cuando no hubiera una influencia importante de ventas contado, en algunas ocasiones en el numerador se emplea el promedio de Cuentas por Cobrar, aunque es más correcto usar el saldo de fin de año o período.

Rotación de Cuentas por Cobrar

Término utilizado en finanzas, bancos, títulos y valores financieros. Es la proporción entre el total de ventas anuales a crédito y el promedio de cuentas pendientes de cobro. Se obtiene de dividir el importe de las ventas netas entre el saldo a cargo de clientes. De esta forma, se determina el número de veces que los saldos de los clientes se han recuperado durante el ejercicio. Dividiendo 365 entre el índice determinado se obtiene el número de días que tardamos en cobrar las cuentas de clientes.

Ventas anuales a crédito = 34,370.00

Promedio de Cuentas pendientes de cobro = 12,300.00

Rotación de Cuentas por Cobrar = $34,700.00/12,300.00= 2.7943$ vez

El resultado representa el número de veces que las Cuentas por Cobrar rotan durante el año comercial. Para determinar los días de venta por cobrar, o tiempo medio que debe esperar la empresa después de efectuar una venta para recibir efectivo, se dividen los días en el año entre la Rotación de Cuentas por Cobrar.

Ejemplo:

Días en el año= 365

Rotación de Cuentas x Cobrar = 2.7943 veces

Días de Venta= 365

Días de venta por cobrar = $365/2.7943 = 130.6$ días

O bien se obtiene de dividir las Cuentas por Cobrar entre el saldo de las ventas netas. El resultado representa el porcentaje de las ventas anuales que están pendientes de ser liquidadas por los clientes.

Cuentas por cobrar a ventas por días en el año= Días cartera

$0.357 \quad \times \quad 365 \quad = \quad 130$

O bien:

$$\begin{array}{rcccc} \text{Cuentas por cobrar a ventas por meses en el año} & = & \text{Mes Cartera} & & \\ 0.357 & & & & \\ & \times & 12 & & = 4.3 \end{array}$$

Esta medida es válida en empresas cuyo ciclo financiero no implica variaciones importantes en sus ventas mensuales promedio.

De cualquier manera los días cartera pueden relacionarse con los plazos que la empresa ofrece y de esta manera calificar la inversión en Cuentas por Cobrar. Los cambios en la razón pueden indicar cambios en la política de Crédito o cambios en la capacidad de la cobranza, o bien una combinación de ambas.

El promedio de los días que transcurren entre las fechas de la venta y la cobranza depende en parte de las condiciones económicas y de factores controlables conocidos como variables de las políticas de crédito.

La buena o mala administración de las Cuentas por Cobrar afecta directamente la liquidez de la empresa, ya que un cobro es el final del ciclo comercial donde se recibe la utilidad de una venta realizada y representa el flujo de efectivo generado por la operación general, además de ser la principal fuente de ingresos de la empresa base para establecer compromisos a futuro.

Registros estadísticos para establecimiento de metas con las cuales comparar.

Los registros estadísticos son muy útiles en compañías, si se cuenta con la información en forma estadística será muy útil y fácil establecer metas y comparaciones, para saber en qué estado se encuentran los créditos que se han otorgado.

Técnicas administrativas para una cobranza exitosa

La cobranza puntual es vital para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito. Cualquiera que sea la magnitud del negocio, sus utilidades dependen principalmente del ciclo la frecuencia de la reinversión de su capital. No importa qué tan generoso sea él, ni cuál grande sea el volumen de ventas, las utilidades no pueden ser proporcionalmente grandes a menos que la cobranza se haga puntualmente.

Caso Práctico:

“Administración del Crédito y Gestión de la Cobranza”, para la recuperación de la cartera vencida de una empresa de Gases Industriales, Especiales y Medicinales.

Antecedentes

Praxair Inc. Es la principal empresa proveedora de gases industriales en América del norte y Sur América, y una de las mayores del Mundo.

Inicia operaciones en México en el año de 1968 con la construcción de su primera planta separadora de aire, en la década de los 70 continua con su crecimiento con el establecimiento de plantas de producción de Gases Industriales, además de la incorporación de empresas ya existentes, como su filial Nitropet, que proporciona servicios de inyección a la industria petrolera.

En los 80's continuó con su crecimiento con el arranque de plantas estratégicamente distribuidas en territorio nacional y en 1989 se crea Medigas, la marca de Gases medicinales y hospitalarios.

A finales de los 80, fue la primera empresa en el país en introducir tecnologías PSA y VPSA (unidades autónomas de producción en sitio), en esa misma época fue el primero en instalar en México un laboratorio de elaboración y análisis de mezclas especiales, obteniendo en 1995 su primera certificación ISO-9002, en 2006 se inauguró el laboratorio de Control de Calidad y producción de Materiales de Referencia.

En cuatro décadas de operación se ha buscado continuamente el crecimiento y la mejora continua, llegando a tener actualmente más de 35,000 mil clientes en todo el país, participando en las industrias de Alimentos, Bebidas, Automotriz, Equipos de transporte, Electrónica, Energía, Farmacéutica, Biotecnología, Hospitalaria, Laboratorios, Petróleo, Gas, Producción de metales, Soldadura, Fabricación de Metales, Pulpa y papel, Química, Refinación, Vidrio, Tratamiento de Aguas, entre otras.

Gases como el hidrogeno, helio, dióxido de carbono, monóxido de carbono, acetileno y gases especiales, se extraen a partir del gas natural o de diversos procesos químicos.

Los gases atmosféricos se producen purificando, comprimiendo, enfriando, destilando y condensando aire en procesos sofisticados.

Praxair, fue una de las primeras compañías en producir oxígeno y nitrógeno, por separación del aire a escala industrial, perfeccionó el proceso de licuación de aire a muy baja temperatura, para extraer, nitrógeno, oxígeno, argón y gases raros como criptón, neón y xenón.

Planteamiento:

Actualmente, la empresa se encuentra con un crecimiento en cartera, porque en los últimos años se han incrementado las ventas de manera importante, y prácticamente el personal del Departamento de Crédito y Cobranzas es el mismo, por lo que los últimos meses ha promediado 72 días en cartera, 27 días arriba de los 45 días establecido como objetivo del departamento.

Revisaremos las etapas del proceso, para identificar en dónde podemos ser más eficientes, utilizando los recursos con que contamos, y tomando las medidas necesarias para disminuir a corto plazo los días cartera, que permitan alcanzar objetivos generales y del departamento.

Desarrollo:

El Departamento de Crédito y Cobranzas, no cuenta con el personal suficiente para cubrir la operación de la cobranza, además de la tramitología de cada uno de los clientes y tipo de negocio, por lo que tenemos que enfocar los recursos con los clientes y el segmento de negocio que nos permita mantener la cobranza y no se incrementen los días cartera, posteriormente con la información obtenida, se harán las sugerencias a cada proceso, para tener una mejor recuperación de la cartera.

Actualmente las ventas están distribuidas de la siguiente manera:

Gases Industriales	40 %
Gases Especiales y Envasados	32 %
Medicinal	28 %

En lo que respecta a Crédito y Cobranzas, éstas son las cédulas de los últimos resultados obtenidos en los cierres mensuales de Noviembre, Diciembre 2014 y Enero, está nos permiten observar la radiografía del departamento y ver el incremento de los días cartera y el estancamiento de los saldos vencidos mayores a 60 días.

Cabe señalar que frecuentemente la solución a problemas añejos en cartera, no está en manos del departamento de Crédito y Cobranzas, por lo que generalmente debemos acudir a terceros para armar el soporte documental o se realice la aclaración pertinente y sean liberados los pagos pendientes.

NOVIEMBRE 2014	VENTAS	COBRANZA	CARTERA TOTAL	POR VENCER	TOTAL	1 TO 30	31 TO 60	61 TO 90	91 TO 180	180 PLUS	DIAS CARTERA
					VENCIDO						
PREVIO	500,074	512,174	1'106,108	502,444	603,664	336,314	129,591	44,794	53,678	34,286	76
ACTUAL	587,943	565,117	1'128,944	638,037	490,907	219,408	123,147	55,864	51,317	36,170	69
VARIACION	87,869	52,944	22,836	135,583	-112,756	-116,905	-6,444	6,069	-2,361	6,885	-7

DICIEMBRE 2014	VENTAS	COBRANZA	CARTERA TOTAL	POR VENCER	TOTAL	1 TO 30	31 TO 60	61 TO 90	91 TO 180	180 PLUS	DIAS CARTERA
					VENCIDO						
PREVIO	572,704	550,183	1'098,064	624,403	473,661	209,598	118,574	54,273	50,625	35,590	69
ACTUAL	564,541	485,777	1'176,828	699,510	477,319	262,656	79,870	48,521	47,001	34,270	73
VARIACION	-8,162	-64,406	78,765	75,107	3,658	53,058	-38,703	-5,753	-3,626	-1,318	4

ENERO 2015	VENTAS	COBRANZA	CARTERA TOTAL	POR VENCER	TOTAL	1 TO 30	31 TO 60	61 TO 90	91 TO 180	180 PLUS	DIAS CARTERA
					VENCIDO						
PREVIO	564,541	485,777	1'176,828	699,510	477,319	262,656	79,870	48,521	47,001	34,271	73
ACTUAL	575,839	523,988	1'236,845	595,975	640,870	376,112	123,115	43,385	57,738	34,469	77
VARIACION	11,297	38,212	60,016	-103,534	163,551	113,456	43,244	-5,135	10,737	198	4

Para la revisión del ciclo, se requiere la colaboración de personal de los siguientes departamentos:

- Ventas
- Centro de atención a clientes
- Distribución
- Facturación
- Crédito y Cobranzas.

Al revisar las Política de Crédito y Cobranzas, observamos que no se ha actualizado desde hace 6 años, la revisión se encuentra en proceso, y lógicamente afecta, debido a que las condiciones no son las mismas, existen cláusulas que no son aplicadas “por cuestiones de competencia”, y que podrían ayudar de manera importante en cuestión de recuperación, estas son algunas observaciones que se tienen de la misma:

- Para otorgar un crédito para Gases Envasados, la investigación es realizada por una agencia de investigación de crédito y la autorización se da en base a la recomendación de la agencia, para agilizar el trámite, únicamente se solicita que la garantía (pagaré), esté debidamente requisitada y firmada por alguien facultado por parte del cliente, para firmar documentos a nombre y representación de la empresa, anexando copia del acta constitutiva donde se revisan sus facultades, la garantía es en relación de 2x1, de acuerdo a los consumos estimados y línea de crédito, en lo que respecta a Gases Industriales, todo se rige por contrato.
- La empresa otorga créditos a 30 días a clientes Comerciales, Selectos y Estratégicos y ocasionalmente a estos 2 últimos se otorgan 45 días, con autorización de la Dirección de Ventas y la Dirección de Finanzas.
- Clientes que estuvieron en trámite legal con la empresa, no son sujetos de crédito nuevamente.
- Cuando el cliente tenga saldo vencido a más de 60 días se suspende crédito, a más de 90 días su consumo se va de contado hasta normalizar situación crediticia y vencido a más de 120 días se cancela su línea de crédito.

- Clientes con saldos vencidos se liberan entregas contra cheque o transferencia. (Por presión del área de ventas entregan en base a promesas de pago que continuamente no se cumplen).
- Salvo casos especiales no está permitido recibir efectivo. (Ocasionalmente se ha entregado dinero al vendedor y lo entrega a cobranza varios días después, esto atrasa la aplicación en cartera y nos refleja saldos vencidos a un plazo mayor del real).

Proceso de Venta y Cobro.

1. El proceso inicia con la solicitud del cliente, envía su pedido u orden de compra.
2. El Centro de Atención a clientes verifica en sistema el estatus de crédito del cliente, si está bloqueado por sistema, se avisa al departamento de cobranza, para que haga la negociación del saldo pendiente, de lo contrario continua el proceso.
3. Cuando se autoriza el pedido, se programa la entrega y es notificado el cliente el horario en que llegará su producto, y en el caso de Gases Industriales se consulta con el cliente, por la maniobra que debe realizar la pipa para descargar.
4. Se entrega el producto y distribución recopila los sellos o firmas del cliente de entregado el producto, en remisión o factura, de acuerdo al segmento.
5. Se descarga la información de la remisión en el sistema *NALS, si no se presenta algún problema, se cierra la remisión y se manda a facturación.
6. Se hace la interface de los sistemas *NALS a *JD Edwards para elaborar la factura, una vez elaborada la factura, se le anexa su remisión correspondiente, así como documentación adicional solicitada por el cliente (orden de compra, certificado de grado de pureza, etc). se envían a crédito y cobranza las facturas.
7. En Crédito y cobranza se revisan las facturas, que estén en su totalidad de acuerdo a la relación, primero son separadas las foráneas para su envío por mensajería y los archivos de la facturación electrónica, después las facturas locales, que son preparadas para cada ruta. (En caso de no cumplir con los requisitos se regresan a facturación o se solicita su re facturación).

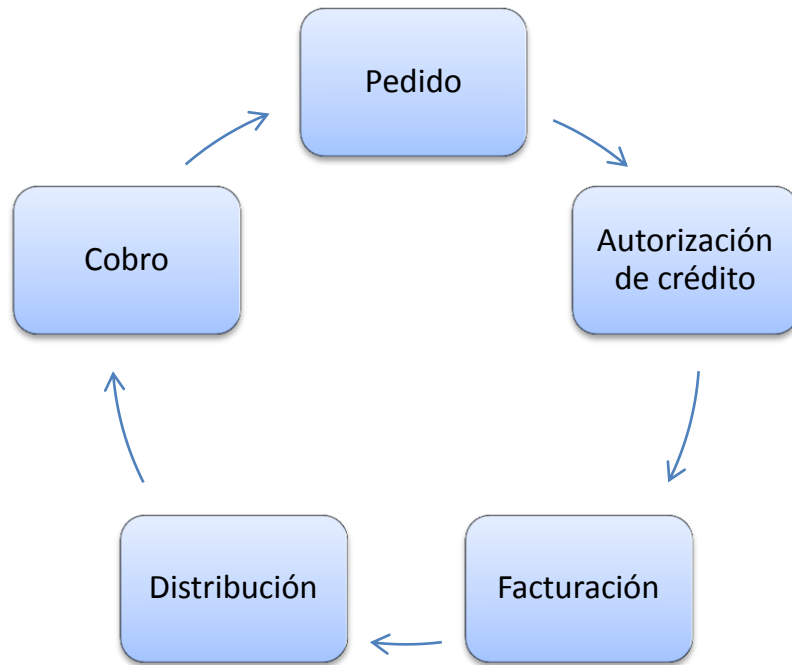
8. Nuevamente revisa el gestor de cobro, que la factura cumpla con los requisitos y anexa los documentos adicionales solicitados por el cliente, se guarda en el expediente correspondiente, para llevar a revisión el día asignado por cliente y obtener el contra recibo.

9. Al vencimiento se va por cheque y se entrega a mesa de control para su depósito, y obtener la ficha para su aplicación al sistema, en caso de que el cliente realice transferencia electrónica se revisa en bancos para identificar el depósito en base a su número de referencia asignado, una vez obtenido este, se hace la aplicación a la cuenta del cliente, ya sea con la ficha original del depósito o la copia de bancos donde está identificado el día del pago y monto.
10. Una vez aplicado en sistema, se entrega el *batch a contraloría, con los soportes para su validación y aquí concluye su labor Crédito y Cobranza.

*NALS es el sistema manejado para registrar la operación de Distribución.

*JD Ewards es el sistema donde se registra la información administrativa de la empresa.

* Batch , es el documento donde se registra cualquier movimiento que afecte la cartera de clientes.



Revisamos el proceso interno, cubriendo todo el ciclo por departamento, buscando optimizar los tiempos y agilizar la operación, lo cual nos permita tener oportunidad de dar seguimiento a las actividades que se encuentran descuidadas por la carga de trabajo y estas son las actividades que hemos considerado sujetas a mejora en cada una de las áreas involucradas:

Ventas:

- El representante de ventas obtiene la información completa necesaria para realizar las entregas de manera correcta y segura, así como establecer claridad en las condiciones comerciales.
- Por toda la prospección que realizan y la manera en que está organizado el departamento, no vuelven a visitar al cliente, salvo por algún problema, todo se deja en manos de los asistentes de ventas.
- Para poder comenzar a suministrar o entregar producto, únicamente esperan el resultado de la investigación de crédito, para liberar las entregas.
- En ocasiones, por falta de conocimiento, reciben el Pagaré “autorizado” por alguien que no tiene facultades y se percatan hasta que es enviado a Crédito y Cobranza, después están sujetos a que nuevamente visite el vendedor al cliente para cambiar el documento

Sugerencia de Acción:

Es necesario que solicite el Representante de Ventas la información completa necesaria, para todos los departamentos involucrados en la operación, desde el momento en que contrata al cliente, porque frecuentemente teniendo en nuestro poder las facturas, apenas estamos investigando los contactos y requisitos para el trámite de cobranza, situación que hemos monitoreado y con clientes nuevos tenemos desfasamiento en revisión hasta de 1 mes con las primeras facturas, por falta de requisitos.

Debe el área comercial visitar con más frecuencia a sus clientes, de manera especial cuando existe algún problema, no delegar en sus asistentes, porque está situación repercute en cobranza, porque retener pagos es la manera del cliente para presionar.

Es importante se capaciten en “Títulos de Crédito”, frecuentemente se reciben pagares mal elaborados o firmados por personal del cliente, sin facultades para firmar estos documentos y una vez cerrada la negociación, existen pretextos para cambiarlos, de manera especial con clientes que no están bajo contrato.

Centro de Atención a clientes:

- Se encarga de programar entregas en sistema y atender necesidades en general del cliente, esa es su función principal.
- Como un servicio al cliente se hacen modificaciones a sus condiciones comerciales, o cambios en general sin consultar al área de crédito o al asistente de ventas o mismo vendedor, por la carga de llamadas.
- Toman las quejas o problemas de facturas, y no se intenta poner en contacto al responsable de la cuenta al momento para realizar la aclaración, por las llamadas que tienen en espera.

Sugerencia de acción:

Es importante involucrarse de manera que podamos facilitar la tarea de otras áreas, si tenemos un cliente solicitando producto y tiene saldos vencidos, tratar de hacer el cobro y canalizar a cobranza únicamente para informar cual fue el acuerdo, y en general canalizar de manera ágil problemas con clientes.

En el sistema de red internó, está disponible la Política de Crédito, lista para ser consultada y no otorgar un plazo de crédito fuera de política, se han hecho modificaciones y mientras aclaramos, se desfasa la recuperación de cobranza. Cualquier modificación a las condiciones contratadas debe ser autorizada por Crédito y cobranza.

Debe darse una inducción de Crédito y Cobranza a todo el personal de recién ingreso, del Centro de Atención a Clientes y proporcionar lista de Ejecutivos y número de Celulares, para aclarar situaciones que surjan al momento.

Distribución:

- Recibe o revisa la instrucción en sistema, ya sea cargado por niveles registrados por monitoreo de consumo del cliente o por instrucción del Centro de Atención a Clientes, se programan entregas sin considerar alguna situación ajena a su función fundamental de entregar el producto en tiempo y forma, de manera especial Gases Industriales y Medicinal.
- Realizan las programaciones de entregas diariamente, pero al cierre de remisiones de producto entregado, se hace 2 veces por semana.

Sugerencia de Acción:

Se entrega listado de clientes con suministro condicionado contra pago, previamente autorizado por el Director de Finanzas y Director Comercial, para que pueda llevarse a cabo la acción, porque en el área de Gases Industriales, se ha notificado a Distribución y no se ha llevado a cabo, por temor a un paro de planta con el cliente, con este documento autorizado se deslindan de la responsabilidad y comprometemos al cliente a realizar el pago, para tener su producto, en sistema, para Gases Envasados, el área de Crédito pondrá el candado para que cada vez que un cliente con problemas de pago, no pueda facturar mientras no sea normalizada su situación crediticia.

De la presión y tiempo adicional que genera, tener clientes con suministro condicionado, esperamos obtener la regularización de cuentas morosas en breve y la disminución de días cartera.

Facturación:

- La función de facturación inicia cuando recibe las remisiones físicas y están liberadas en NALS y puedan ser facturadas a JD Edwards, en lo que respecta al sistema CU empleado para Gases Envasados únicamente existe desfase de 1 día esporádicamente, por tener que validar las facturas elaboradas en las terminales con que cuentan algunas de las unidades de reparto, de acuerdo al negocio.
- Una vez elaborada la facturación, se debe anexar su correspondiente remisión y demás documentos solicitados por el cliente, y no siempre se hace el mismo día.
- Un problema constante es el desfase que existe por la interfase de NALS a JD Edwards y que recae completamente en el área de sistemas, esto contribuye fuertemente al atraso en facturación, en lo que respecta a la facturación de Planta Santo Domingo, normalmente se tiene el mismo día o la mañana siguiente, salvo facturas que solicita el Representante de Ventas, por alguna situación en especial y los documentos que llegan de las Megatiendas.

Sugerencia de Acción:

Por exceso de trabajo, el capturista, no da seguimiento a las remisiones pendientes de recibir y facturar en sistema, únicamente se enfocan a lo recibido y espera hasta que Distribución las pueda enviar, requiere un auxiliar para apoyo en las distintas labores adicionales a su trabajo como son, pago a proveedores y la revisión de aplicaciones en cartera de clientes.

Es necesario agilizar el anexar la remisión a su correspondiente factura, porque es el soporte con que se cuenta para demostrar la entrega del producto al cliente y que a esta se incluya ticket de bascula, certificados, orden de compra y demás requisitos del cliente, pero es necesario se haga el mismo día, se debe contratar un becario para esta sencilla labor, y no

desfasar la entrega de facturas a Crédito y por ende la colocación de documentos con los clientes. En el caso de Gases Industriales, Contraloría (responsable de facturación en esta unidad de negocio), se debe comprometer a entregar las facturas al día siguiente.

En relación al desfasamiento que existe por la interface de NALS a JD Edwards, es necesario que personal de informática de prioridad al proceso de la interface, eso lo único que se puede hacer, debido a que de momento no está autorizada la migración de toda la operación al sistema JD Edwards.

Crédito y Cobranza

- La programación de rutas se elabora en base a día de vencimiento y no por logística, debido a que el módulo de “gestión y cobro”, aún tiene deficiencias.
- Se recibe la facturación diaria, 2500 documentos en promedio de facturación de Valle de México y Zona Metropolitana, además de las facturas que envían sucursales foráneas, que son en promedio 100 documentos diarios y en general llegan sin cubrir requisitos y se debe estar hablando a sucursales para obtenerlos, además se revisa venga completa la relación, se hace la distribución por ruta, posteriormente se envían los archivos para los clientes de facturación electrónica y finalmente se anotan en una relación los documentos no recibidos para su seguimiento.
- El ejecutivo de crédito y cobranza realiza el trámite de notas de crédito por diferencias en precio, volumen o cualquier otra causa, para cada gestor a su cargo.
- El capturista revisa en base a catálogo de referencias las transferencias y depósitos de clientes, y hace la aplicación a cartera.
- Se tiene un aproximado de 25 visitas al día, pero se cubre el 80% y se reprograma la visita en base a criterio y tiempo del gestor.
- El reporte de cartera crítica, no es negociada en su totalidad por la carga de trabajo y no ha sido posible hacer compromisos formales.

Sugerencias de Acción:

Se implementó en sistema el módulo de “gestión y cobro”, donde actualmente se genera la relación de cobranza con los documentos ordenados en base a ubicación del cliente y día de cobro, la única cuestión es que diario debe alimentarse el sistema con la información de las relaciones de revisión y cobro, con el estatus de los documentos.

Con los clientes de facturación electrónica se hace labor para que realicen en su totalidad transferencias y únicamente sean visitados para alguna aclaración. En breve estará disponible el portal de la empresa, en donde el mismo cliente, podrá revisar el estatus de pedidos, facturas por recibir y su estado de cuenta, también podrá realizar la transferencia de pagos, indicando el monto y número de facturas pagadas, con esto se eliminan llamadas, para identificar depósitos, en lo que respecta al seguimiento de documentos no recibidos, se entregará relación al Gerente Regional de donde se haya generado el documento, para que se dé solución, de cualquier manera es necesario un becario(a) para que de apoyo a mesa de control.

Para agilizar el trámite de notas de crédito, se negoció con el área comercial, que todas las notas de crédito sin afectar precio y volumen sean realizadas sin Vo.Bo. de Gerencia de Ventas.

Existen depósitos en bancos sin identificar, porque el capturista únicamente identifica depósitos que vengan con referencia numérica y los demás se van quedando, ahora todos los ejecutivos, se van a encargar de identificar las transferencias de los clientes de su zona y el capturista y mesa de control, de los clientes con facturación electrónica, esta medida nos ayudará a disminuir paulatinamente el monto y añejamiento de estos depósitos sin aplicar.

El ejecutivo revisará la relación generada en el módulo de “gestión y cobro”, para asegurar que se cobren los montos mayores y se vigilen los añejamientos de los documentos, las cuentas cuyos consumos sean inferiores a \$ cinco mil pesos mensuales se van a realizar las ventas de contado, para disminuir el número de visitas.

Los clientes de cartera crítica, se dividirán también con su respectivo vendedor para dar seguimiento a la recuperación de saldos vencidos, esto negociado por el Director de Finanzas con el Director Comercial, así mismo se tendrá una semana antes de cierre una reunión, para revisar avances de cuentas que están ayudando al incremento de días cartera.

Se está negociando que por medio del módulo de facturación y el de gestión de documentos, sean recibidas las facturas en crédito y cobranza, ya separadas por ruta, no tiene caso que facturación elabore una relación de documentos y después mesa de control, la recapture para distribuirlas con los

gestores, esta medida ayudará a desahogar un poco el trabajo de mesa de control y puedan dedicar tiempo a llamadas a clientes de cartera vencida.

Urge revisar la estructura del departamento y definir de acuerdo a proyecto, hasta que nivel se va a tener personal directo por la empresa y subcontratado, analizando y considerando que se va a tener un ahorro en nómina, pero no va a ser posible dar la misma responsabilidad, esto nos ha generado bastante rotación con los gestores desde su migración a personal subcontratado.

En general, podemos ver que los controles establecidos son buenos, únicamente, no se han logrado llevar a cabo como está planeado, por la carga de trabajo.

Estos son estados de cuenta y días cartera de algunos de los clientes más importantes y de distintos sectores productivos, del país, en los cuales existe problema de recuperación, no por cuestión de liquidez del cliente, sino por los tramites que se deben realizar, antes de ingresar las facturas a revisión o en algunos casos, desde que se va a entregar el producto.

**EMPRESA EMBOTELLADORA
"PLANTA LOS REYES"**

No.Clte.	No. Remisión	Fecha Entrega	Producto / Cantidad	No. Factura	Fecha Fact.	importe	Fecha Revisión	Fecha pago	Días Transcurridos
42	TP 0210	02/01/2015	CO2 / 21,000	ZC0152	06/01/2015	145,200	11/01/2015	19/02/2015	44 DIAS
42	TP 0235	04/01/2015	CO2 / 20,500	ZC0175	09/01/2015	143,000	18/01/2015	19/02/2015	43 DÍAS
42	TP 0245	06/01/2015	CO2 / 22,000	ZC0192	12/01/2015	147,000	18/01/2015	27/02/2015	46 DÍAS
42	TP 0255	09/01/2015	CO2 / 18,000	ZC0202	14/01/2015	139,000	18/01/2015	27/02/2015	44 DIAS
42	TP 0280	10/01/2015	CO2 / 23,000	ZC0218	14/01/2015	149,000	18/01/2015	27/02/2015	44 DIAS
42	TP 0295	13/01/2015	CO2 / 20,000	ZC0227	18/01/2015	142,000	26/01/2015	03/03/2015	44 DIAS
42	TP 0317	14/01/2015	NL / 12,000	ZC0238	19/01/2015	48,000	26/01/2015	03/03/2015	43 DÍAS
42	TP 0323	17/01/2015	CO2 / 25,000	ZC0258	21/01/2015	153,000	03/02/2015	11/03/2015	49 DIAS
42	TP 0345	19/01/2015	CO2 / 20,000	ZC0270	24/01/2015	142,000	03/02/2015	11/03/2015	46 DÍAS
42	TP 0365	23/01/2015	CO2 / 24,000	ZC0288	27/01/2015	151,000	10/02/2015	18/03/2015	50 DIAS
42	TP 0380	25/01/2015	CO2 / 20,500	ZC0305	29/01/2015	143,000	10/02/2015	18/03/2015	48 DIAS
42	TP 0395	27/01/2015	CO2 / 22,000	ZC0322	31/01/2015	147,000	10/02/2015	18/03/2015	46 DIAS
42	TP 0422	29/01/2015	CO2 / 23,000	ZC0345	31/01/2015	149,000	10/02/2015	18/03/2015	46 DIAS
42	TP 0430	29/01/2015	NL / 12,000	ZC0352	31/01/2015	48,000	10/02/2015	18/03/2015	46 DIAS
42	TP 0455	31/01/2015	CO2 / 18,000	ZC0375	31/01/2015	139,000	10/02/2015	18/03/2015	46 DIAS

Saldo Total	Por Vencer	Total Vencido	Venc. 1 a 30	Venc. 31 a 60	Venc. 61 a 90
6,750,400	1,985,200	4,765,200	1,680,500	1,975,300	1,109,400

Días cartera		
Ventas	D. Venta	D. Cartera de Enero
Enero s/iva		
1,711,379.31	57,046	118

**AUTOMOTRÍZ
"PLANTA SILAO"**

No.Clte.	No. Remisión	Fecha Entrega	Producto / Cantidad	No. Factura	Fecha Fact.	importe	Fecha Revisión	Fecha pago	Días Transcurridos
145	SA0233	02/01/2015	CO2 / 14,000	GD0175	09/01/2015	42,000	26/01/2015	14/03/2015	69 DIAS
145	SA0251	06/01/2015	CO2/ 12,000	GD0211	14/01/2015	36,000	06/02/2015	30/03/2015	76 DÍAS
145	SA0282	10/01/2015	CO2 / 10,200	GD0231	17/01/2015	30,600	06/02/2015	30/03/2015	73 DIAS
145	SA0 308	15/01/2015	CO2 / 11,500	GD0270	22/01/2015	34,500	06/02/2015	30/03/2015	68 DÍAS
145	SA0330	19/01/2015	CO2 / 9,000	GD0310	27/01/2015	27,000	13/02/2015	30/03/2015	63 DIAS
145	SA0347	23/01/2015	CO2 / 10,000	GD0327	27/01/2015	30,000	13/02/2015	30/03/2015	63 DIAS
145	SA0368	28/01/2015	CO2/ 12,000	GD0345	31/01/2015	36,000	13/02/2015	30/03/2015	59 DÍAS

Saldo Total	Por Vencer	Total Vencido	Venc. 1 a 30	Venc. 31 a 60	Venc. 61 a 90
685,420	236,100	449,320	288,500	102,500	58,320

Días cartera		
Ventas Enero s/iva	D. Venta	D.Cartera de Enero
203,534	6,785	101

Hospital de Gobierno
Entregas Oxigeno Liquido Hospitalario

No.Clte.	No. Remisión	Fecha Entrega	Producto / Cantidad	No. Factura	Fecha Fact.	importe	Fecha Revisión	Fecha pago	Días Transcurridos
42	ZC 0212	02/01/2015	OXL / 21,000	ZC0152	06/01/2015	175,200	11/01/2015	19/02/2015	44 DIAS
42	ZC0237	04/01/2015	OXL / 20,500	ZC0175	09/01/2015	173,000	18/01/2015	19/02/2015	43 DÍAS
42	ZC0248	06/01/2015	OXL / 22,000	ZC0192	12/01/2015	177,000	18/01/2015	27/02/2015	46 DÍAS
42	ZC0257	09/01/2015	OXL / 18,000	ZC0202	14/01/2015	169,000	18/01/2015	27/02/2015	44 DIAS
42	ZC0283	10/01/2015	OXL / 23,000	ZC0218	14/01/2015	179,000	18/01/2015	27/02/2015	44 DIAS
42	ZC0286	11/01/2015	OXL / 11,500	ZC0218	14/01/2015	89,500	18/01/2015	27/02/2015	44 DIAS
42	ZC0297	13/01/2015	OXL / 20,000	ZC0227	18/01/2015	172,000	26/01/2015	03/03/2015	44 DIAS
42	ZC0315	14/01/2015	OXL/ 12,000	ZC0238	19/01/2015	78,000	26/01/2015	03/03/2015	43 DÍAS
42	ZC0326	17/01/2015	OXL / 25,000	ZC0258	21/01/2015	183,000	03/02/2015	11/03/2015	49 DIAS
42	ZC0344	19/01/2015	OXL / 20,000	ZC0270	24/01/2015	172,000	03/02/2015	11/03/2015	46 DÍAS
42	ZC0368	23/01/2015	OXL / 24,000	ZC0288	27/01/2015	181,000	10/02/2015	18/03/2015	50 DIAS
42	ZC0377	25/01/2015	OXL / 20,500	ZC0305	29/01/2015	173,000	10/02/2015	18/03/2015	48 DIAS
42	ZC0391	27/01/2015	OXL / 22,000	ZC0322	31/01/2015	177,000	10/02/2015	18/03/2015	46 DIAS
42	ZC0425	28/01/2015	OXL / 23,000	ZC0345	31/01/2015	179,000	10/02/2015	18/03/2015	46 DIAS
42	ZC0428	29/01/2015	OXL / 11,500	ZC0345	31/01/2015	89,500	10/02/2015	18/03/2015	46 DIAS
42	ZC0432	30/01/2015	OXL / 12,000	ZC0352	31/01/2015	78,000	10/02/2015	18/03/2015	46 DIAS
42	ZC0459	31/01/2015	OXL / 18,000	ZC0375	31/01/2015	169,000	10/02/2015	18/03/2015	46 DIAS

Total Cartera	Por Vencer	Vencido	Venc. 1 a 30	Venc. 31-60	Venc. 61-90
4,745,669	2,614,200	2,131,469	1,863,471	257,369	10,629

Días cartera		
Ventas		
Enero s/iva	D. Venta	D.Cartera de Enero
2,253,620	75,121	63

Conclusiones

En la actualidad, el Crédito forma una parte muy importante en las actividades financieras de empresas en México y del Mundo, las cuales saben lo que implica el otorgar un Crédito, aumento de ventas y utilidades, pero también un riesgo, si bien el crédito se ha convertido en una de las formas de comercialización más efectivas para estimular el desarrollo de los negocios, su contraparte, la cobranza, no deja de ser menos importante, hablar de crédito es hablar de cobranza, que es el vínculo directo entre cliente y empresa, es indispensable tener unas finanzas sanas para lograr los objetivos de la empresa y del departamento. La función real del crédito en nuestra sociedad, es la de acelerar el desarrollo de los negocios, y un manejo eficaz de la cobranza, nos permitirá recuperar de manera ágil el crédito otorgado.

Prácticamente se pueden adquirir a crédito desde los artículos más necesarios hasta los más sofisticados, se tiene la creencia que nos encaminamos a una sociedad sin billetes ni moneda, como se refleja esto con el futuro de crédito y cobranza, indiscutiblemente representa una oportunidad, por un lado, no puede desaparecer y por otra habrá una mayor demanda de gestión de cobranza, pues a mayor número de operaciones a crédito corresponde una misma acción para lograr la cobranza. Es necesario que ante este crecimiento debamos tener una Administración del Crédito y una Gestión de cobranza, sobre bases más técnicas, otorgar crédito después de realizar estudios profundos y detallados, esta práctica nos permitirá realizar nuestra gestión de cobranza con mayor facilidad.

Es importante tener los mecanismos adecuados y actualizados, como la Política de Crédito, para enfrentar la problemática que nos genera un cliente moroso, y ante las argucias que presente para no liquidar en los plazos estipulados, estar bien preparados y presentar los elementos necesarios para realizar el cobro oportuno, gracias a la buena administración de nuestro crédito y la oportuna gestión de la cobranza.

Bibliografía:

“Cobranza efectiva”,

Autor: Pedro Woessner,

Edit. Promexa, México 1993

“Crédito y cobranzas, como lograr utilidades mediante crédito y cobranzas estratégicos”,

Autor: Salvador Mercado,

Edit. Macchi Grupo Editor de México, México 2003.

“Organización de Créditos y Cobranzas”,

Autor: Rodolfo José Cupelli,

Ediciones Macchi, Argentina, 1980.

Seminario “Como administrar en su empresa el Crédito y la Cobranza”,

Expositores Fidel González, Irma Martínez, México D.F

Inst. de Actualización para Ejecutivos, 2001.

“Crédito y cobranzas “1ª Edición.

Autor: Salvador Mercado

Edit. Macchi, México 2003.

“Crédito y cobranzas” 24 Edición.

Autor : Richard P. Ettinger, David E. Golieb

Edit. E.C.A.S.A. vigésima cuarta impresión, 2001

“Administración de la cobranza, programación y control” 1ª. Edición.

Autor: Montaña García, Agustín

Edit. Trillas, México 1967.

“Dinámica de Crédito y cobranzas”

Autor: Molina Aznar, Víctor E.

Imp. San Luis Potosi, S.L.P., Ediciones de Administración, 1982

“Fundamentos de Mercadotecnia” 4ª Edición en español

Autor: William J. Stanton y Charles Futrell

Edit. Mc Graw Hill, México 1989.