



---

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLÁN**

**“IMPORTANCIA DE LA FUNCIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA  
EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA COMPRA Y VENTA DE  
LUMINARIAS DECORATIVAS”**

**TRABAJO PROFESIONAL**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**P R E S E N T A:**

**ANDREA MARTÍNEZ VELÁZQUEZ**

**ASESOR: L.C. ROLANDO SÁNCHEZ PELÁEZ**



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  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

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

ASUNTO: EVALUACION DEL INFORME  
DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL



DEPARTAMENTO DE  
EXAMENES PROFESIONALES

DRA. SUEMI RODRIGUEZ ROMO  
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN  
P R E S E N T E

ATN: L. A. ARACELI HERRERA HERNANDEZ  
Jefe del Departamento de Exámenes  
Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 26 del Reglamento General de Exámenes y el art. 66 del Reglamento de Exámenes Profesionales de FESC, nos permitimos comunicar a usted que revisamos EL TRABAJO PROFESIONAL:

Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa  
Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.

que presenta La pasante: Andrea Martínez Velázquez  
con número de cuenta: 30124222-2 para obtener el título de :  
Licenciada en Administración

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios, otorgamos nuestra  
ACEPTACION

A T E N T A M E N T E

“POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU”

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 27 de Agosto de 2009

PRESIDENTE L.C. Rolando Sánchez Peláez

VOCAL C.P. Marcelo Hernández García

SECRETARIO M.A. Dolores Gutierrez Flores

PRIMER SUPLENTE M.A. Antonio Rangel Pineda

SEGUNDO SUPLENTE M.A. Ricardo Avila Ayala

## **A G R A D E C I M I E N T O S**

**A mi familia**, le agradezco por apoyarme en todos los aspectos, sin pedir nada a cambio a pesar de los tiempos difíciles por los que pasamos.

**A mis amigos**, que a pesar de que son contados con los dedos de la mano me han ofrecido su amistad y que me han alentado a seguir luchando por las cosas que quiero.

**A ti amor**, que me has enseñado a decir que todos es posible aunque los demás te digan que no es así, eres parte de este logro “gracias”.

**A la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán y a mis Profesores**, por haberme abierto las puertas para seguir con mis estudios, a ustedes profesores, que me brindaron sus conocimientos en cada una de las clases que tuvimos, así mismo también por darme las bases necesarias para enfrentarme al mundo real..

**A usted Profesor Rolando**, le doy las gracias por asesorarme y brindarme parte de su tiempo para la elaboración del presente trabajo.

## Índice

### Introducción

<b>1. Datos Generales de la Empresa Peber Iluminación, S.A. de C.V.</b>	<b>6</b>
1.1. Antecedentes.	6
1.2. Misión.	8
1.3. Visión.	8
1.4. Valores.	8
1.5. Metas.	9
1.6. Estructura Organizacional.	10
<b>2. Desarrollo Profesional.</b>	<b>11</b>
2.1. Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en Peber Iluminación.	12
2.2. Relación con otras Áreas.	15
2.3. Principales Funciones del Encargado del Departamento de Crédito y Cobranza.	19
2.4. Pronóstico de Cobranza	20
2.5. Integración de la Cobranza.	24
2.6. Apertura de una Línea Crédito a un Cliente y sus Requisitos (Referencias).	28
2.7. Otorgamiento de Créditos.	39
2.8. Política para la Autorización de Pedidos.	40
2.9. Expedientes de Clientes.	42
2.10. Recuperación de Cartera.	43
2.11. Cuentas Incobrables.	44
2.12. Garantías de Pago	46
2.13. Organización de la Cobranza.	47

<b>3. Sistema CAAC2001.</b>	<b>48</b>
<b>(Control Automatizado para la Administración de Compañías del Futuro 2001).</b>	
<b>4. Análisis y Discusión.</b>	<b>54</b>
<b>5. Recomendaciones y Conclusiones.</b>	<b>58</b>
<b>6. Bibliografía.</b>	<b>60</b>

## **Introducción**

En el presente trabajo se dará a conocer la importancia que tiene el área de crédito y cobranza dentro de una empresa dedicada a la compra y venta de luminarias decorativas.

La importancia reviste en que la mayoría de las empresas esperan recuperar en un corto tiempo sus cuentas por cobrar, ya que de esto dependerá que cumpla con sus obligaciones e igualmente pueda seguir invirtiendo para continuar con el ciclo productivo, esto se logra a través de objetivos, políticas y procedimientos, pues mediante una buena aplicación se logrará disminuir considerablemente los riesgos de los inversionistas, así como minimizar la probabilidad de cuentas incobrables.

Una de las principales bases para el otorgamiento de una línea de crédito es su investigación crediticia, es donde se analizará si el solicitante (cliente) es merecedor del crédito.

Este trabajo comprende datos generales de la empresa Peber Iluminación, S.A. de C.V., además que se describirán aspectos importantes de las principales funciones del encargado de este departamento, mencionando así la relación que existe con las demás áreas de la organización, también se dará a conocer a grandes rasgos información de los principales métodos y procedimientos para la cobranza de clientes.

Para que un cambio en los sistemas de trabajo de buenos resultados, los elementos de la organización tendrán que integrarse y colaborar conjuntamente para alcanzar los objetivos de la empresa.

Al finalizar este trabajo se hablará acerca de los principales problemas que se presentan en el área de Crédito y Cobranza, además de su propuesta de mejora.

## **1. Datos Generales de la Empresa Peber Iluminación, S.A. de C.V.**

### **1.1. Antecedentes.**

PEBER ILUMINACIÓN S.A. DE C.V., fue fundada en 1990 y PLUZ, S. A. de C.V., fundada en 1978, son empresas 100% mexicanas pertenecientes al Grupo Industrial e Inmobiliario Cuautitlán (GIICSA). Desde su fundación han buscado satisfacer las exigencias del mercado de la iluminación en cuanto a diseño, calidad y servicio.

PEBER ILUMINACIÓN S.A. DE C.V., se dedica a la compra y venta de luminarias decorativas, tienen presencia en el mercado mexicano por más de 18 años.

Al día de hoy mantiene una cobertura en todo el interior de la República Mexicana por medio de alianzas comerciales, estructura propia y de la misma manera cuenta con un área de proyectos a la cual se le da seguimiento total desde nuestra oficina en el Estado de México la cual se encuentra ubicada en; Av. Interceptor Poniente No 16-A Fraccionamiento Industrial Cuautitlán Izcalli.

PEBER ILUMINACIÓN, S.A. DE C.V., complementa su oferta con productos que brindan al último consumidor, soluciones integrales en proyectos de iluminación en exteriores e interiores.

El compromiso que se tiene con los socios comerciales es garantizar y superar sus expectativas de negocio, generando así una cultura activa en el nicho de la iluminación en todo momento, así como, satisfacer las necesidades de los mismos, sin dejar a un lado productos de calidad.

Algunas de las razones por las que dan un servicio integral al día de hoy son las siguientes:



## “Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”

---

- ✓ Asesoría técnica.
- ✓ Programas de capacitación.
- ✓ Proyectos de ahorro en la energía.
- ✓ Versatilidad en desarrollo de luminarias.

Algunos de sus principales clientes son:

- Wal Mart
- Comercial Mexicana
- Cruz Azul Hidalgo
- Home Depot
- Beguelli de México
- Grupo Alcione
- Consultorios Médicos Virreyes
- Proyectos Inmobiliarios, Reforma Santa Fe, Grupo Marsa.



## 1.2. Misión.

Suministrar productos con los más altos estándares en calidad, diseño y servicio, garantizando servicio personalizado, precios competitivos para satisfacer las necesidades del cliente, así mismo llegar a los mercados residenciales, comerciales, industriales y urbanísticos, nacionales e internacionales, eficientando el uso de la energía de manera innovadora, estética y confiable; consolidando así nuestro crecimiento.

## 1.3. Visión.

Posicionarnos como la principal opción en sistemas de iluminación del mercado nacional e internacional. Ser los mejores iluminando hogares, edificios y calles de nuestro país, y a otros lugares del planeta.

## 1.4. Valores.

**Honestidad:** Ser honesto es demostrar que podemos ser mejores personas.

**Humildad (Sencillez):** Ser personas con grandes objetivos, guardando la cordura en nuestros actos.

**Respeto:** Crear un ambiente de trabajo agradable, sin juzgar a cualquier persona.

**Responsabilidad:** Ser siempre conscientes de nuestros actos y de las consecuencias que nos pueden traer.

**Unidad:** Trabajar en equipo y con entusiasmo para lograr los fines que se propongan.

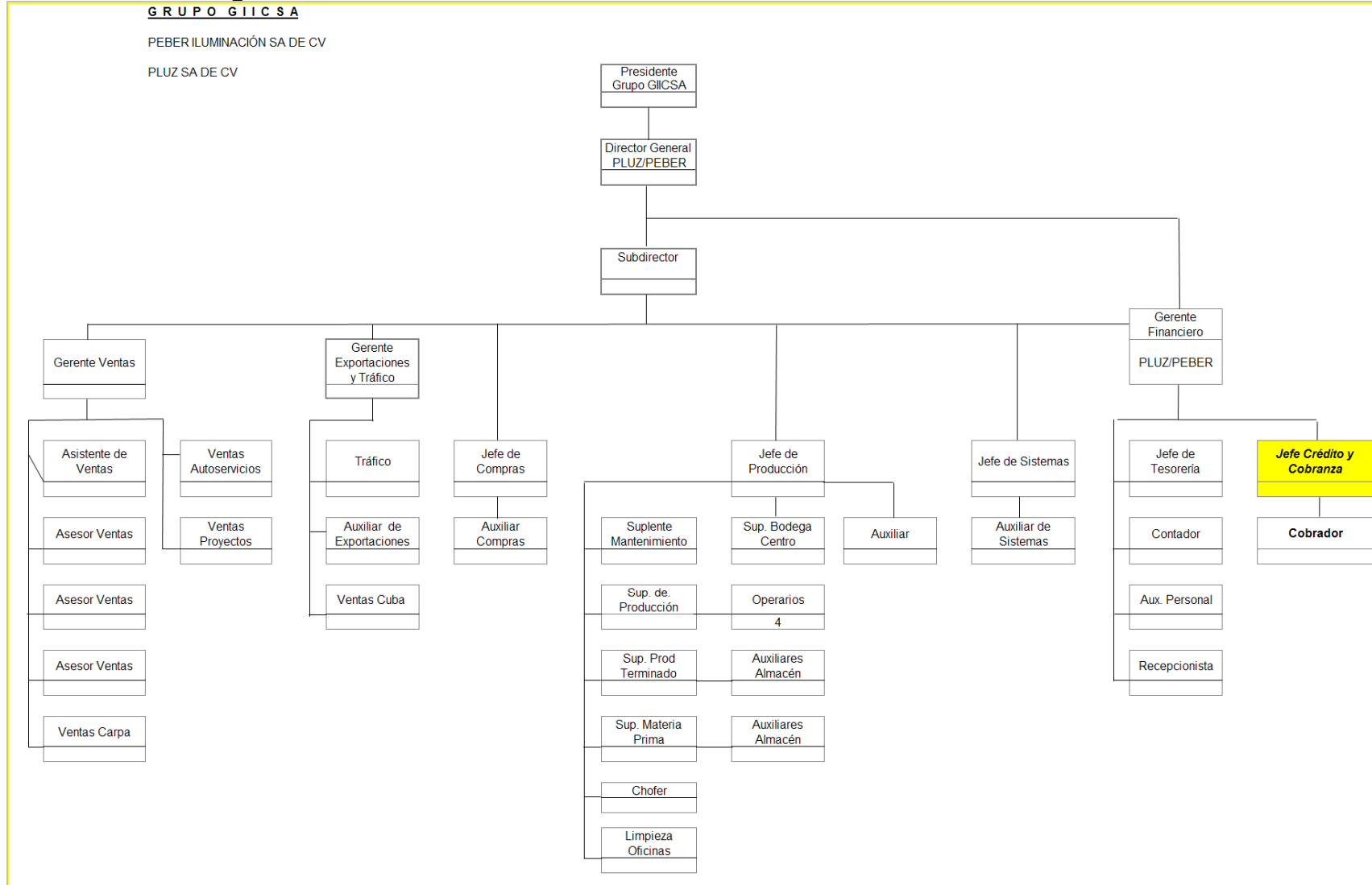
**Colaboración:** Ayudar en todas aquellas actividades que estén al alcance de sus conocimientos.

### **1.5. Metas.**

- Conservar la imagen de productos de calidad que siempre ha tenido la marca Peber Iluminación.
- Consolidar nuestro crecimiento, asegurando la obtención de los costos necesarios a fin de comercializar nuestros productos a precios competitivos y con márgenes de utilidad razonables.
- Anticiparse a la competencia, previendo los requerimientos del mercado con productos de diseños originales e innovadores.
- Mantener un grupo selecto de proveedores confiables, con altos estándares de calidad y servicio y que nos mantengan informados de las tendencias mundiales en los sistemas de iluminación.
- Comercializar sistemas eficientes de iluminación que no solo sean modernos y decorativos sino otorguen el beneficio del ahorro en energía.
- Concurrir de manera constante a otros mercados como son la industria de la construcción participando en sus proyectos, así como en ventas a gobiernos estatales y municipales con nuestros sistemas de iluminación urbana.
- Proveer permanentemente tiendas de autoservicio, departamentales, así como comercios especializados en la construcción, mantenimiento y decoración.
- Garantizar la rentabilidad de la empresa mediante el incremento constante de las ventas, el fortalecimiento de la productividad, la búsqueda permanente en la mejora de los costos de nuestros productos y la disminución de los gastos de operación.

**“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”**

**1.6. Estructura Organizacional.**



## **2. Desarrollo Profesional.**

Mi experiencia comienza cuando yo me encontraba cursando el sexto semestre de la carrera de Administración, en una plática con un Profesor de la Facultad, me enteré que estaban solicitando un auxiliar para el área de Crédito y Cobranza en una empresa de Iluminación, en ese entonces no requerían tener experiencia, esto me animó porque en la mayoría de los trabajos requieren tener experiencia en el área solicitante de por lo menos de 1 a 3 años y era difícil colocarse ya que yo no la poseía, pero esto era una gran oportunidad para mí, por lo que me puse en contacto con ellos lo más rápido posible, unos días después me informaron que querían que fuera parte de su equipo de trabajo, fue así como yo ingresé a la empresa Peber Iluminación, S.A. de C.V., en el mes de marzo del 2006 como elemento auxiliar al área de Crédito y Cobranza, desempeñando las siguientes funciones:

- Identificación de los depósitos bancarios de los clientes.
- Cobranza telefónica.
- Capturas de pagos de facturas.
- Archivo de facturas, pedidos, órdenes de compra.
- Seguimiento y aclaraciones sobre devoluciones de material en las tiendas de autoservicios como son: Comercial Mexicana, Home Depot, Wal Mart.
- Archivo de notas de crédito y notas de cargo.
- Investigación de referencias comerciales.
- Seguimiento a los descuentos que se le otorgaban a los empleados por concepto de compra de luminarias.
- Envíos de facturas pagadas a clientes por medio del servicio postal, etc.

Posteriormente durante un tiempo en el área de Crédito y Cobranzas hubo varios cambios en cuanto a la rotación de personal, entre ellos me ascendieron como Jefe del Departamento de Crédito y Cobranza en Junio de 2007, en la cual actualmente me encuentro desempeñando.

## “Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”

---

Uno de mis principales objetivos, es la pronta recuperación de las cuentas por cobrar en el menor tiempo posible y a bajo costo, sin olvidar la satisfacción del cliente.

Algunas de mis principales funciones son las siguientes:

- Elaboración y actualización del pronóstico de cobranza diario.
- Distribución de actividades de personal a cargo.
- Organización de rutas de cobranza (locales y foráneas).
- Autorización de pedidos.
- Labor de cobranza por vía telefónica, correo electrónico, visita a clientes con problemas de pago, etc.
- Aclaraciones y seguimiento a descuentos y pagos de facturas.
- Autorización de reportes de salida de material y venta de chatarra.
- Identificación de depósitos bancarios.
- Análisis y seguimiento de solicitudes de crédito.
- Captura de alta de clientes y agentes de ventas en sistema CAAC2001.
- Administración y control de caja chica.
- Elaboración de notas de crédito y cargo.
- Revisión de reportes de captura de movimientos diarios.
- Resguardar y actualizar expedientes de clientes.
- Responsable de realizar cierre mensual.

### **2.1. Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en Peber Iluminación.**

En la actualidad la mayoría de las empresas optan por otorgar créditos, ya sea por estrategia comercial o por el crecimiento de un negocio, pequeño, mediano o grande. Peber Iluminación no es la excepción ya que la mayoría de sus ventas son a crédito, razón por la que se creo en conjunto el área de Crédito y Cobranza.

## “Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”

---

Esta área es la encargada de otorgar o rechazar que se autorice una línea de crédito, además de recuperar los pagos pendientes de los clientes, esto se refleja en forma inmediata cuando se concreta el cobro de la cartera vencida, de ahí la importancia que tiene el Departamento de Crédito y Cobranza, de que convierte su logro en recurso financiero que contribuye a mejorar las finanzas de la empresa.

El cumplimiento de los objetivos depende del buen establecimiento de las políticas y procedimientos, ya que nos sirven de guía y dirigen los esfuerzos de una organización para alcanzar sus objetivos. Basándonos en este principio fue necesario modificar algunas de las políticas del área de Crédito, como son las garantías de pago y el mínimo de compras que se solicitaban para la autorización de la línea de crédito, ya que en ocasiones no se concretaba debido a estas condiciones, actualmente se les solicita a los clientes que requieren una línea de crédito mayor a \$ 50,000 M.N. un pagaré que ampare el monto del crédito solicitado.

A continuación mencionare algunas de las principales políticas de Crédito y Cobranza;

- Para darse de alta un cliente en la base de datos del sistema CAAC2001, tendrá que proporcionar la siguiente documentación:
  - Copia de IFE del Representante Legal
  - Comprobante de domicilio (teléfono, agua o predial)
  - Copia de alta en SHCP
  - Proporcionar al menos 2 números telefónicos del negocio
  - Nombre de los encargados de pagos, compras.
  
- Para dar trámite a la línea de crédito, el cliente deberá de entregar el formato de solicitud de crédito lleno, y ser firmado por el solicitante del crédito,

**“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”**

---

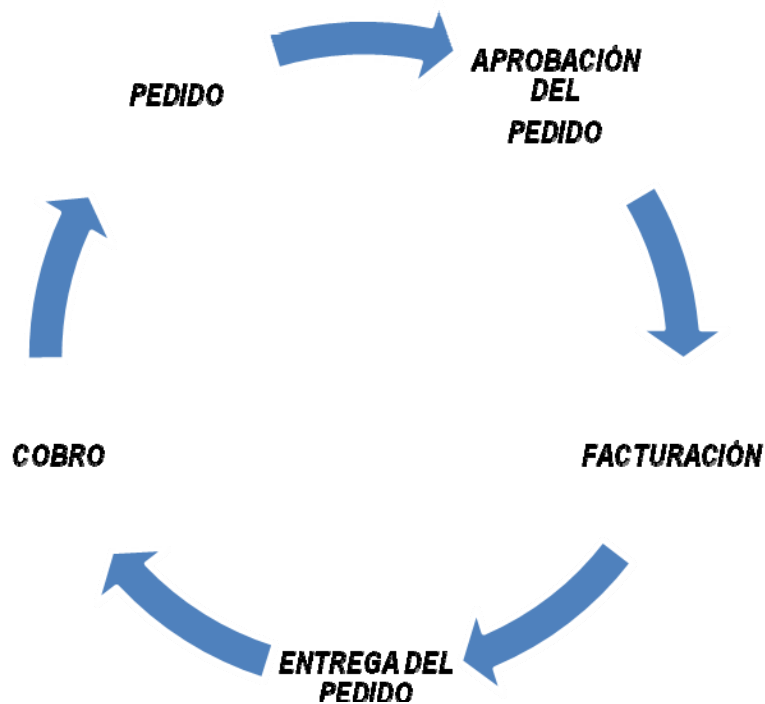
- Los clientes tendrán que tener previamente un historial de compras antes que sea autorizada su línea de crédito.
- Todas las líneas de crédito serán respaldados con una carta de “Condiciones de Crédito y Pago”, el cual deberá ser autorizado por el Jefe de Crédito y firmado de conformidad por el cliente que lo solicita.
- En caso de que el monto de la línea de crédito sea mayor a lo que se tiene permitido autorizar, deberán ser presentados los resultados de la investigación y análisis de la información, a la Dirección General la cual tomará la decisión de si éste es digno al crédito y si se requiere como garantía un pagaré.
- Todos los pedidos tendrán que estar respaldados con la orden de compra del cliente y firmado por el agente de ventas, y/o la Gerencia de Ventas.
- Solo serán validos aquellos pedidos que sean aprobados por el Departamento de Crédito y Cobranza.
- Los pedidos que sobrepasen su línea de crédito serán evaluados y autorizados por la Dirección General.
- No se autoriza pedidos a clientes que presenten saldos vencidos a más de 30 días.
- La devolución de cheques ocasionará una disminución en su línea de crédito o cancelación de la misma según sea el caso, etc.

Las políticas de crédito deber ser conocidas y puesta al alcance de todos los interesados principalmente por el Gerente de Ventas, Facturación, Vendedores, Auxiliares de Cobranza, para evitar problemas con los clientes, ya que en ocasiones los vendedores por realizar alguna venta otorgan descuentos especiales, plazos y otras promociones generando un conflicto entre la Gerencia de Ventas y Crédito y Cobranza y claro al mismo cliente, es por eso que estas áreas deben de estar en constante comunicación con respecto a estos aspectos, ya que así se pueden evitar este tipo de problemas, además involucran un poco más a los miembros de Ventas con respecto a aclaraciones de material, cobranza y otros aspectos que surgen durante la venta a crédito o de contado.



Como es de recordar una venta no termina sino hasta que ésta haya sido recuperada en su totalidad, es un ciclo que constantemente se realiza.

A continuación daré a conocer un ejemplo del ciclo de ventas que se lleva en la empresa Peber Iluminación, S.A. de C.V.



Esquema del Ciclo de Ventas.

## 2.2. Relación con otras Áreas.

Así como las demás áreas de la organización, la de Crédito y Cobranza cumple un papel importante dentro y fuera de la misma, debido a la relación que existe con los clientes y con otras áreas, como información contable, recursos financieros, etc.

## “Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”

---

A continuación enunciaré algunos aspectos generales por lo que las demás áreas se relacionan con el Departamento de Crédito y Cobranza:

### Dirección General

- Revisión de cartera de clientes y pronóstico de cobranza.
- Autorización de viáticos para cobranza en otros estados de la República Mexicana.
- Autorización de compra y mantenimiento de unidades para la gestión de cobranza.
- Autorización de incrementos de caja chica.

### Subdirección

- Revisión de cartera de clientes y pronósticos de cobranza.
- Autorización de devoluciones de material a más de 90 días.
- Autorización de notas de crédito y cargo.
- Aclaraciones sobre descuentos por pronto pago y descuentos por volumen de compra.
- Autorización de pedidos que sobrepasen línea de crédito.
- Aclaraciones sobre el descuento para comisiones de los Agentes de Ventas.
- Autorización de reembolsos de caja chica.
- Autorización para la cancelación de una línea de crédito.

### Gerencia Financiera

- Revisión del Flujo de Efectivo.
- Actualización de pronósticos de cobranza diaria.
- Aclaraciones sobre pago de comisiones a los Agentes de Ventas.
- Autorización y revisión de notas de crédito y cargo.
- Aclaraciones sobre descuentos a empleados.

### Tesorería

- Recursos financieros disponibles.
- Reposición de caja chica.
- Liberación de gastos de viáticos.
- Identificación de pagos de clientes, para facilitar la conciliación bancaria.
- Actualización y aclaración sobre el pronóstico de cobranza diaria.

### Contabilidad

- Revisión y aclaración del Reporte de Movimientos Diarios de Clientes.
- Aclaración sobre saldos de cartera de clientes.
- Actualización de la alta y baja de clientes.
- Reporte de cobranza (recuperación de pagos de facturas en el mes) base para el cálculo del IETU.
- Cierre mensual.

### Gerencia de Ventas

- Aclaración sobre Pedidos.
- Aclaraciones sobre descuentos por pronto pago, descuentos por volumen de compra, faltantes de material.

Gerencia de Ventas

- Información de créditos otorgados.
- Coordinación con los Agentes de Ventas para la gestión de cobranza.
- Autorización de devoluciones de muestras, material dañado.
- Actualización de cambios de zonas.
- Alta y Baja de Agentes de Ventas.
- Disminución y cancelación de líneas de crédito.
- Actualización de base de datos de clientes.

Almacén

- Devoluciones por material dañado, muestras.
- Existencias de material.
- Informes sobre las entregas del material.

Recursos Humanos

- Contratación de personal.
- Descuentos otorgados a los empleados por concepto de la compra de luminarias.
- Castigos.
- Asistencias.
- Pago de sueldos.
- Control de vacaciones.
- Contratos.

### Sistemas

- Mantenimiento de equipo de cómputo, impresoras.
- Actualización e implementación de programas.
- Asesoramiento sobre el sistema CAAC2001.
- Cierre de mensual.

### Compras

- Abastecimiento de papelería.

### Clientes

- Nuevas líneas de crédito.
- Condiciones de crédito.
- Aumentos y disminuciones en la línea de crédito.
- Saldos vencidos.
- Aclaraciones sobre pagos de facturas.
- Documentos originales.
- Actualización de base de datos.

## **2.3. Principales Funciones del Encargado del Departamento de Crédito y Cobranza.**

Un departamento funciona adecuadamente, si éste es bien organizado por el encargado del mismo, es decir se debe de saber dirigir a su equipo de trabajo ya que de ello dependerá que los objetivos se alcancen además de la implementación de métodos que éste utilice.

**“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”**

Dentro de esta área me encuentro desarrollando diversas funciones que a continuación les mencionare:

**2.4. Pronósticos de Cobranza.**

Cada mes realizo un pronóstico de cobranza, estimando lo que se puede recuperar de las ventas que se obtuvieron durante el mes, además de las cuentas y/o documentos por cobrar que se tienen pendiente de cobro, esta información al final se concentra en el flujo de efectivo general, el cual se integra del saldo inicial de bancos según libros de contabilidad más todos aquellos ingresos (cobranza y ventas de contado) menos los egresos que se tendrán durante el mes en las distintas áreas, este flujo es revisado y analizado durante los primeros días de cada mes.

Ejemplo:

Flujo de efectivo mensual.

DIA	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V
	1	2	5	6	7	8	9	12	13	14	15	16	19	20	21	22	23	26	27	28	29	30
<i>GENERAL-PEBER</i>																						
<b>INGRESOS:</b>																						
SALDO INICIAL BANCOS	-	-	176	191	204	163	97	182	226	333	445	506	534	629	312	251	212	228	254	257	261	217
COBRANZA	-	-	18	15	6	28	100	50	110	126	90	39	85	20	35	40	28	15	8	15	6	39
OTROS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100	-	43	-	-	-	-	20	-	-	-	50
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>194</b>	<b>206</b>	<b>210</b>	<b>191</b>	<b>197</b>	<b>232</b>	<b>336</b>	<b>459</b>	<b>635</b>	<b>545</b>	<b>662</b>	<b>649</b>	<b>347</b>	<b>291</b>	<b>240</b>	<b>263</b>	<b>262</b>	<b>272</b>	<b>267</b>	<b>306</b>
<b>EGRESOS:</b>																						
CAJA CHICA	-	-	1	-	-	-	-	3	-	1	-	-	3	-	-	-	-	3	2	-	-	-
COMPRAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PROVEEDORES	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	10	-	-	-	10	-	-	-	-	-	15	-
IMPORTACIONES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	200	-	-	-	-	-	-	-	-
HONORARIOS	-	-	-	-	-	-	-	-	2	22	-	-	10	2	-	-	-	-	-	-	-	13
IMPUESTOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AMERICAN EXPRESS	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NEXTEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GASOLINA	-	-	-	1	-	7	-	-	1	-	2	-	-	1	-	2	-	-	1	-	2	-
FLETES	-	-	-	-	-	45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SERVICIOS DE NOMINA	-	-	-	-	30	-	10	-	-	-	90	10	-	90	-	10	-	10	-	-	-	90
SEGUROS	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VIATICOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	-	-	5	-	-	-	-
RENTA BODEGA	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VIGILANCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9	-	-	-	-	-	10	-
ANTICIPO A PROVEEDORES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OTROS	-	-	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	-	-	-	-	-	17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17	29
ANCE	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FINQUITOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RENTA ALM. FISCAL	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	4	-
RETIROS ALMACEN FISCAL	-	-	-	-	15	-	-	-	-	10	-	-	-	92	-	-	-	-	-	10	-	-
INTERESES JP MORGAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	110
SERVICIO DE AUDITORIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
RENTAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	35	-	54	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>47</b>	<b>94</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>129</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>337</b>	<b>96</b>	<b>79</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>50</b>	<b>243</b>
<b>DIFERENCIA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>191</b>	<b>204</b>	<b>163</b>	<b>97</b>	<b>182</b>	<b>226</b>	<b>333</b>	<b>445</b>	<b>506</b>	<b>534</b>	<b>629</b>	<b>312</b>	<b>251</b>	<b>212</b>	<b>228</b>	<b>254</b>	<b>257</b>	<b>261</b>	<b>217</b>	<b>63</b>

Como se observa el flujo de efectivo muestra de manera general los ingresos que se pretenden obtener, pero no refleja todos aquellos problemas que se tienen con los clientes y esto no permitía tomar alguna estrategia para poder recuperar lo más pronto los pagos pendientes, así que se decidió elaborar un reporte detallado de cobranza, anexo al flujo de efectivo respaldado por la antigüedad de saldos de clientes.

El siguiente cuadro muestra la forma en la que se presenta el pronóstico de cobranza y se integra de la siguiente manera:

- Del total de los saldos reales por vencer en el mes y meses inmediatos.
- De los saldos ya vencidos a 30 ,60 ,90 y más de 90 días.
- De la cobranza pronostica.

El Reporte de Cobranza Real, refleja los resultados que se obtienen de la gestión de cobranza durante el mes, además a través de este reporte se da a conocer el total de ingresos que obtiene la empresa (ventas de contado más cobranza real).

**“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”**

**Peber Iluminación, S.A. de C.V.**

**Pronóstico de Cobranza para el mes de Diciembre 2008**

<b>Cartera de clientes al 30 de Noviembre de 2008</b>		
Cartera de Clientes	\$ 527,875.58	100%
menos (saldos a favor de clientes)	\$ 88,818.17	
<b>Valor real de Cartera de Clientes</b>	<b>\$ 439,057.41</b>	
menos (cobranza pronosticada diciembre)	\$ 220,763.00	50%
cobranza no pronosticada por vencimientos	\$ 218,294.41	50%

Concepto	Total por concepto	% (Total por concepto/ Total cartera de clientes)	Cobranza Pronosticada	% (Cobranza pronosticada/ Total por concepto)
vencido a 15 días	\$ 58,538.12	11%	\$ 44,700.00	76%
vencido a 30 días	\$ 47,134.98	9%	\$ 46,363.00	98%
vencido a 60 días	\$ 5,070.37	1%	\$ 2,700.00	53%
vencido a 90 días	\$ -	0%	\$ -	0%
vencido a + de 90 días	\$ 88,818.17	17%	\$ -	0%
Por vencer en Diciembre	\$ 308,168.41	58%	\$ 119,500.00	39%
Por vencer en Enero	\$ 20,145.53	4%	\$ 7,500.00	37%
<b>Total Cartera de Clientes</b>	<b>\$ 527,875.58</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 220,763.00</b>	<b>50%</b>



**“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”**

La evaluación de los resultados se obtiene de una comparación entre el Pronóstico de Cobranza y la Cobranza Real.

Esta evaluación se realiza en los primeros días de cada mes con el fin de tomar acciones para la pronta recuperación del crédito

Peber Iluminación, S.A. de C.V.						
Cobranza Real del mes de Diciembre 2008						
<b>Cartera de clientes al 30 de Noviembre de 2008</b>						
Cartera de Clientes	\$	527,875.58	100%			
menos (saldos a favor de clientes)	\$	88,818.17				
Valor real de Cartera de Clientes	\$	<b>439,057.41</b>				
menos (cobranza pronosticada diciembre)	\$	220,763.00	50%			
cobranza no pronosticada por vencimientos	\$	218,294.41	50%			
<b>INGRESOS</b>						
Cobranza real	\$	226,312.85	52%			
Ventas de contado	\$	301,466.55				
<b>Total Ingresos (Diciembre 08)</b>	<b>\$</b>	<b>527,779.40</b>				
Concepto	Total por concepto	% (Total por concepto/ Total cartera de clientes)	Cobranza pronosticada	% (Cobranza pronosticada/ Total por concepto)	Cobranza real del mes de Diciembre	% (Cobranza real/ Total por concepto)
vencido a 15 días	\$ 58,538.12	11%	\$ 44,700.00	76%	\$ 24,648.07	42%
vencido a 30 días	\$ 47,134.98	9%	\$ 46,363.00	98%	\$ 42,951.36	91%
vencido a 60 días	\$ 5,070.37	1%	\$ 2,700.00	53%	\$ 2,070.00	41%
vencido a 90 días	\$ -	0%	\$ -	0%	\$ -	0%
vencido a + de 90 días	\$ 88,818.17	17%	\$ -	0%	\$ -	0%
Por vencer en Diciembre	\$ 308,168.41	58%	\$ 119,500.00	39%	\$ 148,092.13	48%
Por vencer en Enero	\$ 20,145.53	4%	\$ 7,500.00	37%	\$ 8,551.29	42%
<b>Total Cartera de Clientes</b>	<b>\$ 527,875.58</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 220,763.00</b>	<b>42%</b>	<b>\$ 226,312.85</b>	<b>52%</b>

## 2.5. Integración de la Cobranza.

La integración de la cobranza, es un reporte detallado donde se pronostica todas aquellas cuentas que se pretenden cobrar durante el mes, este reporte es actualizado de forma diaria y es de gran utilidad para las áreas de Contabilidad, Tesorería y Finanzas ya que facilita la información, como disponibilidad de dinero, identificación de depósitos bancarios, base para el cálculo de comisiones a los Agentes de Ventas, etc.

Esta integración se compone de la siguiente manera:

- Del nombre del cliente
- Del número de factura (s)
- Del Importe de las facturas
- Fecha en la que se pronostica el cobro
- Fecha en la que se recibe el depósito
- Del número del Agente de Venta.
- Observaciones (como son en caso de cheques devueltos, descuentos sobre pagos, etc.)

Además de este reporte existe una integración para aquellas ventas de contado, ambas integraciones nos muestran el total de los ingresos que se obtienen durante el mes, estos resultados son evaluados en la junta gerencial con el fin de establecer planes y estrategias de venta y cobranza a corto plazo.

Ejemplo:

**“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”**

PEBER ILUMINACIÓN, S.A. DE C.V.								
Integración Diaria de Cobranza del mes de Diciembre del 2008								
Fecha de Cobro	Concepto	Código	Nombre del Cliente	Factura	Importe	Fecha de Pronóstico	No. Agente de Ventas	Observaciones
01-12-08	más	2	Santos Adams	31920	\$ 1,943.50	01-12-08	15	
01-12-08	más	258	Moderlamp	31721	\$ 2,070.00	01-12-08	20	
01-12-08	más	258	Moderlamp	31780	\$ 6,065.00	01-12-08	20	
01-12-08	más	258	Moderlamp	31812	\$ 2,616.00	01-12-08	20	
01-12-08	más	23	Comercial Eléctrica Ortuño	31815	\$ 14,950.00	05-12-08	2	
01-12-08	más	23	Comercial Eléctrica Ortuño	31816	\$ 8,924.00	05-12-08	2	
01-12-08	más	221	Joseline Sharon Alvarado	31852	\$ 2,953.20	02-12-08	17	
01-12-08	más	221	Joseline Sharon Alvarado	31803	\$ 1,955.00	02-12-08	1	
<b>Total 01-12-08</b>					<b>\$ 41,476.70</b>			
02-12-08	más	221	Joseline Sharon Alvarado	31852	\$ 2,953.20	02-12-08	17	
02-12-08	más	221	Joseline Sharon Alvarado	31803	\$ 1,955.00	02-12-08	1	
02-12-08	más	391	Jesús Gilberto Aguilar	31823	\$ 1,075.25	02-12-08	20	
02-12-08	más	372	Ana Lidia Cortés	31783	\$ 3,268.00	05-12-08	2	
02-12-08	más	372	Ana Lidia Cortés	31783	\$ 310.00	05-12-08	2	
02-12-08	menos	221	Joseline Sharon Alvarado	31852	-\$ 2,953.20	02-12-08	17	
02-12-08	menos	221	Joseline Sharon Alvarado	31803	-\$ 1,955.00	02-12-08	1	
<b>Total 02-12-08</b>					<b>\$ 4,653.25</b>			
03-12-08	más	16	Bernardo Dante	31808	\$ 1,380.00	03-12-08	23	
03-12-08	más	3	Laura Gpe. Reyes	31888	\$ 993.60	11-12-08	20	
03-12-08	menos	16	Bernardo Dante	31808	-\$ 1,380.00	03-12-08	23	
<b>Total 03-12-08</b>					<b>\$ 993.60</b>			
04-12-08	más	670	Honorio Morales Maya	32065	\$ 1,552.50	04-12-08	1	
04-12-08	más	670	Honorio Morales Maya	32066	\$ 298.08	04-12-08	1	
04-12-08	más	16	Bernardo Dante	31808	\$ 1,380.00	03-12-08	23	
04-12-08	menos	16	Bernardo Dante	31808	-\$ 1,380.00	03-12-08	23	
<b>Total 04-12-08</b>					<b>\$ 1,850.58</b>			
05-12-08	más	10	Valentín Sebastián	31936	\$ 1,610.00	05-12-08	1	
05-12-08	más	23	Comercial Eléctrica Ortuño	31815	\$ 14,950.00	05-12-08	2	
05-12-08	más	23	Comercial Eléctrica Ortuño	31816	\$ 8,924.00	05-12-08	2	
05-12-08	más	25	Eléctrica moy	31665	\$ 3,411.66	05-12-08	2	
05-12-08	más	195	Audelia López longoria	31947	\$ 4,951.44	05-12-08	2	
05-12-08	más	372	Ana Lidia Cortés	31783	\$ 3,578.00	05-12-08	2	
05-12-08	más	779	Comercial Eléctrica B.B.U	31775	\$ 1,897.50	05-12-08	1	
05-12-08	menos	25	Eléctrica Moy	31665	-\$ 3,411.66	05-12-08	2	
05-12-08	menos	372	Ana Lidia Cortés	31783	-\$ 3,578.00	05-12-08	2	
05-12-08	menos	23	Comercial Eléctrica Ortuño	31815	-\$ 14,950.00	05-12-08	2	
05-12-08	menos	23	Comercial Eléctrica Ortuño	31816	-\$ 8,924.00	05-12-08	2	
<b>Total 05-12-08</b>					<b>\$ 8,458.94</b>			
08-12-08	más	664	David Sebastián	31862	\$ 3,000.00	08-12-08	17	
08-12-08	más	779	Comercial Eléctrica B.B.U	31776	\$ 1,281.87	08-12-08	1	
<b>Total 08-12-08</b>					<b>\$ 4,281.87</b>			
09-12-08	más					09-12-08		
09-12-08	más	16	Bernardo Dante	31808	\$ 1,380.00	03-12-08	23	
09-12-08	más	415	Sandra Ayala	31912	\$ 1,046.50	11-12-08	22	
09-12-08	más	372	Ana Lidia Cortés	31868	\$ 5,896.20	19-12-08	2	
<b>Total 09-12-08</b>					<b>\$ 8,322.70</b>			
10-12-08	más	122	El Foquito de Tepic	31787	\$ 14,256.55	10-12-08	6	
10-12-08	más	122	El Foquito de Tepic	31788	\$ 2,846.25	10-12-08	6	
10-12-08	más	661	Material Eléctrico Rendón	31968	\$ 2,277.00	10-12-08	16	
10-12-08	más	779	Comercial Eléctrica B.B.U	31776	\$ 1,281.87	10-12-08	1	
10-12-08	más	97	Alumbrado	31899	\$ 3,812.48	22-12-08	22	
10-12-08	más	763	La Luz Victoria	31966	\$ 3,312.00	11-12-08	2	
10-12-08	más	17	Distribuidora Moya	31939	\$ 2,898.00	11-12-08	20	
10-12-08	menos	661	Material Eléctrico Rendón	31968	-\$ 2,277.00	10-12-08	16	
10-12-08	menos	122	El Foquito de Tepic	31787	-\$ 14,256.55	10-12-08	6	
10-12-08	menos	122	El Foquito de Tepic	31788	-\$ 2,846.25	10-12-08	6	
<b>Total 10-12-08</b>					<b>\$ 11,304.35</b>			

**“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”**

<b>PEBER ILUMINACIÓN, S.A. DE C.V.</b>						
Integración Diaria de Ingresos por Ventas de Contado						
<b>Fecha</b>	<b>Concepto</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Cliente</b>	<b>Factura</b>	<b>Importe</b>	<b>AGENTE</b>
01-12-08	más	99999	Ventas Mostrador	32088	\$ 332.35	12
01-12-08	más	99999	Ventas Mostrador	32115	\$ 184.75	12
01-12-08	más	221	Joseline Sharon	A08	\$ 246.10	1
<b>Total 01-12-08</b>					<b>\$ 763.20</b>	
02-12-08	más	99999	Ventas Mostrador	32115	\$ 231.68	12
02-12-08	más	136	Juan Manuel Fonseca	32099	\$ 3,560.20	19
02-12-08	más	136	Juan Manuel Fonseca	32100	\$ 1,283.40	19
<b>Total 02-12-08</b>					<b>\$ 5,075.28</b>	
03-12-08	más	99999	Giovanni Rodríguez	31892	\$ 95.50	8
03-12-08	más	99999	Ventas Mostrador	32124	\$ 417.90	12
<b>Total 03-12-08</b>					<b>\$ 513.40</b>	
04-12-08	más	99999	Ventas Mostrador	32124	\$ 68.55	12
04-12-08	más	99999	Ventas Mostrador	32144	\$ 318.60	12
<b>Total 04-12-08</b>					<b>\$ 387.15</b>	
05-12-08	más	763	La luz de Victoria	32120	\$ 2,742.75	2
05-12-08	más	775	Fernando Fragoso	32132	\$ 5,356.13	16
05-12-08	más	663	Lino Rodríguez	32128	\$ 1,928.10	5
05-12-08	más	787	Comercial Eléctrica Reva	32077	\$ 1,707.75	1
<b>Total 05-12-08</b>					<b>\$ 11,734.73</b>	
08-12-08	más	139	Maria de Lourdes Herrera	32067	\$ 5,506.20	19
<b>Total 08-12-08</b>					<b>\$ 5,506.20</b>	
09-12-08	más	99999	Ventas Mostrador	32144	\$ 376.11	12
09-12-08	más	99999	Ventas Mostrador	32153	\$ 77.00	12
09-12-08	más	99999	Ventas Mostrador	32168	\$ 161.00	12
<b>Total 09-12-08</b>					<b>\$ 614.11</b>	
10-12-08	más	99999	Ventas Mostrador	32175	\$ 211.00	12
<b>Total 10-12-08</b>					<b>\$ 211.00</b>	
11-12-08	más	85	Rosendo Martínez	32178	\$ 218.44	20
11-12-08	más	93	Juan Carlos Carrasco	32111	\$ 14,720.80	6
11-12-08	más	19	Aislante y Conductores	32096	\$ 3,256.52	6
<b>Total 11-12-08</b>					<b>\$ 18,195.76</b>	
12-12-08	más					
<b>Total 12-12-08</b>					<b>\$ -</b>	
15-12-08	más	99999	Jesús Manuel Chávez	31799	\$ 43.13	8
15-12-08	más	99999	Lorena Maldonado	31933	\$ 66.13	8
<b>Total 15-12-08</b>					<b>\$ 109.26</b>	
16-12-08	más	277	Felipe Hiram Vilchis	32264	\$ 6,210.00	16
16-12-08	más	99999	Ventas Mostrador	32209	\$ 104.40	12
16-12-08	más	99999	Urbano Jose	31982	\$ 100.00	8
16-12-08	más	99999	Ventas Mostrador	32221	\$ 117.60	12
<b>Total 16-12-08</b>					<b>\$ 6,532.00</b>	
17-12-08	más	23	Comercial Eléctrica Ortuño	32229	\$ 19,673.28	2
17-12-08	más	38	Elmex Iluminación	32183	\$ 3,146.40	6
<b>Total 17-12-08</b>					<b>\$ 22,819.68</b>	
18-12-08	más	44	Ferretería Onofre	32218	\$ 48,646.66	2
18-12-08	más	787	Comercial Eléctrica Reva	32184	\$ 2,794.50	16
18-12-08	más	38	Elmex Iluminación	32200	\$ 3,408.60	6
<b>Total 18-12-08</b>					<b>\$ 54,849.76</b>	
19-12-08	más	23	Comercial Eléctrica Ortuño	32237	\$ 19,673.28	2
19-12-08	más	99999	Ventas Mostrador	A08 1064	\$ 15.73	12
19-12-08	más	40	Cárdenas e Hijos	32216	\$ 5,223.85	2
<b>Total 19-12-08</b>					<b>\$ 24,912.86</b>	
22-12-08	más	99999	Ventas Mostrador	32276	\$ 675.00	12
22-12-08	más	99999	Nashelly Cabrera	32269	\$ 23.00	12
22-12-08	más	99999	Ventas Mostrador	32281	\$ 302.00	12
22-12-08	más	65	Material E. de Durango	32180	\$ 546.48	6
<b>Total 22-12-08</b>					<b>\$ 1,546.48</b>	
23-12-08	más	670	Honoría Morales	32192	\$ 2,906.28	1
23-12-08	más	670	Honoría Morales	32194	\$ 589.95	1
23-12-08	más	3	Laura Guadalupe Reyes	32245	\$ 3,001.50	2
23-12-08	más	872	Lumicolor Equipo Eléctrico	32236	\$ 7,354.71	2
<b>Total 23-12-08</b>					<b>\$ 13,852.44</b>	
24-12-08	más	391	Jesús Gilberto Aguilar	31989	\$ 1,943.50	20
24-12-08	más	540	El Retiro 1895	32219	\$ 24,773.76	1
24-12-08	más	38	Elmex Iluminación	32231	\$ 4,153.24	6
<b>Total 24-12-08</b>					<b>\$ 30,870.50</b>	
29-12-08	más	10	Valentín Sebastián	32051	\$ 1,811.25	1
29-12-08	más	10	Valentín Sebastián	32052	\$ 1,667.50	1
29-12-08	más	47	Sergio Guillermo Talancón	32230	\$ 1,854.72	22
<b>Total 29-12-08</b>					<b>\$ 5,333.47</b>	
30-12-08	más	93	Juan Carlos Carrasco	32165	\$ 3,415.50	6
30-12-08	más	60	Craill Iluminación	32293	\$ 3,523.97	6
30-12-08	más	83	Plomeléctrica de Hidalgo	32033	\$ 2,386.25	2
<b>Total 30-12-08</b>					<b>\$ 9,325.72</b>	
31-12-08	más	99999	Tania Gonzalez	31924	\$ 138.00	8
31-12-08	más	99999	Lorena Maldonado	31925	\$ 109.25	8
31-12-08	más	139	Ma. De Lourdes Herrera	32286	\$ 3,709.44	19
31-12-08	más	83	Plomeléctrica de Hidalgo	32032	\$ 1,812.00	2
<b>Total 31-12-08</b>					<b>\$ 5,768.69</b>	
<b>Total General</b>					<b>\$ 218,921.69</b>	

**“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”**

Para la presentación de cifras existe el reporte comparativo de la cobranza pronosticada el cual nos muestra de manera general los ingresos que se obtienen día a día durante el mes, esto a la vez nos permite corregir o mejorar nuestros métodos de cobranza y así poder alcanzar los objetivos que se establecieron al inicio de mes.

<b>PEBER ILUMINACIÓN, S.A. DE C.V.</b>						
<i>Comparativo de la Cobranza Pronosticada y la Cobranza Real del mes de JUNIO Del 2008</i>						
<b>Día</b>	<b>Cobranza Real</b>	<b>Pronóstico</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Real Acum.</b>	<b>Pron. Acum.</b>	<b>%</b>
2	\$ 12,201.08	5498.15	6,702.93	12,201.08	5,498.15	222%
3	\$ 1,462.54	1557.66	- 95.12	13,663.62	7,055.81	194%
4	\$ 12,179.95	1,035.00	11,144.95	25,843.57	8,090.81	319%
5	\$ -	5,145.42	- 5,145.42	25,843.57	13,236.23	195%
6	\$ 5,942.25	9,513.13	- 3,570.88	31,785.82	22,749.36	140%
9	\$ -	7,798.51	- 7,798.51	31,785.82	30,547.87	104%
10	\$ -	-	-	31,785.82	30,547.87	104%
11	\$ 4,558.78	2,427.22	2,131.56	36,344.60	32,975.09	110%
12	\$ -	3,215.86	- 3,215.86	36,344.60	36,190.95	100%
13	\$ 13,614.18	-	13,614.18	49,958.78	36,190.95	138%
16	\$ -	-	-	49,958.78	36,190.95	138%
17	\$ 1,374.09	10,401.70	- 9,027.61	51,332.87	46,592.65	110%
18	\$ -	15,862.96	- 15,862.96	51,332.87	62,455.61	82%
19	\$ 2,070.00	27,238.15	- 25,168.15	53,402.87	89,693.76	60%
20	\$ 24,933.78	14,322.20	10,611.58	78,336.65	104,015.96	75%
23	\$ 14,048.31	8,288.70	5,759.61	92,384.96	112,304.66	82%
24	\$ 2,097.97	4,781.36	- 2,683.39	94,482.93	117,086.02	81%
25	\$ 3,853.24	22,925.68	- 19,072.44	98,336.17	140,011.70	70%
26	\$ -	8,182.76	- 8,182.76	98,336.17	148,194.46	66%
27	\$ -	26,038.23	-	98,336.17	174,232.69	56%
30	\$ 40,515.13	77,436.03	-	138,851.30	251,668.72	55%
<b>Total</b>	<b>138,851.30</b>	<b>251,668.72</b>	<b>- 112,817.42</b>	<b>138,851.30</b>	<b>251,668.72</b>	<b>55%</b>

## 2.6. Apertura de una Línea Crédito a un Cliente y sus Requisitos (Referencias).

La solicitud de crédito, es un documento básico para el otorgamiento de un crédito, a través de éste se puede obtener información del cliente como es:

- ✓ Situación Financiera
- ✓ Ventas mensuales promedio
- ✓ Domicilio Fiscal
- ✓ Información crediticia con otros proveedores
- ✓ Principales cuentas bancarias
- ✓ Nombre del representante Legal o Administrador(es).
- ✓ Datos como: días de revisión y pago.

Esta información se coteja con documentos que el cliente proporciona, como son:

- Copia de Cédula Fiscal.
- Alta en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Comprobantes de domicilio actualizado (Teléfono, Estados de cuenta, predial).
- Copia de Identificación Oficial del Representante Legal y/o personas autorizadas (Credencial de elector, Pasaporte, Licencia de conductor).
- Estados Financieros dictaminados, año más reciente.

Por medio de las referencias comerciales podemos saber acerca del historial de crédito del cliente, aquí se tendrá que indagar lo más que se pueda para conocer un poco más del comportamiento de las compras y pagos del cliente con otros proveedores, esta información será recabada en un formato llamado “Solicitud de Referencias”, al término de la investigación se tendrá que anexar al expediente del cliente como respaldo para la autorización de la línea de crédito.

## **“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”**

---

Es sabido que entre más elementos se obtengan, más sólida serán las decisiones que se tomen para otorgar una línea de crédito.

Los formatos de solicitud de crédito y solicitud de referencias deberán ser actualizados de acuerdo a las necesidades de la empresa.

A continuación se presenta un ejemplo de los formatos ya mencionados.



## SOLICITUD DE CRÉDITO



PERSONA MORAL ( )    PERSONA FÍSICA ( )    FECHA: \_\_\_\_\_

Razón Social \_\_\_\_\_  
 Calle \_\_\_\_\_  
 Colonia \_\_\_\_\_ Delegación o Municipio \_\_\_\_\_  
 Ciudad \_\_\_\_\_ Estado \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_  
 Teléfono (s) \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
 R.F.C. \_\_\_\_\_ e-m@il \_\_\_\_\_



**Situación Económica Actualizada**

Activo Total \$ \_\_\_\_\_ Pasivo \$ \_\_\_\_\_  
 Ventas Mensuales \$ \_\_\_\_\_ Capital Social \$ \_\_\_\_\_

Crédito Solicitado \$ \_\_\_\_\_ Plazo \_\_\_\_\_



Referencias Comerciales		
Nombre	Teléfono	Contacto



**C**

Cuentas Bancarias		
Banco	No. Cuenta	Sucursal



**Datos Adicionales**

Responsable de Pago \_\_\_\_\_  
 Días de Revisión \_\_\_\_\_ Horario \_\_\_\_\_  
 Días de Pago \_\_\_\_\_ Horario \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma del Gerente Gral.                      Nombre y firma del representante legal



“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”



Empresa:  
Atención:  
Tel:  
Fecha:

Por medio de la presente nos permitimos solicitarle de la manera más atenta nos proporcione referencias sobre la empresa que enseguida menciono:

\_\_\_\_\_

Ciente desde \_\_\_\_\_

Línea de Crédito \$ \_\_\_\_\_ Plazo \_\_\_\_\_

Forma de Pago: \_\_\_\_\_

Consumo Promedio Mensual \$ \_\_\_\_\_ Fecha de última compra \_\_\_\_\_

Saldo Actual \$ \_\_\_\_\_ Saldo Vencido a la fecha \$ \_\_\_\_\_

Tipo de Garantía: Factura  Letra de Cambio  Pagaré  Carta Crédito

Productos que le proveen:

Comentarios adicionales sobre el historial de pago:

\_\_\_\_\_

Informó: \_\_\_\_\_ e - mail: \_\_\_\_\_

Sin más por el momento, agradecemos de antemano la atención que nos brinda, quedamos a sus órdenes para cualquier duda o comentario.

Nancy Salcedo Sierra  
Peber Iluminación, S.A. de C.V.  
[salcedo\\_nm@yahoo.com.mx](mailto:salcedo_nm@yahoo.com.mx)  
Tel.58-72-60-66 Fax: Ext.121

PEBER ILUMINACION, S.A. DE C.V.

Interceptor Poniente No. 16-A, Fracc. Industrial, C.P. 54730 Cuautitlán Izcalli, Estado de México.  
Tel.: 5872-6066 Fax: 5872-6945

**“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”**



**SOLICITUD DE CRÉDITO**

PERSONA MORAL (X) PERSONA FISICA ( ) FECHA: \_\_\_\_\_

Razón social: ARTICULOS Y COMERCIAL ELECTRICA, S.A. DE C.V.  
 Calle: EMILIANO ZAPATA NUM. 1  
 Colonia: COL. DIEZ DE ABRIL  
 Delegación o Municipio: NAUCALPAN  
 Ciudad: NAUCALPAN Estado: EDO. DE MEXICO  
 C.P. 53320  
 Teléfono (s) 35363970\*52396699 Fax 52203852  
 R.F.C.: ACE 060110 KI6 e-mail artcomele@axtel.net

**Situación Económica Actualizada**

Activo Total \$ 69,049,753 Pasivo \$ 18,289,809  
 Ventas Mensuales \$ 5,869,338 Capital Social \$ 200,000

**Crédito Solicitado** \$ 800,000.00 **Plazo** 30 DIAS

**Referencias Comerciales**

NOMBRE	TELEFONO	CONTACTO
FABRICACION Y COMP.ELEC.	36229545	SRITA. JUDITH CORTES
FABRICA DE PLASTICO Y PVC	53638612	SRITA. SARAHI CERVANTES
DUCTILINE DE MEXICO,SA.DE	36220501	SRITA. PATRICIA HDEZ.
PERFILES Y ACEROS,SA.DE	53636953	SR. RAUL RAMIREZ


**Cuentas Bancarias**

BANCO	NO. CUENTA	SUCURSAL
BBVA BANCOMER	0150496545	0115 TEL. 53590584 EXT.14
		EJECUTIVO : SRITA. TERESA ARANDA

**Datos Adicionales**

Responsable de Pago C.P. SANTIAGO GUTIERREZ  
 Días de Revisión LUNES Horario DE 3 A 5 PM  
 Días de Pago MARTES Horario DE 3 A 5 PM

\_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma del Gerente Gral.

  
GILBERTO AVALOS GARZA  
 Nombre y Firma del representante legal

Garantizamos que la información proporcionada será estrictamente confidencial

## “Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”

---

Actualmente se ha implementado como requisito principal para el trámite de una línea de crédito, copia de los estados financieros dictaminados (estado de resultados, balance general) con el fin de saber el comportamiento que el cliente ha tenido de sus operaciones, con esta información es posible obtener algunas razones financieras que podrán ser de gran ayuda para la toma de decisiones en cuanto la autorización de una nueva línea de crédito, entre las más comunes se puede mencionar las siguientes:

a) Razón Circulante =

$$\frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo a Corto Plazo}}$$

✚ Este índice financiero nos indica la capacidad que tiene el cliente para cubrir obligaciones a corto plazo.

b) Prueba del Ácido=

$$\frac{(\text{Activo Circulante} - \text{Inventario})}{\text{Pasivo a Corto Plazo}}$$

✚ Con este índice financiero el analista determinará la capacidad que tiene el cliente para cubrir obligaciones a corto plazo, en activos disponibles y exigibles para respaldar sus obligaciones a corto plazo.

c) Rotación de Inventarios=

$$\left( \frac{\text{Costo de Ventas}}{\frac{\text{Inventario Inicial} + \text{Inventario Final}}{2}} \right)$$

## “Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”

---

- ✚ Este indicador reflejará la rapidez del flujo de fondos que circula por las alzas y bajas del nivel de inventarios. Este indicador también nos permite analizar la capacidad de inventarios de compra.

d) Margen de Utilidad Neta Operativa=

$$\frac{\text{Utilidad Neta en Operaciones}}{\text{Ventas}}$$

- ✚ Esta razón financiera nos indicará el beneficio del cliente en relación con el valor de sus ventas y de esta forma se apreciará si el negocio del cliente es rentable y a que porcentaje.

Al término del análisis se entregará un reporte donde se resume los resultados que se obtuvieron de la investigación crediticia.

Estos documentos serán parte de lo que conforma el expediente del cliente.

A continuación presentaré un Resumen Informativo de una Investigación de Crédito.



Cuautitlán, Edo. De México, A 22 de Noviembre de 2000

**Insumos y Productos Industriales, S.A. De C.V.**

Av. De Los Maestros #501  
Col. San Andrés Atenco, C.P. 54040  
Tlalnepantla, Estado de México  
Tel: 2105-0105

**Resumen Informativo**

R.F.C.:	IPI-910131-RZ4
Fecha de fundación:	1991
Capital social	\$ 400,801.00
Capital contable	\$ 2'070,741.00
Ventas mensuales	\$ 1'350,000.00
Condición financiera	Regular
Pagos;	Puntual

**Historial**

Se constituyó en México, D.F., el 17 de Enero de 1991, como “S.A. de C.V.”, escritura No.83675, ante el Notario Lic. Eduardo García Villegas (#15), duración 99 años.

Objeto Social: Compra-Venta, Importación y Exportación de Equipo y Material Eléctrico en General

---

Av. Interceptor Poniente No.16 A Frac. Industrial Cuautitlán Izcalli Edo. de México C.P.54730 Tel. 5872-6066



**Referencias Comerciales:**

\* **OTTO MOTORES, S.A. DE C.V.**, le otorga crédito por \$ 100,000.00 a plazos de 30 días, considerándolo bueno en sus pagos. Es cliente desde hace 3 años, sus compras son cada 2 meses.

**Saldo a la fecha:** Confidencial

**Última compra:** Septiembre 2000

**Le venden:** Plantas diesel eléctricas

**Informó:** Carlos Flores.

\* **OTEC MEXICANA, S.A. DE C.V.**, le otorga crédito por \$ 30,000.00 a plazos de 8 días, considerándolo bueno en sus pagos. Es cliente desde hace 3 años, sus compra son variables.

**Saldo a la fecha:** Confidencial

**Última compra:** Enero 2000

**Le vende:** Ferretería en general.

**Informó:** Sra. González

\* **TRANSFORMADORES Y CONTROL, S.A. DE CV.**, le otorga crédito por \$ 100,000.00 a plazos de 30 días considerándolo bueno en sus pagos. Es cliente desde hace 4 años, sus compras son mensuales.

**Saldo a la fecha:** Confidencial

**Última compra:** Marzo 2000

**Le venden:** Transformadores

**Informó:** Leobardo Balbosa

---


Av. Interceptor Poniente No.16 A Frac. Industrial Cuautitlán Izcalli Edo. de México C.P.54730 Tel. 5872-6066

**“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”**

<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO</u>	
<b>CIRCULANTE:</b>		PROVEEDORES	1,768,456
CAJA Y BANCOS	241,841	ACREEDORES	4,756
CLIENTES	1,355,824	DOCTOS POR PAGAR	12,641
ALMACÉN	1,669,205	I.V.A. POR PAGAR	49,710
DEUDORES DIV.	<u>60,333</u>	IMPTOS POR PAGAR	<u>49,360</u>
<b>TOTAL CIRCULANTE:</b>	<b>3,327,203</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>1,884,923</b>
<b>FIJO:</b>		<b>CAPITAL</b>	
MOB. Y EQ. DE OFICINA	32,287	CAPITAL SOCIAL	400,801
EQ. DE TRANSPORTE	735,912	RESULTADO EJERC.	
EQ. DE CÓMPUTO	63,101	ANTERIORES	1,017,498
DEPR. ACUMULADA	<u>-223,439</u>	RESULTADO DEL	
<b>TOTAL FIJO:</b>	<b>607,861</b>	PERÍODO	<u>652,442</u>
<b>DIFERIDO:</b>		<b>TOTAL CAPITAL</b>	<b><u>2,070,741</u></b>
PAGOS ANTICIPADOS	12,400		
DEPO. EN GARANTÍA	<u>8,200</u>		
<b>TOTAL DIFERIDO</b>	<b><u>20,600</u></b>		
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b><u>\$ 3,955,664</u></b>	<b>PASIVO MAS CAPITAL</b>	<b><u>\$ 3,955,664</u></b>

AV. DE LOS MAESTROS No. 38 LOCAL "B" COL. SAN ANDRES ATENCO TLALNEPANTLA, EDO. DE MÉX.  
 TEL. 5398-9435 5398-9465 5362-4016 5362-4801 5362-4756 FAX: 5398-3634  
 e mail: ipisa@mpsnet.com.mx

**“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”**



**INSUMOS Y PRODUCTOS INDUSTRIALES, S.A DE C.V.**

**ESTADO DE RESULTADOS DEL 1° DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE DEL 2000**

VENTAS	5,146,783	
VENTAS AGENTES	5,719,881	
INGRESOS MANTENIMIENTOS	<u>1,339,705</u>	
<b>VENTAS TOTALES</b>	<b>12,206,369</b>	
DESCT Y REB SOBRE VENTAS	<u>-100,694</u>	
<b>VENTAS NETAS</b>		<b>12,096,675</b>
<b>COSTO DE VENTAS</b>		<b><u>9,552,195</u></b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>2,544,480</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN:</b>		
GASTOS GENERALES		607,561
GASTOS DE VENTA		1,281,972
GASTOS FINANCIEROS		<u>2,505</u>
<b>TOTAL DE OPERACIÓN</b>		<b>1,892,038</b>
<b>UTILIDAD DEL PERÍODO</b>		<b><u>\$ 652,442</u></b>

AV. DE LOS MAESTROS No. 38 LOCAL "B" COL. SAN ANDRES ATENCO TLALNEPANTLA, EDO. DE MEX.  
 TEL. 5398-9435 5398-9465 5382-4018 5382-4801 5362-4756 FAX: 5398-3634  
 e mail: ipisa@mpanel.com.mx



## 2.7. Otorgamiento de Créditos

El sano otorgamiento del crédito se finca en una adecuada y completa investigación de crédito previa a su conocimiento y esto constituye una base para una sana recuperación de las cuentas y documentos por cobrar.

Por lo cual es importante mencionar que los resultados que se obtuvieron de la investigación de referencias nos permitirán tomar una decisión acerca la autorización o rechazo de una línea de crédito, en ser autorizada se le comunicara al cliente y se le enviará una carta presentación donde se le especifique las condiciones de crédito que la empresa le ha otorgado, como son:

- Línea de crédito o monto autorizado
- Forma de pago (cheque posfechado, transferencia o pagos al vencimiento de contra recibo)
- Plazo (8, 15 o 30 días)
- Cuentas bancarias donde el cliente puede realizar su pago (Bancomer, Banamex)
- Descuentos otorgados (por pronto pago, por volumen de compra, etc.
- Así mismo se anexa una copia de las políticas de crédito y devolución y o cambios físicos con el fin de que el cliente tenga conocimiento del procedimiento en caso de que tenga algún problema con su material o línea de crédito.

En caso de que alguna línea de crédito no sea autorizada se le comunicará a la brevedad al Agente de Ventas y al cliente para evitar malos entendidos.

Todos los expedientes de los clientes ya sean crédito o contado serán archivados para futuras aclaraciones o trámites de créditos, cabe mencionar que cada expediente contendrá toda la documentación que nos ha proporcionado, así como copia de sus primeras compras.

El otorgar un crédito implica riesgo, por lo que se tendrá que confiar en la buena fe del deudor de pagar, además de una adecuada investigación que lo respalde.

## **2.8. Política para la Autorización de Pedidos.**

Todos los pedidos tendrán que ser respaldados con la orden de compra que el cliente envíe, y por las firmas del Agente de Ventas, del Gerente de Ventas, Jefe del área Crédito y Cobranza.

Los principales aspectos que se toman en cuenta para la autorización de un pedido son los siguientes:

- Que no sobrepase la línea de crédito otorgado.
- Que no presente saldos vencidos a más de 60 días.
- Que no presente cheques devueltos y depósitos salvo buen cobro.
- Que no tenga saldos pendientes por descuentos no procedentes.

En caso de que algún pedido sobrepase la línea de crédito, el pedido tendrá que ser analizado y autorizado también por el Subdirector.

A continuación se muestra el formato que es utilizado para la autorización de pedidos, ejemplo:

**“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”**

										<p align="right">Mar-09</p>									
<b>FORMATO DE PEDIDO USD.</b>																			
FACTURAR A :										FECHA:									
DIRECCIÓN:										O.C NO.									
ENTREGAR EN:																			
CONDICIONES :																			
OBSERVACIONES:										DESCUENTO									
MODELO	ACABADO	PZS	DÓLARES	CANTIDAD	IMPORTE	MODELO	ACABADO	PZS	DOLARES	CANTIDAD	IMPORTE								
INCANDESCENTE						ACCESORIOS													
AB-75	BLANCO	12	10			JCDR		200	0.8										
AB-75	NEGRO	12	10			MR-16		200	0.6										
VBA-75	BLANCO	12	14			HALOPHI 60w		200	1.2										
VBA-75	NEGRO	12	14			SPOT G9													
VAIGUARDIA	BLANCO	12	15			1 LUZ	STEEL BRUSH	10	14										
VAIGUARDIA	NEGRO	12	15			2 LUCES	STEEL BRUSH	10	21										
PLAFON DUHA	BLANCO	12	12			3 LUCES	STEEL BRUSH	10	30										
PLAFON DUHA	AZUL	12	12			GABINETES T5 Y T8													
PLAFON DUHA	CAFÉ	12	12			GF CONDOR	BLANCO	1	134										
ARBOT. DUHA	BLANCO	8	9			GF FENIX	BLANCO	1	86										
ARBOT. DUHA	AZUL	8	9			GF ZEUS	CROMO	1	123										
ARBOT. DUHA	CAFÉ	8	9			GF HALCON	NIQUEL MATE	1	86										
PLAFON POLARIS	BLANCO	12	13			GF ESQUINERO	BLANCO	12	22										
ARBOT. POLARIS	BLANCO	8	10			GF ARCO 2x17	BLANCO	6	40										
ARBOT. BEHNETT	BLANCO	8	9.5			EMPOTRADOS													
PLAFON BEHNETT	BLANCO	12	14			2X13 6" C/E	BLANCO	10	40										
PLAFON EROS	CAFÉ	12	14			2X13 6" PRISMATICA	BLANCO	10	40										
PLAFON FEDRA	VERDE	12	14			2X13 6" SEHCILLA	BLANCO	10	34										
PLAFON ZEBRA	BLANCO	12	14			2X26 8" C/E	BLANCO	10	89										
APLIQUE OLYMPIA	BLANCO	6	10			2X26 8" PRISMATICA	BLANCO	10	89										
ARBOT. HYDRA	BLANCO	8	10			2X26 8" SEHCILLA	BLANCO	10	82										
COLGANTE GRECA	BLANCO	4	33			2X32/42 C/E	BLANCO	10	102										
GOTICA	BLANCO MATE	8	13			2X32/42 PRISMATICA	BLANCO	10	102										
GOTICA	CHOCOLATE	8	14			2X32/42 SEHCILLA	BLANCO	10	95										
GOTICA	BRONCE VIEJO	8	15			2X26 9" SEHCILLA	BLANCO	10	95										
GOTICA	SATIN NIQUEL	8	15			2X32/ 42 SEHCILLA	BLANCO	10	108										
ALUX										SUB-TOTAL 2									
FACETADO 10 Cms	BLANCO	36	6.5												DESCUENTO				
FACETADO 10 Cms	NEGRO	36	6.5												<b>TOTAL 2</b>				
LUXOR M	BLANCO	20	11																
				SUB-TOTAL 1															
				DESCUENTO															
				<b>TOTAL 1</b>															
				SUB TOTAL USD															
				TIPO DE CAMBIO															
				SUB TOTAL \$															
				I.V.A.															
				<b>TOTAL</b>															
COMPRA MINIMA \$ 1,000.00																			
CLIENTE					VENDEDOR					GERENTE DE VENTAS					DEP. DE CREDITO				

## **2.9. Expedientes de Clientes.**

Los expedientes de los clientes son carpetas que contienen información relevante al historial de crédito de un cliente, desde la apertura de su crédito hasta el término de la relación comercial en algunos casos.

Estas carpetas son archivadas y ordenadas de forma alfabética y de acuerdo a la categoría que se les asigno, es decir, clientes con línea de crédito activo, clientes de contado y clientes con cuentas canceladas.

La documentación variara de acuerdo a las condiciones de crédito en el que se encuentre el cliente, ejemplo:

### ***Clientes de contado***

- ✓ Copia de Cédula Fiscal.
- ✓ Alta en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- ✓ Copia de comprobante de domicilio.
- ✓ Registro de al menos 2 números telefónicos donde se le pueda localizar en caso de alguna aclaración.

### ***Clientes con línea de crédito***

- ✓ Deberá contener la documentación que se le solicitó al inicio del trámite de la línea de crédito (Comprobantes de domicilio, copia de Identificación Oficial del Representante Legal, copia de Estados Financieros, Cédula Fiscal, Alta en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en el caso de la personas morales una copia del Acta Constitutiva).
- ✓ Solicitud de crédito.
- ✓ Investigación crediticia.

- ✓ Resumen Informativo (Resultado de su investigación crediticia).
- ✓ Garantía de pago (Pagaré, dependerá de acuerdo al monto de la línea de crédito y las condiciones que se le hayan otorgado al cliente).
- ✓ Copia de las facturas que amparen sus primeras compras de contado.
- ✓ Conforme el cliente vaya realizando sus compras y pagos, se anexará su Estado de Cuenta anual, para medir su desempeño.

### ***Clientes con cuentas canceladas***

El expediente de este tipo de consumidores, además de contener los requisitos anteriores deberá tener una sección donde se tenga registrado el motivo por el que fue cancelada su línea de crédito, además de una copia de su último Estado de Cuenta, para futuras aclaraciones y como respaldo para posteriores compras de contado.

Cabe aclarar que actualmente todos los contra recibos y facturas son archivados en un segundo expediente para el control de la cobranza.

Estos expedientes deberán ser resguardados por el encargado del departamento y será responsabilidad de éste si se tiene un mal manejo de la información del cliente.

### **2.10. Recuperación de Cartera**

Una de mis principales labores es la pronta recuperación de las cuentas y documentos por cobrar, ya que de ello depende que nosotros podamos cumplir con las obligaciones que tenemos con nuestros proveedores, el gobierno y acreedores.

Pero no es fácil, se necesita saber negociar y convencer al cliente que pague, no se trata de enfrentarse con él, sino, de conducirlo de la mejor forma a que pague, a través de sistemas persuasión.

Son diversos medios los que se utilizan para la recuperación de cartera entre los que más comunes son: las llamadas telefónicas, correo electrónico, visita a los clientes, apoyo de los mismos Agente de Ventas.

Una venta no termina sino cuando ésta ha sido efectivamente cobrada. Es importante mencionar que debe de existir una buena comunicación principalmente entre los Departamentos de Ventas y de Cuentas por Cobrar, ya que los Agentes de Ventas nos pueden auxiliar a la recuperación de la cartera en forma más rápida, también nos permite darle seguimiento a los problemas que se tienen en caso de que el cliente reporte algún inconveniente referente a su material y éste afecte el cobro posteriormente del mismo.

## **2.11. Cuentas Incobrables**

La gran mayoría de las empresas esperan recuperar su cuentas por cobrar en su totalidad, pero en ocasiones suele suceder que por algún motivo alguno de nuestros clientes se retrasa en sus pagos y con el paso del tiempo se vuelve una cuenta difícil de recuperar. Cuando se presenta este tipo de situaciones, se les comunica inmediatamente a los miembros de la junta de Crédito y Cobranza, para tratara de buscar una solución viable para recuperar el adeudo.

Cuando el importe del adeudo del cliente, es una cantidad representativa, ésta será turnada a un abogado para que actúe Legalmente. El Jefe del Departamento de Crédito y Cobranza, tendrá que proporcionar la información y documentación

necesaria para que éste lleve a cabo el proceso correspondiente a la recuperación de la cuenta.

Se deberá estar en constante comunicación con el abogado que lleve el caso del nuestro cliente con el fin de informarle al Director General de la situación legal del cliente y así tomar las medidas correspondientes en caso de un juicio.

En ocasiones el Director General llega a considerar la deuda del cliente como incobrable, debido a las siguientes razones:

1. De acuerdo a las políticas de la empresa porque el tiempo transcurrido es mayor a 120 días
2. Porque el cliente cambio de domicilio sin previo aviso y no es posible localizarlo
3. Porque el importe de la deuda no es una cantidad representativa que implique que ésta, se turnada a un abogado y por el alto costo que implica el servicio del mismo.

De acuerdo al Art. 31 de La Ley del Impuesto Sobre la Renta, un crédito incobrable es deducible en el siguiente caso:

- a) Tratándose de créditos cuya suerte principal al día de sus vencimiento no exceda de treinta mil unidades de inversión, cuando el plazo de un año contado a partir de que incurra en mora, no hubiese logrado el cobro. En éste caso, se considerarán incobrables en el mes en que se cumpla

## 2.12. Garantías de Pago

Las garantías de pago, son una de las principales herramientas con las que puede ampararse una empresa en caso de algún incumplimiento de pago, entre las más comunes se encuentran:

- ✓ Letra de Cambio
- ✓ Pagaré
- ✓ Cheque

En Peber Iluminación, las garantías que se han venido utilizando hasta este tiempo son: El Pagaré y La Factura.

El pagaré es utilizado como un respaldo a la línea de crédito que se le otorga al cliente, se tiene este uso, debido a que se espera conocer durante un tiempo el comportamiento del cliente en cuanto a sus compras y pagos.

La factura también es considerada como una garantía de pago, ya que contiene la leyenda de un pagaré y ésta ampara el importe de la compra del cliente.

Es importante mencionar que tanto el porcentaje del interés moratorio y así como el tiempo en el que se hará efectivo, será establecido por el Director General.

Los requisitos que debe contener un pagaré es el siguiente:

- I. La mención de ser pagaré, insertar en el texto del documento;
- II. La promesa incondicional de pagar una suma determinada de dinero;
- III. El nombre de la persona a quien ha de hacerse el pago;
- IV. La época y lugar en que se suscriba el documento; y
- V. La firma del suscriptor o de la persona que firme a su ruego o en su nombre.



### **2.13. Organización de la Cobranza.**

Diariamente se realiza un reporte de cobranza con el fin de tener un mayor control de los documentos que el personal de cobranza y vendedores se llevan para realizar revisiones de facturas o cobros.

Estos reportes deben contener los siguientes aspectos:

- Fecha
- Nombre y firma del cobrador o vendedor
- Descripción detallada de las facturas y/o contra recibos que se lleva (Nombre del cliente, número de factura (s), importe, descuentos otorgados).
- Tipo de operación que realizará, como cobro o revisión de facturas.
- Comentarios (pagos con cheque, efectivo u otra observación con respecto al pago).

Estos reportes deben ser revisados diariamente para que los documentos no se extravíen, y además darle el seguimiento correspondiente al cobro o la revisión de facturas de cada cliente.

En caso de la cobranza foránea (provincia) se lleva el mismo procedimiento, con la excepción de que estos son realizados cada mes ya que en la actualidad los clientes realizan sus pagos por medio de transferencias y solo es necesario visitarlo cuando se tienen problemas con el pago de sus facturas.

### **3. Sistema CAAC2001.**

**(Control Automatizado Para La Administración de Compañías del Futuro 2001).**

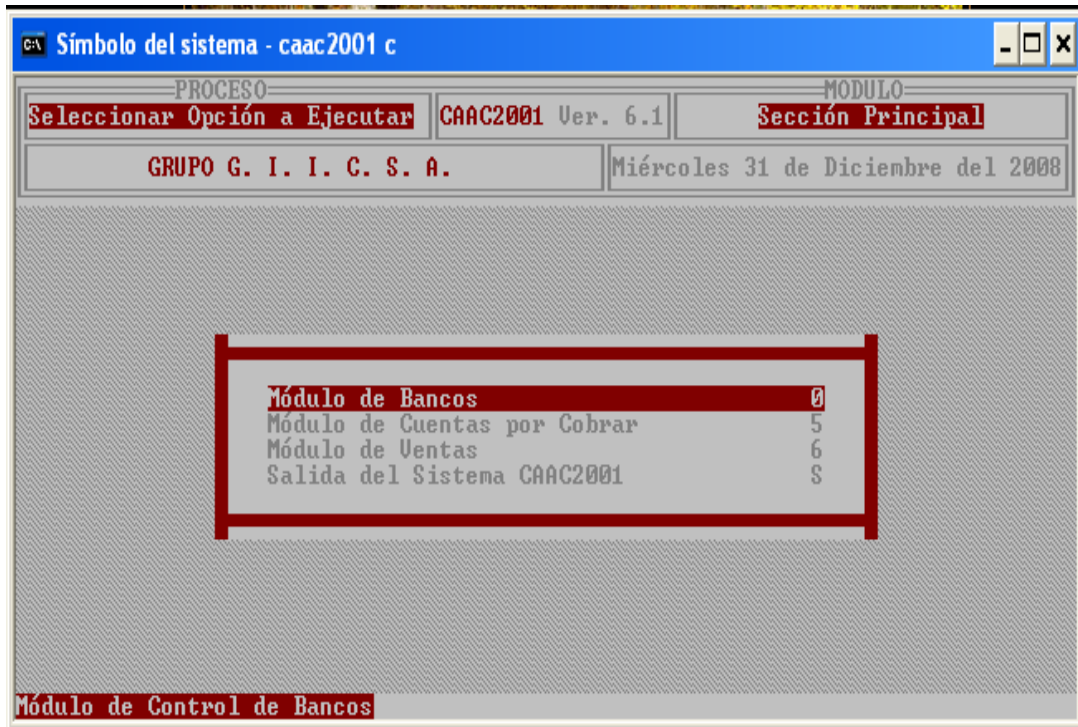
La empresa cuenta con dos programas de administración, uno es el **Caac2002**, el cual es utilizado por el área de Contabilidad, pero también existe el **Caac2001**, el cual se realizó con el fin de sistematizar y estandarizar los registros contables que la empresa genera diariamente como resultado de sus operaciones.

Este programa hace interfase con las áreas de Almacén de Producto Terminado, Ventas, Facturación, Cuentas por Cobrar, Contabilidad y Sistemas.

Caac2001 cuenta con 3 módulos principales:

#### **1. Módulo de Bancos**

Este módulo me permite dar de alta nuevos códigos con el que se identificarán los clientes nuevos y modificar los ya existentes, esto le es de utilidad al área de Contabilidad, Ventas y nosotros mismos para tener un acceso rápido al historial del cliente (Estados de cuenta, datos generales, etc.)



## 2. Módulo de cuentas por cobrar

Este módulo a su vez contiene los siguientes sub-módulos:

A) Módulo de Capturas.

En él se realiza la captura de nuevos clientes, Agentes de Ventas, captura de cobros, captura de notas de crédito, cargo y autorización de pedidos.

*Captura de clientes:*

En este módulo nos permitirá dar de alta información del cliente referente a su domicilio fiscal, números telefónicos, condiciones de crédito, días de revisión y pago, encargados de compras y pagos, Agente de Ventas que le atenderá su

“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”

---

cuenta, además de estos datos, se pueden hacer notas aclaratorias sobre sus pagos, es decir si un cliente presenta saldos vencidos nosotros podemos bloquear la cuenta para que nadie ingrese pedidos y no se incremente su deuda.

*Captura de Agentes de Ventas:*

Aquí se le asignará un número a cada Agente, esto con el fin de que cuando se les quiera pagar la comisión por las ventas que realicen sea más fácil de identificar, este número aparecerá en la factura y es automáticamente reflejado cuando se ingresa un pedido de alguno de sus clientes.

*Captura de cobros:*

Una vez identificado los depósitos de los clientes, el proceso siguiente es su captura en el sistema, y se ejemplifica en el siguiente cuadro:

The screenshot shows a software window with a blue title bar containing the text "Símbolo del sistema - CAAC2001 C". Below the title bar, there are two tabs: "PROCESO" and "COMPANIA". The "PROCESO" tab is active and contains the text "Captura de Movimientos". The "COMPANIA" tab contains the text "PEBER ILUMINACION, S.A. DE C.U.". The main area of the window is a form with several fields:

- Cliente «99999» Clientes Eventuales o de Mostrador de la Empresa
- Tipo de Movimiento «003» Pago con Cheque Referencia «32112 »
- Fecha del movimiento «30/12/08» Importe total \$ « 785.45»
- Observaciones «CH.NO.3417 BANCOMER »
- Tipo de cargo a pagar «C01» Factura
- Porcentaje de comision por aplicar « 0»
- Importe total \$ 785.45 Saldo

At the bottom of the form, there is a button labeled "F4 Catálogo de Tipos de Movimiento".

## “Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”

---

El sistema nos proporciona una guía contabilizadora para la captura de movimientos, éste únicamente es utilizado por el Departamento de Crédito y Cobranza por seguridad.

Esta operación es reflejada en un reporte llamado Reporte de Movimientos Diarios, el cual le será de gran utilidad al área de Contabilidad, ya que ellos son los que realizan el registro contable en su sistema caac2002

A continuación daré un ejemplo de un Reporte de Movimientos Diarios.

**“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”**

RELACIÓN DE MOVIMIENTOS DIARIOS DE CLIENTES						
CAAC 2001						
GRUPO G.I.I.C.S.A				Módulo de Cuentas x Cobrar		
Reporte Emitido el Miércoles 31 de Diciembre del 2008				Datos del Mes de Diciembre		
Días contemplados del Lunes 1 al Lunes 1 de Diciembre del 2008						
REFEREN.	TIPO MOV.	AFECTADO	FECHA MOV.	CÓDIGO	NOMBRE DEL CLIENTE	IMPORTE OBSERVACIÓN
Compañía: 21 Peber Iluminación, S.A. de C.V.						
Tipo de Movimiento: A03 Pago con Cheque						
31803	Factura		01/12/2008	221	Joseline Sharon Alvarado Soriano	\$ 1,955.00 CH.NO. 5907 HSBC
31920	Factura		01/12/2008	2	Santos Adams Sandoval	\$ 1,943.50 CH.NO. 0387 BANORTE
32087	Factura		01/12/2008	99999	Cientes Eventuales o de Mostrador de la Empresa	\$ 9.70 CH.NO. 3417 BANCOMER
32087	Factura		01/12/2008	99999	Cientes Eventuales o de Mostrador de la Empresa	\$ 435.35 CH.NO. 3416 BANCOMER
32088	Factura		01/12/2008	99999	Cientes Eventuales o de Mostrador de la Empresa	\$ 332.35 CH.NO. 3417 BANCOMER
32112	Factura		01/12/2008	99999	Cientes Eventuales o de Mostrador de la Empresa	\$ 785.45 CH.NO. 3417 BANCOMER
TOTAL DEL MOVIMIENTO:				Pago con cheque		\$ 5,461.35
Tipo de Movimiento: A08 Anticipo						
1056			01/12/2008	221	Joseline Sharon Alvarado Soriano	\$ 246.10 CH.NO. 5907 HSBC
1057			01/12/2008	99999	Cientes Eventuales o de Mostrador de la Empresa	\$ 172.50 CH.NO. 3417 BANCOMER
1058			01/12/2008	99999	Cientes Eventuales o de Mostrador de la Empresa	\$ 184.75 CH.NO. 3416 BANCOMER
TOTAL DEL MOVIMIENTO:				Anticipo		\$ 603.35
Tipo de Movimiento: C01 Factura						
32112			01/12/2008	99999	Cientes Eventuales o de Mostrador de la Empresa	\$ 785.45 Fecha de Entrega {04/12/08}
TOTAL DEL MOVIMIENTO:				Factura		\$ 785.45
TOTAL DE CARGOS:						\$ 785.45
TOTAL DE ABONOS:						\$ 6,064.70
TOTAL DE PAGOS CON EFECTIVO, CHEQUE, DEPÓSITO DIRECTO Y ANTICIPO						\$ 6,064.70

B) Módulo de Reporte de Catálogos.

Aquí se pueden consultar el Catálogo de Clientes, de los Agentes de Ventas, Rutas de Entrega.

C) Módulo de Consulta.

Como su nombre lo indica se puede consultar estados de cuenta de clientes y consulta de saldos actuales.

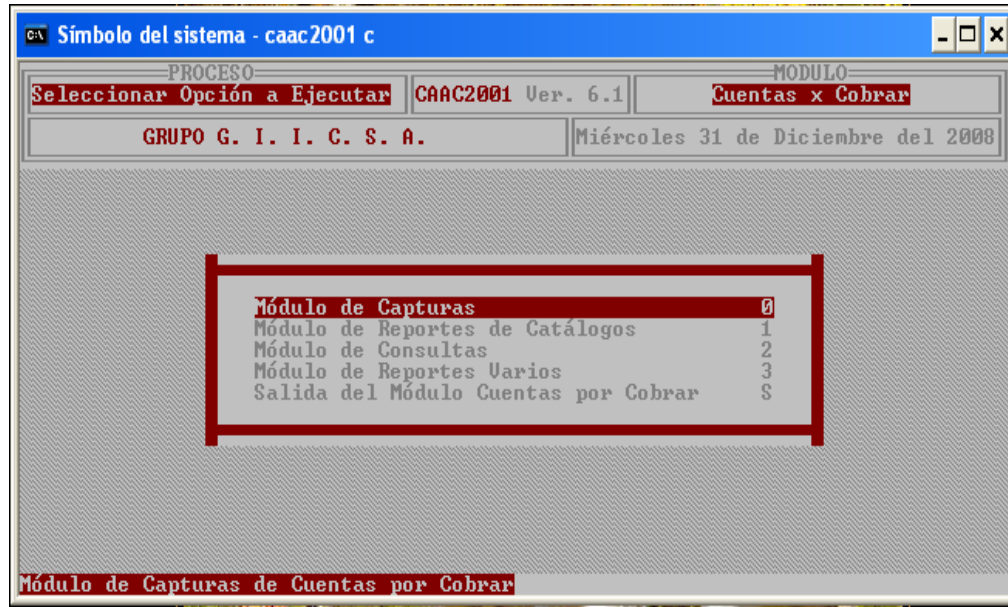
D) Módulo de Reportes Varios.

Se compone de la antigüedad de saldos de clientes, antigüedad de saldos por Agente de Ventas, estado de cuenta de clientes, reporte de notas diarias (Notas de crédito, cargo, devolución), cartera de clientes y reporte de movimientos diarios.

E) Salida del Módulo Cuentas por Cobrar.

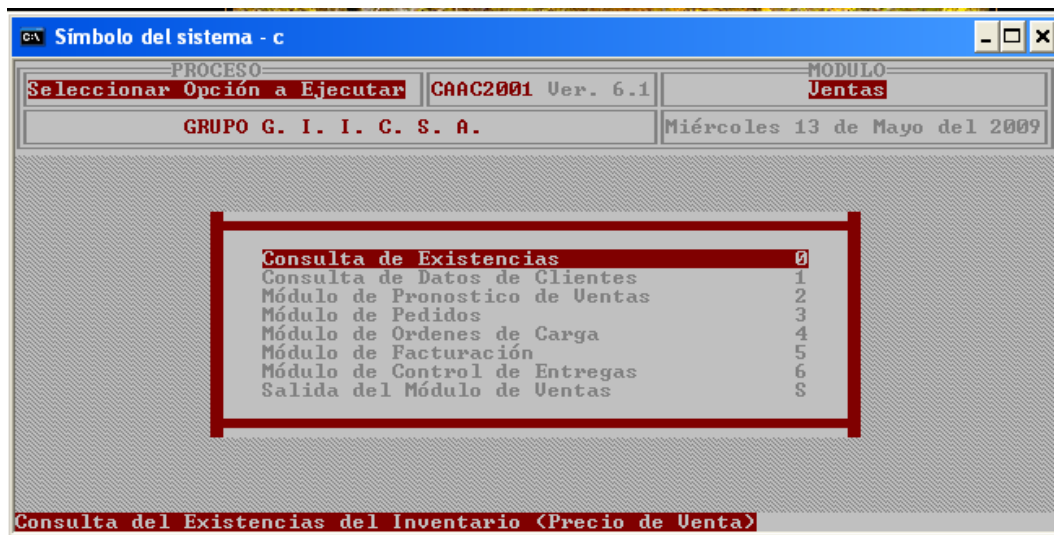
Como su nombre lo indica, el usuario podrá salir de este módulo cuando éste lo desee y a su vez lo incorporará al módulo principal o inicio.

“Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”



### 3. Módulo de Ventas

En este módulo solo se pueden consultar: las existencias del producto real, datos de clientes, reporte de facturación diaria, facturación detallada por cliente, pedidos, órdenes de carga, notas de devolución, consta además de módulos que están en proceso de integración como son: Módulo de Pronóstico de Venta y Control de Entregas.





#### ***4. Análisis y Discusión.***

Los conocimientos que he adquirido durante mi trayectoria académica en la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, UNAM, me han servido de base para el desarrollo de mis actividades dentro mi área laboral, por mencionar entre las más importantes:

La materia de Auditoria Administrativa me ayudó, en cuanto a la aplicación correcta de las políticas y procedimientos del área de crédito y cobranza, esto surgió debido a que no se tenían conocimiento de ellas, ocasionando problemas con los agentes de ventas o vendedores en cuanto a las condiciones de líneas de crédito, autorización de pedidos, etc.; aquí vi la importancia el control interno tiene en cada una de las áreas de una empresa esto se ve reflejado en el desempeño de las actividades y cumplimiento de las políticas y procedimientos, que posteriormente pueden tener un impacto al alcance de los objetivos.

El Departamento de Crédito y Cobranza se tuvo que verificar con el fin de evaluar los sistemas y procedimientos, quitando actividades que no agregaban valor a las operaciones, simplificando con esto algunos pasos que ahora hacemos con mayor rapidez contribuyendo a que el tiempo sobrante se ocupe para idear nuevas estrategias de cobro y autorizaciones de crédito.

Cuando ingrese a Peber Iluminación, los títulos de crédito que utilizaban como garantía de pago, no eran correctamente llenados y no cumplían con los requisitos que marca la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, como anteriormente hice mención en el subcapítulo de garantías de pago, la materia de Derecho Mercantil, me proporcionó bases para corregir este tipo de problemas, además de contemplar las obligaciones y derechos que se tienen de estos títulos de crédito.

El análisis aplicado anteriormente escrito, radica en la importancia que adquiere la cobranza y la administración de créditos en una empresa manufacturera, pero sin

importa el giro de cualquier empresa podemos aplicar una buena administración de crédito y cobranza con la intención de tener disponibilidad de efectivo para enfrentar nuestras obligaciones financieras.

La buena administración en el otorgamiento de créditos necesariamente nos remite a una buena recuperación en la cuentas por cobrar, desde el momento en que comenzamos el estudio y en el transcurso de éste, nos vamos generando una expectativa o una visión de la calidad moral, financiera y económica que tiene el probable sujeto de crédito.

El otorgar un crédito no es cosa sencilla, se requieren ciertos procedimientos que permitan conocer a nuestros clientes, y los beneficios que obtendremos al otorgar un crédito, es necesariamente, primero conocer a nuestra propia empresa, para saber si es conviene otorgar el crédito, o en su caso mantenernos con ventas de contado.

Como parte del sistema de una empresa, si alguno de los elementos tiene una falla ó no funciona adecuadamente por mínima que sea, esta afecta el curso de las demás, por lo que debemos tomar las decisiones adecuadas para el mejor desempeño de nuestra empresa y a la conveniencia de la misma.

A pesar de que constantemente se ha buscado mejorar los procedimientos del Departamento, llegan a surgir día con día nuevos problemas como son los siguientes:

- No se lleva a cabo una investigación física que permita sustentar la información que el cliente nos proporciona en cuanto al domicilio del establecimiento de su negocio sea verídica, únicamente es comprobado por medio de los Agentes de Ventas y por la información que se obtiene de una entrevista telefónica. Esta investigación no se lleva a cabo desde hace 5 años aproximadamente, porque el costo que implicaba contratar una agencia de

investigaciones y además de que no se otorgaban constantemente líneas de crédito.

- Se tienen problemas con los Agentes de Ventas por que estos no dan el debido seguimiento a las devoluciones o cambios físicos de material dañado que reportan los clientes, al final, estos resultados se ven reflejados en el pago que recibimos.
- Uno de los beneficios que se les ofrecen a los clientes, es el descuento del 5% por pago a 8 días, pero en ocasiones nos encontramos que algunos de los clientes no realizan su pago en el tiempo establecido, el problema es la autorización o condonación en el descuento, generando posteriormente que éste se vuelva a realizar.

Por último, el Área de Crédito y Cobranza, aunque en otras empresas son áreas separadas, juega un papel importante en la operación de una empresa sin importar el giro al que pertenezca, para algunas empresas puede ser el motivo de una quiebra o del éxito.

## **5. Recomendaciones y Conclusiones.**

Hemos visto a lo largo de este trabajo, que sin duda alguna el departamento de crédito y cobranza, tiene un papel importante en diversas organizaciones, debido a que en gran parte de los resultados que se obtienen de la recuperación de cartera, se ven reflejados en las finanzas de la misma y en los objetivos del flujo de efectivo, es por eso, que es importante que las decisiones que se tomen a la momento de otorgar créditos sean los más acertado que se pueda.

Conceder créditos a los clientes implica cierto nivel de riesgo, pero también, es una estrategia para generar compradores leales y elevar los niveles de ventas, es por tal motivo, el encargado del departamento debe ejercer un cierto control sobre las funciones que a continuación recomiendo:

- Seleccionar en base a las políticas de crédito y criterios profesionales los candidatos correspondientes.
- Mantener actualizadas las políticas de crédito y darlas a conocer a los clientes y departamentos involucrados con esta área.
- Controlar la cobranza de manera oportuna para disminuir el plazo de cobro, y el riesgo de una cuenta incobrable.
- Mantener actualizado constantemente la base de datos de los clientes, así como sus expedientes para cualquier consulta que se realicen posteriormente.
- Estar en constante comunicación con el Gerente de Ventas y Vendedores, acerca de aquellos inconvenientes que retrasen el cobro de las facturas o contra recibos.

## “Importancia de la Función de Crédito y Cobranza en una Empresa Dedicada a la Compra y Venta de Luminarias Decorativas.”

---

- Mantener informados a los Agentes de Ventas acerca de los saldos vencidos que presenta cada uno de sus clientes, por medio de estados de cuenta, con el fin de apoyar a la labor de cobranza y establecer nuevas estrategias de cobro.

La verdadera importancia del área de Crédito y Cobranza en sí mismo, es cobrar como un experto, esto no significa hacer llamadas y pedir dinero, ahora es convertirse en comunicadores, negociadores, vendedores y atención a clientes, para evitar las excusas y quejas que se presentan, sólo así se logrará incrementar el retorno de la inversión.

Mi recomendación hacia La Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, es implementar en los planes de estudios tanto en las carreras de Contaduría como de Administración, un taller donde se impartan los temas como: Análisis para determinar si es sujeto a un crédito comercial, estrategias de cobro y administración de las cuentas por cobrar.

Muchos de los egresados cuando nos encontramos con este tipo de problemas no sabemos que hacer ante estas situaciones, y la experiencia es lo que nos va formando criterios profesionales.

Para los alumnos, mi recomendación se enfoca principalmente a que deben adecuar las políticas y procedimientos en autorizaciones de crédito de acuerdo a las necesidades de su empresa.

También hago la invitación a los egresados de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, proporcionen asesorías a las próximas generaciones sobre la otorgación de créditos y recuperación de las cuentas por cobrar de una organización.

## ***Bibliografía***

### LEYES Y CODIGOS

- Ley del Impuesto Sobre la Renta (LISR)
- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta (RLISR)
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito (LGTOC)
- Código Fiscal de la Federación (CFF)

### PÁGINAS WEB:

- <http://www.sat.gob.mx>