

Casa abierta al tiempo

**UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA**

---

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

✓ C S H

**T E S I N A**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE :

✓ LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PRESENTAN:

✓  
**GENARO GUTIERREZ**  
**JORGE ORTEGA**  
**FELIPE RODRIGUEZ**

*Devolver original  
Martín Arroyo B.  
Prof. Titular "A"  
~~Prof. Titular "A"~~*

**20-ENERO-1995**

---

Casa abierta al tiempo

**UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA**

---

**IMPLANTACION DE UN SISTEMA DE CREDITO  
Y COBRANZA**

**T E S I N A**

# TEMA: IMPLANTACION DE UN SISTEMA DE CREDITO Y COBRANZA

## INTRODUCCION

EL PRESENTE TRABAJO ESTA DIRIGIDO A GERENTES, JEFES DE DEPARTAMENTO, SUPERVISORES Y EN GENERAL A TODA PERSONA INTERESADA EN LAS ACTIVIDADES DE UN DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA.

LA PRESENTE INVESTIGACION TIENE COMO OBJETIVO EL PROPONER UN SISTEMA DE CREDITO Y COBRANZA ACORDE A LA EPOCA ACTUAL, SUGIRIENDO PARA TAL EFECTO TECNICAS Y ESTRATEGIAS QUE AYUDEN A SU IMPLANTACION.

DE LA MISMA MANERA, SE RECOMENDARA ALGUNOS CRITERIOS SOBRE LA FORMA DE ----- ADMINISTRAR EL CREDITO HACIA LOS CLIENTES, YA SEA PERSONAS FISICAS O NEGOCIOS. SE COMENTARA SOBRE LOS DIVERSOS TIPOS DE CREDITO Y TAMBIEN ACERCA DE LAS DIVERSAS GARANTIAS EXIGIBLES PARA OTORGAR UNA LINEA DE CREDITO.

SE ANALIZARA LA ORGANIZACION DE UN DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA BAJO DIVERSAS CIRCUNSTANCIAS, LA ANTIGUEDAD DE SALDOS DE COBRANZA, GRADO DE PROFESIONALIZACION DE LOS INTEGRANTES DEL DEPARTAMENTO, ETC...

TOMANDO EN CUENTA LOS DIVERSOS SUCESOS QUE A NIVEL POLITICO, ECONOMICO Y SOCIAL AFECTAN LA SOBREVIVENCIA DE UNA ORGANIZACION, SE TRATARA DE COMPROBAR SI ESTAS INCIDEN PARA REESTRUCTURAR LA OPERACION Y FUNCIONALIDAD DE UN ----- DEPARTAMENTO DE CREDITO. ASI DE ESTA MANERA SE TRATARA DE REALIZAR ALGUN----- TIPO DE PROPUESTA RELATIVO A LA PLANEACION Y EJECUCION DE ACTIVIDADES DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL QUE AYUDEN EN LA TOMA DE DECISIONES PARA EFECTUAR UNA ADECUADA REESTRUCTURACION.

LO ANTERIOR PERMITIRA, A LA PERSONA QUE TOMA LAS DECISIONES TENER INFORMACION OPORTUNA SOBRE LA MARCHA DE SU DEPARTAMENTO Y CORREGIR LAS DESVIACIONES Y FALLAS QUE SE PRESENTAN, Y LOS CUALES ALTERAN LAS METAS U OBJETIVOS PLANEADOS DENTRO DE LA PLANEACION FINANCIERA DE UNA ORGANIZACION.

## INDICE

### CAPITULO I MARCO DE REFERENCIA.- CONCEPTOS DEL CREDITO

A) CLASES DE CREDITO	4
B) CREDITO AL DETALLISTA	5
C) CREDITO MERCANTIL	5
D) CREDITO COMERCIAL BANCARIO	5
E) CREDITO INDUSTRIAL	5
F) CREDITO DE INVERSIONES	5
G) CREDITO DE MERCADO ABIERTO	6
H) CREDITO AGRICOLA	6
I) CREDITO DE PUBLICO	6
J) CREDITO DE EXPORTACION	7

### CAPITULO II MARCO TEORICO II.1 TITULOS DE CREDITO Y GARANTIA

A) TITULOS NEGOCIABLES	8
B) CUENTAS CORRIENTES EN LOS LIBROS	8
C) PAGARES	8
D) BONOS	9
E) ORDENES DE PAGO	9
E.1 CHEQUE CERTIFICADO	9
E.2 CHEQUE DECAJA	9
E.3 ACEPTACION COMERCIAL	9
E.4 ACEPTACION BANCARIA	9
E.5 GIRO BANCARIO	10
F) LA GARANTIA	10

### II.2 ORGANIZACION DE UN DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA

A) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	10
B) GERENTE DE CREDITO Y COBRANZA	11
C) DEPARTAMENTO JURIDICO	11
D) SECCION DE CREDITO	11
E) SECCION DE COBRANZA Y CREDITO	12

### II.3 DISEÑO DE UN SISTEMA DE CREDITO Y COBRANZA

A) ELEMENTO HUMANO EN COBRANZA	13
B) POLITICAS DE LA COBRANZA	15
C) CARACTERISTICAS DE LOS CLIENTES	16
D) AGENCIA DE COBRANZA	18

**CAPITULO III INVESTIGACION DE CAMPO**

A) OBJETIVOS	20
A.1 OBJETIVO GENERAL	20
A.2 OBJETIVO SECUNDARIO	20
B) PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
C) HIPOTESIS	20
D) DISEÑO DE LA PRUEBA	20
D.1 INVESTIGACION DOCUMENTAL	20
D.2 INVESTIGACION DE CAMPO	20
D.2.1 DELIMITACION DEL UNIVERSO	21
D.2.2 DISEÑO DE LA MUESTRA	21
D.2.3 INSTRUMENTO DE PRUEBA	21
D.2.4 DISEÑO DE CUESTIONARIO	22

**CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACION DE CAMPO**

A) PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	24
B) ANALISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS EN EL CAMPO	24
C) PRESENTACION DE GRAFICAS	24
D) COMPARACION DE LOS RESULTADOS PROPUESTOS Y LOS OBTENIDOS EN CAMPO	24

**CAPITULO V CONCLUSIONES**

A) CONCLUSIONES GENERALES	27
B) BIBLIOGRAFIA	28

**CAPITULO I MARCO DE REFERENCIA  
CONCEPTOS DEL CREDITO**

## CAPITULO I MARCO DE REFERENCIA

### CONCEPTO DE CREDITO

CREDITUM. O CREDERE . EN LATIN SIGNIFICA CONFIANZA , CREDITO , SIGNIFICA DERECHO QUE TIENE UNO AL RECIBIR DE OTRO ALGUNA COSA, SEGUN EL DICCIONARIO DE LA LENGUA CASTELLANA, EN CONSECUENCIA CONSOLIDANDO AMBOS TERMINOS DE LA DEFINICION PUEDE QUEDAR ASI:

CREDITO ES LA CONFIANZA OTORGADA Y EL DERECHO QUE DEBE APORVECHARSE SOBRE BIENES O SERVICIOS RECIBIDOS SUJETOS A PAGO FUTURO.

AMPLIANDO UN POCO LO ANTERIOR MENTE EXPUESTO, LOS ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL CREDITO SON:

- A) LA TEMPORALIDAD
- B) LA CONFIANZA
- C) LA BILATERALIDAD

CONCEPTOS PLENAMENTE IDENTIFICADOS EN CUALQUIER CASO AL TENER QUE ACEPTAR EL PRINCIPIO INVOLABLE EN EL CREDITO DE CONFIANZA.

A) LA TEMPORALIDAD NO NECESARIAMENTE INDICA QUE DEBE DE TRANSCURRIR UN ----- NUMERO DE DIAS, MESES Y AÑOS, PUES A VECES ES POSIBLE QUE SOLO TRANSCURRAN UNAS HORAS.

B) LA CONFIANZA COMO SEGUNDO ELEMENTO SE CARACTERIZA A TRAVES DE LA ----- SOLVENCIA, SERIEDAD Y ARRAIGO EN EL LUGAR QUE SE CELEBRA LA OPERACION----- DATOS QUE DEBEN REUNIR FAVORABLEMENTE LA PERSONA QUE SOLICITA EL CREDITO , ES DECIR QUE UNA EMPRESA DEBE OTORGAR ESA CONFIANZA ATENDIENDO EL CONOCIMIENTO QU SE TIENE SOBRE LA PERSONA Y LA SEGURIDAD DERIVADA DE QUE VOLVERA O -- CUMPLIRA DENTRO DEL TERMINO Y LAS CONDICIONES PACTADAS.

C) LA BILATERALIDAD COMO TERCER ELEMENTO IMPLICA UN CONOCIMIENTO MUTUO ----- ENTRE LAS PARTE QUE CELEBRAN EL CONTRATO DE CREDITO, ES DECIR, FRENTE A LA---- OBLIGACION DE DAR, SIEMPRE DEBE EXISTIR UNA OBLIGACION DE DEVOLVER.

### A) CLASES DE CREDITO

EL CREDITO PUEDE CLASIFICARSE DE MUCHAS MANERAS , PERO PARA NUESTRO PRO----- POSITO LO CLASIFICAREMOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE TRANSACCION CREDITICI POR EL CUAL SE ETABLECE. SOBRE ESTAS BASES. EL CREDITO PUEDE DIVIDIRSE EN LAS SI---- GUIENTES CATEGORIAS:

- B) CREDITO AL DETALLISTA
- C) CREDITO MERCANTIL
- D) CREDITO COMERCIAL BANCARIO
- E) CREDITO INDUSTRIAL
- F) CREDITO DE INVERSIONES
- G) CREDITO DE MERCADO ABIERTO
- H) CREDITO AGRICOLA
- I) CREDITO PUBLICO
- J) CREDITO DE EXPORTACION

TRATAREMOS PRIMERAMENTE LAS CLASES DE CREDITO QUE COMPRENDEN AL CONSUMI-- DOR CREDITO AL DETALLISTA , POSTERIORMENTE EL CREDITO QUE COMPRENDE A LOS----- NEGOCIOS , MAS QUE AL CONSUMIDOR INDIVIDUAL, MERCANTIL, INVERSIONES, MERCADO A BIERTO O PUBLICO Y FORANEO.

## B) CREDITO AL DETALLISTA

ESTE CAE DENTRO DE DOS PRINCIPALES CATEGORIAS: CUENTA ABIERTA Y CREDITO A PLAZOS, EL PRIMERO ES CONSIDERADO CREDITO POR CONVENIENCIA, EL PAGO SE HACE MENSUAL, GENERALMENTE LOS DIAS DIEZ DE CADA MES, PARA TODAS LAS COMPRAS HECHAS ANTES DEL MES O DURANTE UN PERIODO DE PAGOS ESPECIFICOS, EL COBRO DE SERVICIOS, RARA VEZ SE EFECTUA SOBRE CUENTAS ABIERTAS, EL CREDITO A PLAZOS- DONDE EL PAGO ES PARCIAL -SE HACEN INTERVALOS ESTABLECIDOS Y EN PERIODOS DE DECENAS O MESES- USUALMENTE SE BASAN EN LA NECESIDAD- EL CONSUMIDOR SERIA--- INCAPAZ DE HACER IMPORTANTES COMPRAS SIN EL. UN SERVICIO O INTERESES POR CO----- BRAR SE AGREGA AL COSTO INICIAL DE COMPRAS A PLAZOS.

## C) CREDITO MERCANTIL

EL CREDITO MERCANTIL ES AQUEL QUE SE USA PARA ASEGURAR BIENES PARA REVENTA---- A CAMBIO DE UNA PROMESA DE PAGO EN UN TIEMPO FUTURO ESPECIFICO. LOS BIENES INVOLUCRADOS PUEDEN SER MATERIAS PRIMAS, PRODUCTOS PARCIAL O TOTALMENTE ---- ACABADOS; LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN CON COMERCIANTES, DISTRIBUIDORES INTERMEDIARIOS O MAYORISTAS, MAQUILADORES O FABRICANTES. EL PRINCIPAL OBJETIVO DEL CREDITO MERCANTIL, ES QUE SE USA UN INTERCAMBIO DE BIENES DESTINADOS PARA REVENTA, CON O SIN PROCESO ADICIONAL DEL COMPRADOR. EL CREDITO MERCANTIL ES EL PRINCIPAL MEDIO DE CAMBIO ENTRE LA PRODUCCION Y LA DISTRIBUCCION DE LOS ----- BIENES DEL CONSUMIDOR HACIA EL PUNTO DE ENTREGA AL COMERCIANTE EN PEQUEÑO. UN SISTEMA DE CREDITO MUY DESARROLLADO Y SENSIBLE HA RESULTADO DE VITAL NECESIDAD, PARA CONTROLAR EL CREDITO MERCANTIL EN EL COMERCIO.

## D) CREDITO COMERCIAL BANCARIO

EL BANCO TIENE DOS FUNCIONES PRINCIPALES: RECIBIR DEPOSITOS Y ADELANTAR FONDOS TOMANDO COMO BASE POLIZAS, DOCUMENTOS NEGOCIABLES O DE DESCUENTO. CUANDO UN BANCO RECIBE DEPOSITOS, ACEPTA LA RESPONSABILIDAD DE GARANTIZAR ESOS FONDOS SIN ESPONER A LOS DEPOSITANTES A PELIGROS DE PERDIDAS. AL MISMO TIEMPO, EL BANCO HACE USO DE ESTOS DEPOSITOS PARA OBTENER LOS ----- GASTOS QUE ORIGINA ESTA INSTITUCION Y ADQUIRIR BENEFICIOS EN SU PROVECHO. EL BANCO DEBE ESTAR EN DISPOSICION DE CUBRIR LAS DEMANDAS PRESENTADAS CON---- CHEQUE O DE SOLICITUDES EN EFECTIVO SOBRE LOS FONDOS DE LOS MISMOS DEPOSITANTES. NATURALMENTE, EXCEPTO BAJO LAS CONDICIONES MAS EXTRAORDINARIAS, SOLO ---- UNA PEQUEÑA PARTE DE LOS DEPOSITOS BANCARIOS SERA SOLICITADA NORMALMENTE.

## E) CREDITO INDUSTRIAL

ESTE TERMINO ALGUNA VEZ USADO, EXCLUSIVAMENTE, PARA DESIGNAR LA VENTA DE MERCANCIAS DE UNA PERSONA A OTRA Y A COMISION, ES APLICADA ACTUALMENTE A LA ----- COMPRA DE CUENTAS POR COBRAR POR UN NEGOCIO.

A LOS COMISIONISTAS SE LES LLAMA AHORA AGENTES DEL ANTIGUO RAMO.

EL CREDITO INDUSTRIAL EN SU FORMA ACTUAL COMPRENDE LO SIGUIENTE:

A.1.- LA COMPRA INMEDIATA DE CUENTAS POR COBRAR PARA HACERLAS EFECTIVAS BA----- SANDOSE EN UN CONTRATO PROLONGADO.

A.2.- LA ACEPTACION DE LA RESPONSABILIDADES DE TODA LA CONTABILIDAD Y COBRANZA DE LAS CUENTAS POR COMPRADAS.

A. 2.- LA ACEPTACION DE CUALQUIER PERDIDA QUE PUEDA SURGIR DE LA CUENTA.

ALGUNOS AGENTES MODERNISTAS ANTICIPARON FONDOS SUPERIORES AL VALOR DE LA CUENTA POR COBRAR, ESPECIALMENTE A CLIENTES EN RAMOS ALTAMENTE DESARRO---- LLADOS. ELLOS A MENUDO OFRECEN UTILIDADES ACONSEJABLES MUY CONSIDERADAS EN LA COMPRAVENTA.

EL CREDITO INDUSTRIAL NO SE LIMITA A CUALQUIR RAMO PARTICULAR, SE USA PRINCIPAL-- MENTE EN TEXTILES, CRISTAL, MADERA, PAPEL, HULE Y PRODUCTOS DEL PETROLEO.

LA VENTAJA DEL CREDITO INDUSTRIAL CONSISTE QUE PERMITE EL RAPIDO MOVIMIENTO DEL CAPITAL NECESARIO PARA EL DESARROLLO DEL NEGOCIO EL CLIENTE CON EL CRE- DITO INDUSTRIAL PUEDE REINVERTIR SU CAPITAL DE TRABAJO. TAN RAPIDO COMO PUEDA



VENDER SUS ARTICULOS. SIN ESPERA 30, 60, O 90 DIAS PARA COBRAR SUS CUENTAS.

## **F) CREDITO DE INVERSIONES**

ES EL MEDIO POR EL CUAL MUCHOS HOMBRES DE NEGOCIOS ADQUIEREN ACTIVOS FIJOS, TERRENOS, EDIFICIOS, MAQUINARIA Y OTRO EQUIPO. EL DINERO PARA ESTE PROPOSITO NO SE OBTIENE DE LOS BANCOS DE COMERCIO. SI NO PUEDE SER PROPORCIONADO DE LOS FONDOS DE LOS DUEÑOS, DEBEN VENIR DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS, ESTE CAPITAL ES INVERTIDO EN NEGOCIOS PERMANENTEMENTE O POR UN PERIODO COMPARATIVAMENTE LARGO. CUANDO POSEEMOS UN NEGOCIO, LA INVERSION QUE HACEMOS EN EL DIFICILMENTE PUEDE INTERPRETARSE COMO CREDITO.

PERO CUANDO ANTICIPAMOS EL DINERO A UN NEGOCIO A CAMBIO DE LA PROMESA DE REEMBOLSAR EN UN TIEMPO FUTURO DISTANTE HAY UNA CONCEPCION DE CREDITO.

## **G) CREDITO DE MERCADO ABIERTO**

LAS FIRMAS COMERCIALES DE GRAN REPUTACION, CUANDO ESTAN NECESITADAS DE CAPITAL DE TRABAJO, PUEDEN OFRECER PARA VENTA GENERALMENTE DOCUMENTOS INCOBRABLES QUE GENERALMENTE CORREN DE TRES A SEI MESES, LAS CASAS DE DOCUMENTOS COMERCIALES, ALGUNAS VECES LLAMADAS CORREDORAS DE DOCUMENTOS COMERCIALES, ACTUAN CON ESTE CARACTER ENTRE LA COMPAÑIA. QUE EMITE LOS DOCUMENTOS Y EL BANCO U OTRA INSTITUCION FINANCIERA QUE LOS COMPRE. ESTAS CASAS DE DOCUMENTOS COMERCIALES PUEDEN COMPRAR PAGARES DIRECTAMENTE Y REEVENDERLOS. ESTE METODO DE REALIZAR OPERACIONES SE LE LLAMA CREDITO DEL MERCADO ABIERTO.

## **H) CREDITO AGRICOLA**

ESTE CREDITO ES DE DOS TIPOS:

A LARGO PLAZO PARA FINANCIAR COMPRAS DE LABRANZA Y EFECTUAR MEJORAS; A CORTO PLAZO PARA FINANCIAR LA PRODUCCION Y COMPRA DE COSECHAS Y GANADO. EL PRIMERO ES UNA INVERSION CREDITICIA; EL SEGUNDO ES UNA FORMA DE PRESTAMO BANCARIO; PERO EL CREDITO AGRICOLA ES CONSIDERADO COMO UN TIPO DE CREDITO DISTINTO PORQUE SUS EFECTOS ECONOMICOS DIFIEREN DE LOS QUE OCACIONAN LOS CREDITOS BANCARIOS Y DE INVERSIONES.

ESTE CREDITO ES DE GRAN RIESGO Y COSTOSO, COMPRENDE AGENCIAS COMERCIALES Y PRIVADAS, SUPLEMENTADAS POR INSTITUCIONES DEL GOBIERNO Y POR LA SUPERVISION DEL MISMO SOBRE INSTITUCIONES COOPERATIVAS.

## **I) CREDITO DE PUBLICO**

EL CREDITO DE GOBIERNO O PUBLICO, SE REFIERE AL ESTADO Y AL DE LOS GOBIERNOS LOCALES. LA SIGNIFICACION DEL CREDITO PUBLICO, ESPECIALMENTE DEL GOBIERNO FEDERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS Y SU IMPACTO SOBRE SU ECONOMIA, NO PUEDE SER SOBREESTIMADA. EL MONTO DEL CREDITO PUBLICO ESTABLECIDO, ES CASI IGUAL A TODAS LAS OTRAS CLASES DE CREDITO COMBINADAS. EL GOBIERNO ADQUIERE BIENES A CREDITO COMO LO HACE LOS COMERCIANTES. ELLOS PIDEN PRESTADO PARA EVITAR LA INMEDIATA IMPOSICION DE CONTRIBUCIONES. LOS INVERSIONISTAS EN EL CREDITO DE UN GOBIERNO ESTABLECE AFRONTAR REDUCIDOS RIESGOS; LOS RECURSOS DE UN GOBIERNO SON DURABLES Y COMPRENDEN TODA LA RIQUEZA DE UN PAIS; ESTADO O COMUNIDAD. EL CREDITO PUBLICO SE MANIFIESTA POR LOS BONOS DEL GOBIERNO FEDERAL, BONOS, ACCIONES, Y CERTIFICADOS DE LA TESORERIA Y BONOS MUNICIPALES Y DE UN ESTADO.

## J ) CREDITO DE EXPORTACION

EL CREDITO HA JUGADO UN IMPORTANTE PAPEL EN EL DESARROLLO DEL COMERCIO EXTERIOR. AUNQUE LOS RIESGOS DE CREDITO PARECEN MAYORES EN TRANSACCION DE CREDITO EXTERIOR QUE EN EL INTERIOR LAS PERDIDAS SON MENORES. HAY MUCHOS PROBLEMAS EN EL COMERCIO EXTERIOR QUE AFECTAN AL TRABAJO DEL HOMBRE DE CREDITO. ESTOS INCLUYEN LOS RIESGOS DE MONEDA VARIABILIDAD DEL MERCADO, ASI COMO FACTORES DE TIEMPO Y DISTANCIA.

LAS CONDICIONES DE VENTA DE CREDITO DE EXPORTACION SON NECESARIAMENTE DIFERENTES DE LAS DE CREDITO INTERIOR, LA MAYORIA SON MANEJADAS A TRAVES DE CARTAS DE CREDITO.

LA INVESTIGACION PARA EL SOLICITANTE DE CREDITO DE IMPORTACION ES CONDUCCION DE LA MISMA MANERA GENERAL QUE LA INVESTIGACION DE CREDITO INTERIOR.

**CAPITULO II MARCO TEORICO**  
**II .1 TITULOS DE CREDITO Y GARANTIA**

## **CAPITULO II MARCO TEORICO**

### **TITULOS DE CREDITO Y GARANTIA**

PARA EL EXITO DE UN ACREEDOR ES FUNDAMENTAL TENER UN CONOCIMIENTO COMPLETO DEL PROPOSITO Y EL EMPLEO DE CADA TITULO DE CREDITO YA QUE CONSTITUYEN LAS HERRAMIENTAS BASICAS PARA EL TRABAJO CREDITICIO; CADA TRANSACCION DE ESTA LAS INCLUYE Y REPRESENTA EL DERECHO DEL ACREEDOR A RECIBIR UN PAGO , LA PROMESA DE PAGO POR PARTE DEL DEUDOR. LA GARANTIA DEL PAGO ES EN EFECTO, SEGURIDAD DE PAGO.

NO ES NECESARIO PARA UNA TRANSACCION DE CREDITO, PERO ES UN INSTRUMENTO ESPECIAL PARA SITUACIONES SIMILARES, LA GARANTIA, CUANDO SE REQUIERE, RESPALDA O SUPLEMENTA A UN INSTRUMENTO DE CREDITO.

ES POR ELLO QUE SE ABORDARA PRIMERO LAS DIFERENTES FORMAS DE TITULOS DE CREDITO Y SU EMPLEO, LUGO EXAMINAREMOS LAS FORMAS Y EMPLEO DE LA GARANTIA.

### **CARACTERISTICAS**

UN TITULO DE CREDITO ES UNA PROMESA O UNA ORDEN, PARA PAGAR UNA SUMA DEFINIDA DE DINERO AL PORTADOR, AUNA PERSONA ESPECIFIACA A SU ORDEN. MIENTRAS QUE EL CREDITO HA SIDO EXTENDIDO, CADA TIPO DE CREDITO ES DIFERENTE Y TIENE SU PROPIA FORMA O FORMAS ESPECIFICAS DE TITULOS DE CREDITO, PERO TODOS ELLOS TIENEN TRES ASPECTOS ESENCIALES, QUE LOS DISTINGUEN DE OTROS DOCUMENTOS DE HECHO O DE DERECHO .

A.1 UNA PROMESA DE PAGO U ORDEN FUTURA DE PAGO

A.2 RIESGOS

A.3 ESTABLECIMIENTOS DE RELACION DEUDOR-ACREEDOR

### **A) TITULOS NEGOCIABLES**

EL TERMINO "NEGOCIABLE" ES USADO FRECUENTEMENTE, A PROPOSITO DE LOS TITULOS DE CREDITO, UN TITULO NEGOCIABLE ES UNA REPRESENTACION DE UN VALOR QUE PUEDE PASAR LIBREMENTE DE UNA PERSONA A OTRA, SI ES PAGADERO AL PORTADOR, ES NEGOCIADO A LA ENTREGA; SI ES PAGADERO A LA ORDEN, ES NEGOCIADO POR EL ENDOSO DEL POSEEDOR Y A LA ENTREGA DEL DOCUMENTO.

### **B) CUENTA CORRIENTE EN LOS LIBROS**

PROBABLEMENTE LA MAS ANTIGUA Y CIERTAMENTE LA MAS SIMPLE DE LAS CLASES DE CREDITO ES LA CUENTA CORRIENTE O CUENTA EN LIBROS. ES PROPIAMENTE UNA MEMORIA O APUNTE QUE HACE EL ACREEDOR COMO PARTE DE SU PROCEDIMIENTO REGULADOR DE CONTABILIDAD, DE CADA VENTA, EL HACE UNA PARTIDA EN EL LIBRO MAYOR CARGANDOLO A CUENTA DEL MONTO DEL CREDITO EXTENDIDO AL CLIENTE, LA PARTIDA EN EL LIBRO ES A MENUDO LA UNICA EVIDENCIA ESCRITA DE UNA TRANSACCION COMERCIAL DE CREDITO.

### **C) PAGARE**

UN PAGARE ES UNA PROMESA DE PAGO ESCRITA PARA CUBRIR INCONDICIONALMENTE UNA SUMA DETERMINADA DE DINERO A SOLICITUD O EN FECHA DETERMINADA, ES FIRMADA POR EL GIRADOR- LA PERSONA QUE PROMETE PAGAR- LA PERSONA AQUIEN DEBE PAGARSELE EL DOCUMENTO ES EL TENEDOR.

PUEDE SER ENTREGADO POR UN COMPRADOR EN PAGO DE BIENES, O GIRADO POR UNA PERSONA A CAMBIO DE DINERO O DE CREDITO DE CUALQUIER INDIVIDUO O BANCO. SI SON PAGADEROS A LA ORDEN DE UNA PERSONA EN PARTICULAR O AL PORTADOR, SON NEGOCIABLES; ES DECIR,

PUEDEN SER TRANSFERIDOS AL ENDOSO O A LA ENTREGA.

## 2) BONOS

LOS BONOS SON MENOS FAMILIARES QUE LAS CUENTAS CORRIENTES Y QUE LOS PAGARES, PERO AL TRATAR SOBRE TITULOS DE CREDITO NO SERIA COMPLETO SI NO SE HACE MENCION DE ELLOS. SON GENERALMENTE, EMITIDOS POR GRANDES CORPORACIONES, PARA REUNIR FONDOS EN LA COMPRA DE EDIFIOS Y EQUIPO O CAPITAL PARA TRABAJO PERMANENTE. SON PROMESAS DE PAGO DE UNA CIERTA SUMA DE DINERO EN UNA FECHA DETERMINADA, GENERALMENTE DIEZ AÑOS O MAS DESPUES DE LA EMISION DEL BONO. (LOS PAGARES RARA VEZ SE DAN POR PERIODOS LARGOS, YA QUE SU EMPLEO NORMAL ES PARA FINANCIAR TEMPORALMENTE O PARA LLEVAR A LA CIMA UN NEGOCIO EN UNA EPOCA DE COMPRAS O PARA CAPITAL DE TRABAJO TRANSITORIO). LOS BONOS PUEDEN SER NEGOCIABLES, PUEDEN SER AL PORTADOR SON FACILMENTE TRANSFERIBLES MEDIANTE LA ENTREGA. LOS BONOS NO NEGOCIABLES O REGISTRADOS PUEDEN SER TRANSFERIDOS MEDIANTE ENDOSO, ENTREGA Y REGISTRO. LOS BONOS SON USADOS A MENUDO COMO GARANTIA, PARA EMPRESTITOS.

## 3) ORDENES DE PAGO

LA MAS IMPORTANTE Y MAS GARANTIZADA ORDEN DE PAGO ES EL CHEQUE ES UNA ORDEN GIRADA CONTRA UN BANCO POR UN LIBRADOR, SOLICITANDOLE EL PAGO DE UNA SUMA DETERMINADA DE DINERO A LA ORDEN DE ALGUNA PERSONA O SOCIEDAD, NOMBRADA EN EL CHEQUE SU CONVENIENCIA LA A HECHO EL MEDIO PRINCIPAL DE PAGOS.

### E. 1 CHEQUE CERTIFICADO

CUANDO UN LIBRADOR DEBA ESTABLECER FUERA DE DEUDA QUE EL BANCO PAGARA SU CHEQUE EL BANCO TIENE QUE CERTIFICARLO. EL CAJERO O EMPLEADO QUE RECIBA, SELLA CON CERTIFICADO, "BUENO CUANDO SE ENDOSE CORRECTAMENTE" SOBRE EL CHEQUE, Y FIRMA CON SU NOMBRE O INICIALES. ESTO ES EN EFECTO LA GARANTIA DEL BANCO, DE QUE EL LIBRADOR TIENE SUFICIENTES FONDOS PARA CUBRIR EL CHEQUE, PERO RESERVA LA CANTIDAD ESTIPULADA DE LA CUENTA DEL LIBRADOR. LOS CHEQUES SUBSECUENTEMENTE GIRADOS SERAN PAGADOS SOLAMENTE SI HAY FONDOS SUFICIENTES EN DEPOSITO POR EL Y SOBRE EL VALOR NOMINAL DE TODOS LOS CHEQUE CERTIFICADOS POR COBRAR.

### E.2 CHEQUE DE CAJA

ES UNA ORDEN A UN BANCO, FIRMADA POR EL CAJERO O UN FUNCIONARIO DEL BANCO EMISOR, ESTA FORMA ES ORDINARIAMENTE USADA POR UNA INSTITUCION BANCARIA EN PAGO DE SUS PROPIAS OBLIGACIONES, PERO PUEDE SER EMITIDO A UN CLIENTE POR UN CARGO PEQUEÑO Y EN TAL CASO SIRVE COMO CHEQUE CERTIFICADO.

### E. 3 ACEPTACION COMERCIAL

ES EL TITULO DE CREDITO LIBRADO POR UN VENDEDOR DIRIGIDO A UN COMPRADOR DE MERCANCIAS O BIENES PARA PAGAR UNA CIERTA CANTIDAD EN UN TIEMPO FUTURO DETERMINADO PARA CUBRIR LA COMPRA. LA OBLIGACION A PAGAR ES ADMITIDA POR EL COMPRADOR Y POR ESCRITO EN EL DOCUMENTO LA ACEPTACION ESTABLECE QUE ES LIBERADA POR UNA TRANSFERENCIA ESPECIFICA DE BIENES. EL VENDEDOR ES EL LIBRADOR Y TAMBIEN A QUIE SE LA PAGA. EL COMPRADOR ES EL LIBRADOR Y EL QUE ACEPTA.

### E.4 ACEPTACION BANCARIA

ES SIMILAR A LA ACEPTACION COMERCIAL; LA DIFERENCIA ES QUE UN BANCO ACEPTA LA RESPONSABILIDAD PARA PAGAR EN FAVOR DEL COMPRADOR DE BIENES. LOS BANCOS GENERALMENTE REALIZAN ACEPTACIONES UNICAMENTE SOBRE LAS BASES DE UNA CARTA DE CREDITO; ALGUNAS VECES LO HACEN ASI SOBRE LA GARANTIA DE BIENES DE DEPOSITO LAS ACEPTACIONES BANCARIAS SON IMPORTANTES EN EL COMERCIO INTERNACIONAL, PERO NO SE EMPLEAN EN EL COMERCIO.

## **II.2 ORGANIZACION DE UN DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA**

## 11.5 GIRO BANCARIO

ES MUY SIMILAR AL CHEQUE. EL CHEQUE ES UNA ORDEN GIRADA POR UNA PERSONA CONTRA UN BANCO EN EL CUAL TIENE FONDOS DEPOSITADOS; UN GIRO BANCARIO ES UNA ORDEN ESCRITA DE UN BANCO A OTRO PARA PAGAR DINERO A LA PERSONA DESIGNADA EN EL GIRO, A PETICION. LOS BANCOS CONSERVAN DEPOSITOS EN BANCOS DE OTRAS CIUDADES, ASI, PUEDEN GIRAR CONTRA ELLOS SEGUN SE REQUIERA.

### F) LA GARANTIA

LA GARANTIA ES UNA COSA DE VALOR, FACIL DE CONVERTIRSE EN DINERO, DEPOSITADO COMO UNA FIANZA CON EL ACREEDOR PARA GARANTIZAR EL PAGO DE UNA OBLIGACION. UN TITULO DE CREDITO ESCRITO SIEMPRE ASEGURA EL PRESTAMO MEDIANTE GARANTIA. SI EL DEUDOR POR CUALQUIER RAZON NO CUMPLE LA OBLIGACION DEL TITULO DE CREDITO GARANTIZADO, EL ACREEDOR ES LIBRE DE VENDERLA GARANTIA Y COBRARSE DEL PRODUCTO DE LA VENTA.

## 11.2 ORGANIZACION DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS.

### A) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO

LA ORGANIZACION DE UNA EMPRESA O DEPARTAMENTO, ES UN ASPECTO DE CARACTER ADMINISTRATIVO QUE DEPENDE DIRECTAMENTE DEL GERENTE GENERAL O ADMINISTRADOR DEL NEGOCIO QUIEN PROMOVERA DICHA ORGANIZACION Y TENDRA FACULTADES PARA EFECTUAR CAMBIOS Y REVISIONES DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS IMPLANTADOS. ESPECIFICAMENTE.

ORGANIZACION ES EL CONJUNTO DE FUNCIONES COMBINANDO EL TRABAJO QUE EN FORMA INDIVIDUAL O EN GRUPO TIENE QUE REALIZARSE PARA LOGRAR UNA APLICACION EFICIENTE Y SISTEMATICA PARA QUE EL ORGANIZADOR ESTABLESCA EL SISTEMA MAS ADECUADO ES NECESARIO ANALIZAR CONVENIENTEMENTE LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS GENERALES QUE SIRVEN DE FUNDAMENTO PARA EL DESARROLLO DE UN DEPARTAMENTO.

A.- ESTUDIO DE LAS CARACTERISTICAS Y NECESIDADES PROPIAS DE LA EMPRESA Y EN PARTICULAR DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO, OBEDECIENDO A UN CRITERIO ESTRICTAMENTE FUNCIONAL.

B.- LIMITACION DE RESPONSABILIDADES BIEN DEFINIDAS Y CLARAS ACOMPAÑADAS DE SU CORRESPONDIENTE.

C.- CLASIFICACION DE FUENTES.

D.- OBSERVAR QUE POR NINGUN MOTIVO EL GERENTE DE CREDITO O LOS EMPLEADOS QUE OCUPEN UN SOLO PUESTO, QUEDEN SOMETIDOS A ORDENES CONCRETAS DE MAS DE UNA FUENTE.

E.- DETERMINAR LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR POR CADA TIPO DE OPERACION QUE EFECTUE DEL DEPARTAMENTO, ESPECIFICANDO LOS TRAMITES Y DISTRIBUCION DE LOS DOCUMENTOS QUE DEBEN USARSE.

ADEMAS LOS PRINCIPIOS ENUMERADOS, DEBEN TOMARSE EN CUENTA LOS SIGUIENTES ELEMENTOS NECESARIOS PARA LLEVAR ACABO LA ORGANIZACION.

A.1.- PERSONAL PREPARADO PARA DESEMPEÑAR LOS TRABAJOS PROPUESTOS SELECCIONANDOS MEDIANTE PRUEBAS DE ACTITUD PARA OCUPAR EL PUESTO MAS ADECUADO A LOS CONOCIMIENTOS.

A.2.- EQUIPO DE OFICINA ADECUADO: MAQUINAS DE ESCRIBIR, SUMADORAS, COMPUTADORAS, ETC...

LA ORGANIZACION DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA ES APLICADA POR LA FUNCION COORDINADORA REPRESENTADA EN ESTE CASO POR EL GERENTE DE ESTE DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS, SE LOCALIZA EN EL AREA DE FINANZAS DIVERSIFICADO Y CENTRALIZADO JERARQUICAMENTE EN RELACION A LAS NECESIDADES DEL NEGOCIO, PRESENTANDO PARA EL EFECTO EL SIGUIENTE ORGANIGRAMA QUE REUNE LAS CARACTERISTICAS DE UNA EMPRESA

( ANEXO )

## GERENTE DE CREDITO Y COBRANZA

ESTE FUNCIONARIO DEBE REUNIR CUALIDADES QUE LO DISTINGAN DE LOS DEMAS -----  
 ECUTIVOS PUES SUS FUNCIONES MERECE LOS PROCEDIMIENTOS MAS AVANZADOS--  
 JE SE CONOCEN SOBRE ESTA ESPECIALIDAD.  
 LOS ASPIRANTES A OCUPAR EL PUESTO DE GERENTE DE CREDITO Y COBRANZA DEBEN  
 DEPTARSE SER INVESTIGADOS PROFUNDAMENTE, COMPRENDIENDO QUE LA CONFIANZA  
 NECESARIA PARA EL CASO. SOLO SE PUEDE OTORGAR A PERSONAS QUE TENGAN -----  
 HONORABILIDAD COMO VIRTUD IMPRESCINDIBLE.  
 LAS CUALIDADES PRINCIPALES A QUE ME REFIERO EN EL PRIMER PARRAFO PUEDE  
 REUNIRSE EN LO SIGUIENTE : HONORABILIDAD, CARACTER, RESPONSABILIDAD Y EXCE-----  
 ENTE REPUTACION.

### C) DEPARTAMENTO JURIDICO

ESTE DESARROLLA LAS ACTIVIDADES QUE NO SIEMPRE TIENE RELACION CON EL DEPAR-----  
 AMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS, PUES SUS FUNCIONES SON MAS AMPLIAS SIRVIENDO  
 EN ALGUNOS CASOS COMO ASESORES SOBRE CONSTITUCION Y MODIFICACIONES A LA  
 ESCRITURA SOCIAL ASI COMO AL REGISTRO DE DIVERSOS CONTRATOS, ETC..., ADEMAS DE  
 LA INTERVENCION SOBRE LA COBRANZA MOROSA, ASPECTO QUE DEBE SER CONTROLADO  
 MEDIANTE UN SISTEMA ESPECIAL.  
 LA INTERVENCION DE UN DEPARTAMENTO JURIDICO EN LA COBRANZA SE JUSTIFICA CUAN-  
 DO DESPUES DE HABER AGOTADO TODOS LOS RECURSOS Y PROCEDIMIENTOS NORMALES  
 EN ESTOS CASOS , SIN OBTENER EL EXITO DESEADO, PARA LO CUAL ES NECESARIO TUR---  
 VAR A DICHO DEPARTAMENTO TODOS LOS ANTECEDENTES QUE SIRVAN COMO-----  
 ELEMENTOS DE TRABAJO , PARA PROMOVER LA POSIBLE RECUPERACION DE LOS SALDOS  
 QUE REQUIEREN DE MAYOR ENERGIA DE COBRABILIDAD.  
 LA AUTORIZACION PARA QUE UNA CUENTA PASE AL DEPARTAMENTO JURIDICO CORRESPON  
 DE AL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS, DESPUES DE HABER DISCUTIDO EL  
 CASO CON EL SUPERVISOR DE LA SECCION DE CREDITO Y COBRANZAS, PERO UNICAMENTE  
 HASTA HABER AGOTADO TODOS LOS RECURSOS PARA LOGRAR EL COBRO.  
 LA SECCION DE CREDITO TRABAJARA COMO BASE PRINCIPAL DE LA SECCION DE COBRAN-  
 ZA POR LO TANTO DEBEN PLANEARSE LO MEJOR POSIBLE SU ASPECTO FUNCIONAL INSTA-  
 LADO SISTEMAS APROPIADOS CAPACES DE OFRECER LA MAS RAPIDA CONSULTA Y FACIL A  
 CCESIBILIDAD RECOPILANDO INFORMACION Y ARCHIVANDOLA CON TODO ESmero, PUES ES  
 DE SUMA IMPORTANCIA QUE TODAS LAS INVESTIGACIONES Y GESTIONES OBTENIDAS  
 PERMITAN MANTENER CONSTANTEMENTE ACTUALIZADO CADA EXPEDIENTE, CONOCIENDO  
 ADEMAS LA CUENTA CORRIENTE Y LA DE CREDITO.  
 UN BUEN MANUAL O INSTRUCTIVO COSTITUYE UN INSTRUMENTO ESENCIAL PARA QUE SE  
 OBSERVE POR LOS AUXILIARES DE LA OFICINA DE CREDITO PRODUCIENDO MAYOR VOLU---  
 MEN DE TRABAJO EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE Y COMO VENTAJA ADICIONAL ESTOS MA---  
 NUALES PROPORCIONAN A LA OFICINA PATRONES DE RUTINA LOGRANDO A SI UNIFORMAR  
 EL TRABAJO DE LOS DIFERENTES EMPLEADOS DE ESTA SECCION.  
 ENTRE LAS FUNCIONES A DESARROLLAR POR EL PERSONAL AUXILIAR, EXISTEN COMO LAS  
 -COMUNES LAS SIGUIENTES:  
 -DIRECTORIO DE CLIENTES .  
 -VIGILANCIA DE LIMITES.  
 -RESULTADOS OBTENIDOS POR LOS INVESTIGADORES.  
 -INFORMACION SOBRE SOLICITUDES DE CREDITO.

### D) SECCION DE CREDITO

LAS COBRANZAS REFLEJADAS EN LAS CUENTA DE LOS CLIENTES, CONSTITUYEN EL PUNTO  
 CLAVE PARA JUZGAR LA CAPACIDAD ECONOMICA DE UNA EMPRESA ESTA COMPROBADO ---  
 QUE PARA DISTRIBUIR ADECUADAMENTE LOS BIENES Y SERVICIOS EN EL MERCADO ES  
 NECESARIO INTERESAR AL CLIENTE CON DIVERSOS ATRACTIVOS REFERENTES A LA FORMA  
 DE PAGO, CALIDAD DE MERCANCIA, RAPIDEZ DE ENTREGA, ETC...  
 ANALIZANDO LO ANTES EXPUESTO, SE OBTIENE COMO CONCLUSION QUE EL VOLUMEN DE  
 LAS CUENTAS POR COBRAR COMO EFECTO DE LAS VENTAJAS OFRECIDAS A LOS CLIENTES .



REFLEJA LA POLITICA COMERCIAL DE LA EMPRESA, MOSTRANDOSE ADEMAS EL CRITERIO FINANCIERO QUE LA DIRECCION DE UN NEGOCIO TIENE.

AS COBRANZA SURGEN FUNDAMENTALMENTE DE LAS VENTAS, CONSECUENTEMENTE ---  
 LAS COBRANZAS SE VEN INCREMENTADAS CON EL IMPORTE DE LAS ENTREGAS QUE DEBE  
 EXISTIR SIEMPRE EN TODA DOCUMENTACION O CORRESPONDENCIA QUE LLEGA A LOS -----  
 CLIENTES.

**LA DISTRIBUCCION DE LA FACTURA SE HARA DE LA SIGUIENTE MANERA:**

ORIGINAL-----	CREDITO
COPIA 1 -----	CREDITO
COPIA 2 -----	CREDITO ( EXPEDIENTE)
COPIA 3 -----	CONTABILIDAD DE CLIENTES
COPIA 4 -----	CONTABILIDAD GENERAL ( FISCAL)

## **E) SECCION DE COBRANZA Y CREDITO**

EL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA DEBERA PROCURAR SANEAR COSTANTEMENTE LA MANERA DE PENSAR DE NUESTROS CLIENTES; TRATANDO DE ELIMINAR AL MAXIMO--- LAS EVASIVAS PARA NO CUMPLIR CON EL PAGO DE SUS CUENTAS; EXISTEN MULTIPLES- RAZONES DE MOROSIDAD Y A CONTINUACION MENCIONARE ALGUNAS, PLANTEANDO EL----- POSIBLE TRATAMIENTO DE COBRANZAS DESDE LUGO COSIDERAR QUE EN CADA UNO DE -- LOS SIGUIENTES ASPECTOS EL CLIENTE USA UN PRETEXTO PREVIAMENTE PENSANDO PARA EVITAR EL PAGO REQUERIDO, YA QUE LOS CASOS EN QUE REALMENTE TENGAN RAZON EL-- CLIENTE POR EJEMPLO, DOCUMENTOS MAL FACTURADOS, DIFERENCIAS EN PRECIO, BONIFICACIONES, FALTANTES DE MATERIAL, DESCUENTOS NO CONSIDERADOS, ETC..., CO--- RRESPONDEN QUE SE VA A LOGRAR TOTALMENTE, COMO LO IDEAL., POR SU PUESTO, EL CLIENTE NUNCA CITARA COMO RAZONES JUSTIFICADAS ESTOS PRETEXTOS PARA NO PA----- GAR , OBIAMENTE ESTAS SON NEGATIVAS DE PARTE DE LOS CLIENTES QUE DEBEN SO----- PORTAR CON SUS COSECUENCIAS EL NEGOCIO, BRINDANDOLES UN TRATAMIENTO ----- ESPECIAL DE COBRO A CONTINUACIO SE EXPLICARA LAS RAZONES QUE CAUSAN LA MORO- SIDAD DE LOS CLIENTES.

LOS CLIENTES NUEVOS NO PAGAN POR DESCONOCER CON EXACTITUD NUESTRAS----- CONDICIONES DE VENTA, ESTA EXPERIENCIA DEBE SER VIGILADA CUIDADOSAMENTE POR EL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS, DANDO A CONOCER EN FORMA EXPRESA AL NUEVO CLIENTE DICHAS CONDICIONES.

OTRAS DE LAS RAZONES QUE INTERVIENEN PARA NO PAGAR A TIEMPO SE DEBERA A QUE EN SUS VENCIMIENTOS.

HAY CLIENTES QUE HAN ADQUIRIDO EL MAL HABITO PARA CON SUS ADEUDOS A PESAR DE SER SOLVENTES. COMPORTANDESE DE TAL MANERA SIN IMPORTARLES EL PERJUICIO FI--- NANCIERO QUE PROVOCAN.

COMO SE TRATA DE CLIENTES CUMPLIDOS QUE OBSERVAN CIERTOS PERIODOS DE MORO-- SIDAD , EN FORMA INTELIGENTE DEBEMOS EJERCELES PRESION VISITANDOLES Y ----- HABLANDOLES POR TELEFONO Y SI SON FORANEOS SOMETERLOS A BASE DE CORRESPON- DENCIA, TENIENDO SIEMPRE CUIDADO DE NO EXPONERLO A LA COMPETENCIA.

EXISTEN TAMBIEN CLIENTES PELIGROSOS, SIENDO AQUELLOS QUE EXTRAEN DEL NEGOCIO GRANDES CANTIDADES DE DINERO PARA ASUNTO PERSONAL, DESDE UN PRINCIPIO DEBE--- DARSELES UN TRATAMIENTO ESPECIAL POR MEDIO DE CORRESPONDENCIA FIRME, ----- MANTENIENDOLOS VIGILADOS ESTE TIPO DE CLIENTES A LA POSTRE , CONVIENE ----- ELIMINARLOS, DESTRUYENDOSE POR COMPLETO LA LABOR DE COOPERACION CON EL DEPARTAMENTO DE VENTAS.

EN ALGUNOS CASOS ES CONVENIENTE AMPLIAR LOS PLAZOS , CUANDO SE TRATA DE UN --- CLIENTE QUE NO PAGA PORQUE DESAPARECE SU NEGOCIO, EL ESTADO DE LIQUIDEZ AL CONGESTIONARSE SU CARTERA POR MUCHA MERCANCIA O POR INTERVENCION DE ACTIVO FIJO. RECONOCIENDOSELES COMO UN CLIENTE SI SE TRATA DE FACTURAS, APROVECHAR ESTA EPOCA AL DAR UN PLAZO MAYOR, FORMULANDO LETRAS O PAGARES, INCLUYENDO EL CARGO DE LOS RESPECTIVOS INTERESES. CONCEPTUANDO QUE SE TRATA DE UN BUEN CLIENTE Y EN EL SUPUESTO DE TENER UNA CARTERA EXCESIVA, NUETRA OBLIGACION ES SUGERIRLE Y AYUDARLE A GESTIONAR PRESTAMOS CON INSTITUCIONES FINANCIERAS , IN- DUDABLEMENTE TODO PROCESO PONE A PRUEVA LA HABILIDAD DEL GERENTE DE CREDITO Y COBRANZAS.

## **II.3 DISEÑO DE UN SISTEMA DE CREDITO Y COBRANZA**

## 1.3 DISEÑO DE UN SISTEMA DE CREDITO Y COBRANZA

### 3 IMPLANTACION DE DISEÑO

IMORDIALMENTE EL SISTEMA EXISTE PARA LO SIGUIENTE:

STEMATIZAR.

NTROLAR EN BASE A DELEGAR.

GUIR PROCEDIMIENTOS YA HECHOS PARA CASOS EN QUE SI HAY CAMBIOS DE

PERSONAL.

SISTEMA ESTA DADO Y LO PUEDEN LLEVAR A CABO SIN PROBLEMAS.

ALIZACION DE AUDITORIAS FISCALES, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

**UN SISTEMA DE CREDITO ES JUSTIFICABLE POR LAS SIGUIENTES RAZONES:**

1. MERCANCIA A VENDER, SE VA ACOBRAR.

2. VENTA NO ESTA HECHA HASTA QUE SE COBRA.

3. RIESGO DE PERDIDA DEL PATRIMONIO DE LA EMPRESA.

4. NO DESPERDICIA TIEMPO EN PAPELEO, NI EN LAS PERSONAS.

**UN LO QUE A COBRANZA SE RESPECTA:**

1. TENER UN SISTEMA PARA RECUPERACION CREDITICIA EN TIEMPO Y CONDICION

CONVENIDAS, LO CUAL NOS TRAE COMO CONSECUENCIA UN AHORRO DE DINERO.

2. SI MISMO, EL NO TENER UN SISTEMA, SE PAGA UN CARGO FINANCIERO O SE TIENE

3. PERDIDA DEL DINERO.

4. CONSEQUENTEMENTE NO SE PUEDEN LOGRAR FLUJOS DE EFECTIVO.

5. LA CONTINUACION SE DESCRIBIRA EL SISTEMA DE CREDITO Y COBRANZA, BASADO EN

UN MODELO QUE SERA DESCRITO DESDE LA FORMULACION DEL PEDIDO HASTA EL

FIN DE EL.

1.- FORMULACION DEL PEDIDO DE VENTA .

2.- VENTAS PASA PEDIDO A CREDITO PARA SU AUTORIZACION.

3.- CHECADO EL PEDIDO DEL CREDITO LO RETORNA A VENTAS CON SU VISTO BUENO.

4.- VENTAS MANDAN A FACTURACION ORIGINAL DEL PEDIDO.

5.- FACTURACION CHECA LA EXISTENCIA DE LA MERCANCI EN ALMACEN.

6.- FACTURACION ELABORA EL DOCUMENTO CORRESPONDIENTE.

7.- SE MANDA MERCANCIA AL CLIENTE CON COPIA DE LA FACTURA, LA ORIGINAL JUNTO

CON COPIA DE EVIDENCIA DE EMBARQUES SE ENVIA A CREDITO, PARA REALIZAR EL CO-

BRRO.

8.- FACTURACION ELABORADA LISTADO DE FACTURAS CON MERCANCIA ENTREGADA.

9.- CREDITO RECIBE Y CHECA LAS FACTURAS.

10.- CREDITO REGISTRA EN EL ESTADO DE CUENTA DEL CLIENTE LA FACTURA.

11.- CREDITO PROGRAMA EL COBRO DE LA FACTURA, ENVIANDOLA AL CLIENTE CON UN

COBRADOR .

12.- COBRADOR LA METE A REVISION, RECIBIENDO A CAMBIO EL COTRARECIBO.

13.- COBRADOR ENTREGA CHEQUES AL RESPONSABLE DE LA CUENTA, Y EFECTUA EL

DEPOSITO DE LOS VALORES RECIBIDOS.

14.- POR ULTIMO SE REGISTRA EN LA CUENTA DEL CLIENTE EL VALOR DEL DEPOSITO

RECIBIDO DE ACUERDO A LAS FACTURAS QUE ESTE LIQUIDANDO.

## A) ELEMENTO HUMANO

NUNCA HA EXISTIDO UN SITEMA DISEÑADO QUE ELIMINE EL ELEMENTO HUMANO EN LA CONCESION DE CREDITO Y EN EL COBRO DE LOS ARTICULOS EMBARCADOS. UN SISTEMA TOTALMENTE COMPUTARIZADO PODRA AYUDAR A LLEVAR UN COTROL DE LAS ORDENES. REALIZAR ANALISIS DE CREDITO Y ENVIAR ESTADOS, PERO NO PODRA APLICAR EL CRITERIO RESPECTO A QUIE SE LE DEBA OTORGAR CREDITO Y POR CUANTO A TRAVEZ DE UN DETERMINADO PERIODO DE TIEMPO LA POLITICA DE CREDITO ES DETERMINADA POR LAS PERSONAS QUE ADMINISTRAN LA COMPAÑIA Y QUE TAMBIEN FUNCIONE LA ---- POLITICA HABRA DE DEPENDER DE QUE TAMBIEN LAS PERSONAS LLEVEN ACABO TALES POLITICAS.

EL PERSONAL DE COBRANZA ESTA FORMADO POR LOS AUXILIARES DE CONTROL Y LOS COBRADORES. PARA MEDIR EL PORCENTAJE DE EFICIENCIA DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN ESTE DEPARTAMENTO, DEBE UTILIZAR LA TECNICA DE ANALISIS FACTORIAL. SE RECOMIENDA HACER ESTE ESTUDIO CADA DOS O TRES AÑOS, DEBIDO A LA ROTACION DEL PER-

SONAL, PARA TOMAR MEDIDAS CORRECTIVAS Y AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DEL EQUIPO DE TRABAJO.

#### **ELEMENTOS**

1.- PERSONALIDAD. LA QUE CORRESPONDE A UN EMPLEADO:

- \*ASPECTO PERSONAL.
- \* INTERES POR SU TRABAJO.
- \* ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD.

2.- RELACIONES HUMANAS. LAS QUE DEBEN PREVALECER EN UN CENTRO DE TRABAJO:

- \*RELACIONES CON SUS SUPERIORES .
- \*RELACIONES CON SUS COMPAÑEROS.
- \*RELACIONES CON EMPLEADOS DE OTROS DEPARTAMENTOS.
- \*RELACIONES CON LOS CLIENTES.

3.- TRABAJO DE EQUIPO. EL QUE SE HAYA ESTABLECIDO:

- \*GRADOS DE COOPERACION .
- \*MORAL ALTA.
- \* RESPONSABILIDAD EN SU TRABAJO.
- \*CANTIDAD DE TRABAJO.
- \*CALIDAD DEL TRABAJO

4.- CONOCIMIENTO DE SU TRABNAJO. EL NECESARIO PARA SU PUESTO:

- \*PROCEDIMIENTO
- \*CONTABILIDAD.
- \* MATEMATICAS.
- \*ORTOGRAFIA.
- \*OTROS CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS DEL PUESTO.

A ESTO SE LE LLAMA ANALISIS FACTORIAL DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA. CARACTERISTICAS DEL ELEMENTO HUMANO.

#### **\*PERSONALIDAD**

- A) ASPECTO PERSONAL ADECUADO.
- B) EL INTERES DE LOS EMPLEADOS POR SUS PUNTOS DE VISTA.
- C) SINCERIDAD EN LA ACTITUD Y LOS MODALES.
- D) CAPACIDAD PARA ENFRENTARSE A LA CRITICA.
- E) CAPACIDAD PARA INSPIRAR CONFIANZA.
- F) FACILIDAD DE PALABRA.

1 AGUSTIN MONTAÑO. COBRANZA. EDICIONES TRILLAS, MEXICO, 1987, PAG.59

#### **JUICIO**

- A) EMPLEO FRECUENTE DE LA INFORMACION DEPARTAMENTAL.
- B) ANLISIS EXHAUSTIVO DEL PROBLEMA QUE DEBE RESOLVER.
- C) APEGO A LOS HECHOS SIN PREJUICIOS PERSONALES.

#### **TACTO**

- A) CONOCIMIENTO PERSONAL DE CADA CLIENTE.
- B) ACEPTACION DE LA RESPONSABILIDAD ANTE LA CLIENTELA.
- C) FIRMEZA Y SUAVIDAD AL MISMO TIEMPO CUANDO LOS COBROS SEAN MOROSOS.
- D) CAPACIDAD PARA MANTENER LA CLIENTELA.

RESPONSABILIDAD DE LA COBRANZA EN EL PERSONAL.

ES COMUN OBSERVAR QUE MUCHOS DUEÑOS DE NEGOCIOS SE ENCUENTRAN CON QUE SU CAPITAL SE HA ES FUMADO DE LA CUENTA BANCARIA, SIN ESTAR SIQUIERA REPRESENTADO POR MATERIALES O INVENTARIOS LISTOS PARA SU VENTA, SI NO QUE SIMPLEMENTE----- CONSTITUYE UNA CIFRA EN EL MAYOR DE CUENTAS POR COBRAR.

2 " LA RESPONSABILIDAD DE LA COBRANZA DEBE CONSIDERARSE PARTE DE LA FUNCION DE CREDITO. LAS VENTAJAS DE LA ESPECIALIZACION Y LA PROXIMIDAD A LA INFORMACION.

Y A LOS REGISTROS, HACEN DE ESTE EL LUGAR LOGICO PARA REALIZAR EL TRABAJO DE COBRANZA; SIN EMBARGO, EXISTEN ALGUNAS SITUACIONES EN QUE OTRAS DISPOSICIONES DE ORGANIZACION HAN RESULTADO EFECTIVAS.

EMILIO VILLA SEÑOR. ELEMENTOS DE ADMINISTRACION. EDIC. TRILLAS, MEX, 1991, PAG ,137

LAS RESPONSABILIDADES DE LAS CUALES RESULTAN IMPORTANTES EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA, DESDE EL PUNTO DE VISTA GENERAL, SON LOS SIGUIENTES:

- A) ELABORAR LOS PROGRAMAS ANUALES DE TRABAJO Y VIGILAR QUE SE CUMPLAN.
- B) ELABORAR EL PRESUPUESTO ANUAL DE COBRANZA EN EL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y ADECUARLO CON LAS POLITICAS DE PLAZOS DE LA EMPRESA.
- C) CUMPLIR CON EL OBJETIVO DEPARTAMENTAL Y DE LA EMPRESA DENTRO DE LAS POLITICAS SEÑALADAS POR LA DIRECCION.
- D) ESTABLECER LAS POLITICAS DE COBRANZA, DE ACUERDO CON LA GERENCIA GENERAL.
- E) LLEVAR EL CONTROL DE PERSONAL Y DE SUS ACTIVIDADES.
- F) DISEÑAR FORMULARIOS Y REPORTES.
- G) SUPERVISAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRO.

SE CONSIDERA IMPORTANTE QUE EL PERSONAL DE CONFIANZA DE UNA EMPRESA, Y SOBRE TODO DE EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA TENGA IMPLICITADAS LAS SIGUIENTES RESPONSABILIDADES:

- A) LLEVAR EL CONTROL DEL GRUPO DE RIESGO ALTO
- B) TOMAR DECISIONES PARA REGULARIZAR LAS CUENTAS QUE SE RETRASEN O QUE REPRESENTEN UN RIESGO MAYOR DEL NORMAL O ACEPTADO.
- C) LLEVAR LA ESTADISTICA DE LA COBRANZA.
- D) INFORMAR A LA GERENCIA GENERAL EN FORMA OPORTUNA, DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA COBRANZA.
- E) MANTENER ALTO EL NIVEL DE EFICIENCIA DE SU DEPARTAMENTO.

OBJETIVOS DE LSA COBRANZA : LA COBRANZA TIENE COMO OBJETIVO PRINCIPAL Y UNIVERSAL COBRAR OPORTUNAMENTE. EL OBJETIVO SECUNDARIO DEPENDE DE LAS CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA Y LA POLITICA ESTABLECIDA EN FORMA RIGIDA Y TOLERANTE.

COBRAR EL DINERO RIGIDA	COBRAR OPORTUNAMENTE	CONSERVAR AL CLIENTE TOLERANTE
----------------------------	----------------------	-----------------------------------

SI LA POSICION DE LA EMPRESA ES RIGIDA RESPECTO A LA COBRANZA, EL OBJETIVO SECUNDARIO DEBER SER COBRAR EL DINERO. ESTO SIGNIFICA QUE SE COBRARA AL CLIENTE HASTA EL ULTIMO CENTAVO QUE DEBE A LA EMPRESA, SIN IMPORTAR EL COSTO DE LA COBRANZA. NO IMPORTA QUE SE PIERDA EL CLIENTE, YA QUE CON ESTA POLITICA SE BUSCA QUE LA EMPRESA TENGA UNA FIRME ESTRUCTURA ECONOMICA.

CUANDO LA POSICION ES TOLERANTE EN LA COBRANZA, EL OBJETIVO SECUNDARIO DEBE SER CONSERVAR AL CLIENTE.

EN ESTE CASO, SE DA MAS IMPORTANCIA A LA ESTRUCTURA DISTRIBUTIVA QUE A LA ECONOMICA Y SE ACEPTAN, CON CIERTOS LIMITES, LOS RIESGOS DE PERDIDAS POR CUENTAS INCOBRABLES. SE CONSIDERA QUE ES PREFERIBLE VENDER EN GRANDES CANTIDADES Y CON LOS EXCEDENTES DE UTILIDADES CUBRIR LAS CUENTAS QUE POR ALGUNA RAZON NO PUEDAN COBRARSE, NATURALMENTE, DEBEN ESTABLECERSE CONTROLES MUY PRECISOS PARA LOGRAR UNA UTILIDAD MARGINAL.

## B) POLITICAS DE COBRANZA

UNA EMPRESA BIEN ORGANIZADA DETERMINARA QUE DECISION DE ELLA ASUMIRA LA RESPONSABILIDAD DE COBRANZA, Y PROCEDERA A ESTABLECER UNA CLARA POLITICA GENERAL QUE CUBRA EL TRABAJO DE COBRO. ESTA POLITICA, POR SU PUESTO, SE SOMETERA A ANALISIS PERIODICOS DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES Y NECESIDADES DE LA COMPAÑIA. POR LO GENERAL, SE DISTRIBUYE UN RESUMEN DE DICHA POLITICA A LOS DIFERENTES ELEMENTOS DE LA ORGANIZACION RELACIONADOS DIRECTA O INDIRECTAMENTE CON ELLAS: FINANZAS, CONTABILIDAD, VENTAS, PERSONAL, Y A QUIENES REALIZAN FISICAMENTE EL TRABAJO DE COBRO.

DE MANERA TACTICA, PERO CLARAMENTE ENTENDIDAS, LAS POLITICAS DE TRABAJO FLUYEN DEL PERSONAL DE MAYOR EXPERIENCIA HACIA EL NUEVO, A FIN DE PERPETUAR LAS DIFERENTES TECNICAS CUYA APLICACION ES FRUTO DE UNA EFICAZ LABOR DE COBRANZA DENTRO DE UNA ORGANIZACION ESTABLECIDA. EL PRIMER PUNTO QUE AMERITA CONSIDERACION PARA IMPLANTAR UNA POLITICA DE CO-

BRANZA SON LAS CONDICIONES DE VENTA PROGRAMADAS POR LA EMPRESA. LOS PEQUEÑOS NEGOCIOS PODIAN UTILIZAR UN SOLO TIPO DE CONDICIONES, LOS MAYORES Y MAS COMPLEJOS PODRAN SERVIRSE DE DIFERENTES TIPOS, SEGUN LOS PRODUCTOS O SERVICIOS QUE VENDAN SUS CLIENTES Y LAS CONDICIONES COMPETITIVAS DEL----- MERCADO. LAS CONDICIONES DE VENTA ACTUALMENTE EN USO VARIAN DE MANERA CONSIDERABLE EN CUANTO AL PLAZO, LOS PORCENTAJES DE DESCUENTO, ETC. EL PERSONAL DEDICADO AL TRABAJO DE COBRANZA DEBE ESTAR INTIMAMENTE FAMILIARIZADO CON LAS INTERPRETACIONES Y APLICACIONES DE LAS CONDICIONES DE VENTA ESTABLECIDAS EN SU ORGANIZACION. DICHA INTERPRETACIONES DEBEN COMUNICARSE CON TODA CLARIDAD AL PERSONAL DE VENTAS Y A TODOS AQUELLOS ELEMENTOS QUE TENGAN O PUDIERAN TENER TRATO CON EL CLIENTE, PARA QUE ESTEN EN POSIBILIDAD DE EXPLICAR LAS CONDICIONES DE LA TRANSACCION.

“ TODA FUNCION O CONJUNTO DE ACTIVIDADES DE LA EMPRESA DEBE ESTAR REGLAMENTADA MEDIANTE POLITICAS CLARAS, DEFINIDAS Y POR ESCRITO, PARA QUE LOS EJECUTIVOS Y LOS EMPLEADOS DE UN DEPARTAMENTO SEPAN QUE SE PUEDE HACER , CUALES SON LOS LIMITES DE SU ACTUACION Y QUE ES LO QUE SE PUEDE HACER.

A CONTINUACION SE PRESENTA UNA SERIE DE POLITICAS DE COBRANZA CON EL FIN DE QUE PUEDA SERVIR DE EJEMPLO Y PUEDA IMPLANTAR LAS MAS APROPIADAS PARA LAS CARACTERISTICAS Y DIRECTRICES DE CADA EMPRESA EN PARTICULAR.

A) LOS CLIENTES DEBEN PASAR A PAGAR EN LA EMPRESA.

B) LOS CLIENTES DEBEN DE PAGAR POR MEDIO DE REMESAS.

C) DEBE COBRARSE POR MEDIO DE COBRADORES. “

D) EN EL MOMENTO DE COBRANZA SE ENTREGARA AL CLIENTE :

- SUFACTURA.

- SUS DOCUMENTOS O TITULOS DE CREDITO.

- UN RECIBO POR PAGO PARCIAL.

E) LA DOCUMENTACION DEL CLIENTE SE ENVIARA POR CORREO DESPUES DE HABER RECIBIDO SU PAGO.

F) TODOS LOS COBRADORES DEBEN LIQUIDAR DIARIAMENTE.

G) NINGUNA PERSONA DEL DEPARTAMENTO ESTA AUTORIZADA PARA HACER DESCUENTOS.

**AGUSTIN MONTAÑO . CREDITO Y COBRANZA. EDICIONES TRILLAS , MEX., 1989, PAG. 60**

H) SE ESTABLECEN INTERES MORATORIOS .

I) EL EXPEDIENTE SE PASARA AL DEPARTAMENTO JURIDICO A LA TERCERA CARTA RE--

CORDATORIA.

J) DEBE SEGUIR TODO EL PROCEDIMIENTO DE COBRO , CUALQUIERA QUE SEA EL IMPORTE.

EL VERDADERO TRABAJO DE COBRANZA EMPIEZA AL VENCER UNA CUENTA .

DIVERSOS SISTEMAS PUEDEN UTILIZARSE PARA ENTOCAR LA ATENCION DEL-----

PERSONAL DE COBRANZA EN LAS CUENTAS VENCIDAS . SELECCIONAR EL SISTEMA -----

ADECUADO PARA DETERMINARLO TIPO DE OPERACION ESTARA EN RELACION DIRECTA---

CON EL SISTEMA DE CONTABILIDAD BASICO UTILIZADO.

PARA FACTURAR A LOS CLIENTES Y REGISTRAR LAS CUENTAS POR COBRAR.

PARA OBTENER UNA AMPLIA INFORMACION SOBRE LOS DIVERSOS SISTEMAS EN USO, ES

ACONSEJABLE SOLICITAR A LAS DIVERSAS EMPRESAS QUE VENDEN ESTE TIPO DE SISTEMA

Y EQUIPO, CON LO CUAL SE PODRA SELECCIONAR EL MAS ECONOMICO Y EFICIENTE PARA

UN TRABAJO EN PARTICULAR. EL COSTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO ES UN FACTOR

DE CAPITAL IMPORTANTE. POR LO TANTO, CUALQUIR SISTEMA DE FACTURACION Y DE -----

SEGUIMIENTO DE COBRANZA DEMASIADO COMPLICADO, PODRIA RETRASAR EL

CRECIMIENTO DE UNA ORGANIZACION.

### **C) CARACTERISTICAS DE LOS CLIENTES.**

A) CLIENTES QUE DESCLUIDAN LAS FECHAS DE VENCIMIENTO POR LO REDUCIDO DE LA-----

CUENTA. LOS MINORISTAS, PARTICULARMNT. PERTENECEN A ESTE GRUPO. OBTIENEN-----

UNA CUENTA POR UNOS CUANTOS PESOS Y LA RETIENEN CON LA INTENCION DE INCLUIR EL

MONTO CUANDO PAGUEN LA SIGUIENTE MENSULIDAD. NO SE DA CUENTA DEL PROBLEMA---

QUE ESA PRACTICA OCACIONA A LOS DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y DE CREDITO ----

DEL VENDEDOR UNA AMABLE CARTA EXPLICANDO LAS DIFICULTADES A MENUDO -----

CONSIGUE LA COOPERACION DEL CLIENTE . SIN EMBARGO, ES DIFICIL QUITAR ESTE HABITO AL MINORISTA , Y EL DEPARTAMENTO DE CREDITO AL DETALLISTA , USUALMENTE LO TIENE PRESENTE COMO UNA DE LAS INEVITABLES EXPERIENCIAS DEL TRABAJO DE CREDITO.

B) CLIENTES QUE TEMPORALMENTE SE ATRASAN, PERO GENERALMENTE PAGAN A TIEMPO. LOS CLIENTES DE ESTE GRUPO PAGAN A TIEMPO CUANDO LAS FECHAS VENCIDAS DE LAS CUENTAS DEL ACREEDOR COINCIDEN CON EL AUGUE DE TEMPORADA DE SU PROPIO NEGOCIO, Y HACE SEPERAR AL ACREEDOR CUANDO ESTOS PERIODOS NO COICIDEN. ESTOS CASOS USUALMENTE SURGEN DE UN DEFICIT DEL CAPITAL OPERATIVO. LA POLITICA GENERAL DE ACREEDOR ES INDULGENTE CON ESTA CLASE DE DEUDORES, PERO DEBE ----- MANTENERSE UNA COBRANZA CONTINUA SOBRE EL CLIENTE. EL ACREEDOR DEBE TENER PRESENTE QUE EL DEUDOR PAGA A QUIENES PRESIONAN LA COBRANZA ANTES QUE A LOS ACREEDORES POCO SEVEROS.

C) CLIENTES QUE SE HAN SOBRE EXTENDIDO ASIMISMO. ESTOS SON LOS QUE ----- OCACIONAN LA MAYOR PARTE DE LOS PROBLEMAS DE CREDITO AL DETALLISTA . SON ----- HONESTOS , PERO OPTIMISTAS, Y HACEN COMPRAS EXCESIVAS. CUANDO TIENEN UNA EMERGENCIA. COMO ENFERMEDAD, MUERTE DE ALGUN FAMILIAR, PERDIDAD DE TRABAJO NO PUEDE PAGAR PRESCINDIENDO DE SUS BUENAS INTECCIONES. ESTOS CLIENTES SON ASI NECESARIAMENTE POR SUS BAJOS INGRESOS. EL TERMINO MEDIO DE LAS FAMILIAS ESTAN PREDISPUESAS A GASTOS MAS DE LO QUE REPRESENTAN SUS INGRESOS.

D) CLIENTES QUE TEMPORALMENTE SE ATRASAN POR LAS CONDICIONES LOCALES DEL NEGOCIO. LAS CONDICIONES \*LOCALES -HUELGAS O DESASTRES NATURALES-. FRECUENTEMENTE REDUCEN LA COBRANZA DEL COMERCIANTE IMPIDIENDOLE CUMPLIR SUS PROPIAS OBLIGACIONES. EN TALES CASO LAS POLITICAS DE COBRO DEL ACREEDOR ES COMPARATIVAMENTE IN----- DULGENTE , Y , ESPERA HASTA QUE EL DEUDOR TIENE PARA SOBRE PONER A SU INCA----- CAPACIDAD TEMPORAL PARA PAGAR. CLIENTES QUE SIEMPRE SE ATRASAN: ESTOS SON LOS QUE FUERZAN DEMASIADO SUS NEGOCIOS PARA CUBRIR SUS GASTOS PERSONALES, O SON COMPRADORES Y COBRA----- DORES DEFICIENTES, REDUCIENDO ASI SU CAPITAL OPERATIVO DISPONIBLE. EL GERENTE - DE COBRANZA DEBE ADOPTAR UNA POLITICA FIRME CONTRA ESTOS DEUDORES, AUN A RI----- ESGO DE PERDERLOS COMO CLIENTES.

E) CLIENTES QUE PODRIAN PAGAR PUNTUALMENTE PERO DESCUIDAN LAS FECHAS DE VENCIMIENTO PORQUE PIENSAN QUE ES MAS PROVECHOSO PARA ELLOS UTILIZAR EL -- DINERO. ESTE GRUPO PRESENTA UNO DE LOS PROBLEMAS MAS DESAGRADABLES EN LA COBRANZA. EL ACREEDOR DEBE EMPLEAR MEDIDAS FIRMES CONTRA ESTOS DEUDORES, AUN ----- RIESGO DE CONTRARIARLOS FRECUENTEMENTE, UNA POLITICA DE ALERTA CONSTANTE Y ENERGICA COBRANZA CONVIERTE ESTE TIPO DE DEUDOR EN CLIENTES DE PUNTUALIDAD ACEPTABLE PARA PAGAR.

F) CLIENTES QUE ESTAN AL BORDE DE LA INSOLVENCIA O QUE SON EN REALIDAD----- INSOLVENTES . EL GERENTE DE COBRANZA NO TIENE OTRA ALTERNATIVA QUE USAR ----- METODOS DRASTICOS DE COBRANZA CONTRA LA MAYORIA DE LOS CLIENTES DE ESTE ----- GRUPO. SI NO PUEDE COBRAR MEDIANTE LETRA DE CAMBIO , COLOCA LA CUEMNTA INME----- DIATAMENTE EN MANOS DE UN ABOGADO DE COBRANZAS.

G) CLIENTES QUE DELIBERADAMENTE COMETEN FRAUDE : UN JUICIO CONTRA DEUDORES DE ESTE GRUPO ES DIFICIL PARA COBRAR, PERO UN ABOGADO O AGENCIA DE COBRANZA PUEDE ALGUNAS VECES HACERLO ATRAVES DE METODOS ENERGETICOS . LA DETENCION Y PERSECUCION DEL FRAUDE CREDITICIO ES UN DE LOS DEBERES PROFESIONALES DEL ACREEDOR. DEBE INFORMAR A LAS AGENCIAS DE COACCION LEGALES CUALQUIR CLIENTE DE QUIEN SE SOSPECHE DE FRAUDE. SOLAMENTE A TRAVES DE LA VIGILANCIA DE LOS ACREEDORES ES POSIBLE QUE EL DEUDOR FRAUDALENTO QUEDE FUERA DEL NEGOCIO.

**SITUACIONES EN QUE OTRAS DISPOSICIONES DE ORGANIZACION N HAN RESULTADO EFECTIVAS**

## D) AGENCIAS DE COBRANZAS

DESPUES DE TODOS LOS INTENTOS DE COBRO SE CONSIDERA ACONSEJABLE TRASLADAR LA CUENTA A UNA AGENCIA DE COBRO. LA ULTIMA CARTA O LLAMADA TELEFONICA DEBERA NOTIFICAR AL DEUDOR MOROSO QUE TAL MADIDA SE TOMARA SI NO SE RECIBE REMESA DENTRO DE UN PERIODO ESPECIFICO. GENERALMENTE EN UN PLAZO DE 10 DIAS.

DESPUES DE UNA DEMANDA GRATUITA, LA AGENCIA PROCEDE A TRAVAS DE VARIAS ETAPAS. PODRAN EMPEZAR CON UNA CARTA O LLAMADA TELEFONICA AL DEUDOR Y POSTERIORMENTE UNA VISITA PERSONAL DEL REPRESENTANTE DE LA AGENCIA. UNA PEQUEÑA AGENCIA DE COBRANZA POSIBLEMENTE ESTA ULTIMA ETAPA, OSEA, DE VISITAS FUERA DE PLAZA, SALVO QUE TENGA CONVENIOS RECIPROCOS CON OTRAS AGENCIAS ESTABLECIDAS EN OTRAS POBLACIONES.

SI LA AGENCIA NO PUDIERA OBTENER BUENOS RESULTADOS POR MEDIO DE SUS----- PROPIOS ESFUERZOS. HABRA DE TURNAR EL CASO HA UN ABOGADO DENTRO DE LA MISMA REGION GEOGRAFICA EN DONDE EL CLIENTE OPERA SI TUVIERA AUTORIZACION SUYA PARA PROCEDER DE ESTA MANERA .

SI LA AGENCIA NO LA TIVIERA, LA RECLAMACION SE REGRESA COMO INCOBRABLE . SIN EMBATGO, LOS BUENOS ABOGADOS EN ESTA RAMO, NO SIEMPRE ESTAN DISPONIBLES, EN PEQUEÑAS COMUNIDADES . ES AMENUDO DIFICIL OBTENER RESULTADOS----- SATISFACTORIOS CON ABOGADOS LOCALES.

MUY FRECUENTEMENTE ESTOS ULTIMOS SON VECINOS Y AMIGOS DEL DEUDOR, PERMITEN QUE UNA DEMENDA SE PROLONGUE DEMESIADO SIN QUE SE DE UN PASO DECISIVO PARA COBRAR. EN TALES CASOS EL ACREEDOR PUEDE ENCONTRAR DIFICULTAD PARA OBTENER INFORMACION REGULAR A CERCA DEL PROGRESO DE LA COBRANZA PUEDE SER MAS --- CONVENIENTE CONTRATAR A UN ABOGADO DE UN PUEBLO MAS GRANDE O DE UNA CIU----- DAD, ADYACENTE.

COBRANZA POR MEDIO DE UN ABOGADO. CUANDO A UN ABOGADO SE LE DA UNA CUENTA DEBE SER INSTRUIDO PARA PROCEDER INMEDIATAMENTE ENERGICAMENTE PARA COBRARLA . UN BUEN ABOGADO ENCARGADO DE COBRANZA , SE ENTERARA DE UNA DEMANDA ( O-- RECLAMACION ) TAN PRONTO LA RECIBA. DE INMEDIATO INTENTARA COBRAR LA DEUDA ----- TOTALMENTE Y SINO LE ES POSIBLE, REALIZARA UN CONVENIO FAVORABLE A SU CLIENTE. UN JUICIO ES EL ULTIMO RECURSO, ES COSTOSO , PUEDE SER DIFICIL COMPROBAR LA DEUDA Y OBTENER UN FALLO, Y ADEMAS, AL FALLO JUDICIAL PUDE SERLE TAN DIFICIL EL CO----- BRAR COMO AL PRINCIPIO DE LA DEUDA, NATURALMENTE , EL ABOGADO ACONSEJARA A SU CLIENTE CUANDO DEBE LLEVAR, UN CASO A JUICIO, PERO LA ULTIMA DECISION DEBE ADOPTARLA EL PROPIO CLIENTE.

### CUANDO EMPLEARLA

UNA CUENTA NO DEBE PONERSE EN MANOS DE UN ABOGADO O AGENCIA DE COBRANZA SINO HASTA QUE HAYA AGOTADO OTRAS MEDIDAS Y EL ACREEDOR , ESTE PREPARADO PARA ROMPER LAS RELACIONES COMERCIALES CON EL DEUDOR. ES BIEN SABIDO QUE LA CUENTA MAS ANTIGUA ES LA MAS DIFICIL DE COBRAR Y POR ESTA RAZON, CUANDO LAS CIRCUNSTANCIAS LO JUSTIFICAN, EL ACREEDOR NO DEBE VACILAR EN REALIZAR ESTA ACCION FINAL DRASTICA.

UN EJEMPLI DE LO QUE PUEDE SER CUALQUIER EMPRESA QUE VENDA A CREDITO ES MANDARLE AL CLIENTE UN AVISO URGENTE, EJEMPLO:



**AVISO**

**URGENTE**

MEXICO, D.F., A ----- DE ----- DE 19

SRA.----- CTA. No.-----

NOS VEMOS OBLIGADOS A COMUNICARLE EL ATRASO CRECIENTE DE SU CORRESPONDIENTE A LA COMPRA CON QUE NOS FAVORECIO.  
LAMENTAMOS NUEVAMENTE NO HABERLA ENCONTRADO EN SU DOMICILIO, PUES TENEMOS SEGURIDAD QUE EN CASO CONTRARIO NOS HUBIERE USTED ENTREGADO SU PAGO. EL PROXIMO DIA ----- PASARA NUESTRO COBROBRADOR POR ULTIMA VEZ A -- MOLESTARLA, Y SI NO LOGRA COBRARLE, NOS VEREMOS PRECISADOS A TURNAR SU----- CUENTA AL DEPARTAMENTO JURIDICO.  
LE ROGAMOS NO NOS OBLIGUE A HACERLO.

ATENTAMENTE

INSPECTOR ESPECIAL

**CAPITULO III INVESTIGACION DE CAMPO**

## **CAPITULO III INVESTIGACION DE CAMPO**

### **OBJETIVOS**

#### **A.1 OBJETIVO GENERAL**

CONOCER LA FACTIVIDAD Y RENTABILIDAD DE CREACION DE UNA AGENCIA DE COBRANZA PARA EMPRESAS TRANSNACIONALES . DICHA AGENCIA SE ENCARGARA DE LA----- RECUPERACION DE EFECTIVO Y CUALQUIER ASUNTO LEGAL

#### **A.2 OBJETIVO SECUNDARIO.**

LA PRESENTE INVESTIGACION TOMA UNA MUESTRA DE LAS EMPRESAS QUE SE UBICAN EN -- EL AREA DE IZTAPALAPA

#### **B) PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

ES RENTABLE ESTABLECER UNA AGENCIA DE CREDITO Y COBRANZA QUE SEA ADAPTABLE PARA EL CONJUNTO DE LAS EMPRESAS TRASNACIONALES Y NACIONALES PEQUEÑAS. DEL RAMO AUTOMOTRIZ

#### **C) HIPOTESIS**

SI LAS EMPRESAS TIENEN UN DEPARTAMENTO JURIDICO DE CREDITO Y COBRANZAS , PODRIA REDUCIR EL COSTO Y LA RECUPERABILIDAD DE LA CARTERA VENCIDAD EN MENOS TIEMPO

#### **D) DISEÑO DE LA PRUEBA**

A EFECTO DE CONSEGUIR LOS OBJETIVOS ANTERIORMENTE DESCRIPTOS, SE PROCCEDIO A REALIZAR LOS TIPOS DE INVESTIGACIONES TEORICAS Y PRACTICAS PARA CONFIRMAR -- LA HIPOTESIS.

#### **D.1 INVESTIGACION DOCUMENTAL**

LAS FUENTES A UTILIZAR SERAN:

BIBLIOTECAS DE LAS UNIVERSIDADES  
REVISTAS ESPECIALIZADAS  
FOLLETOS  
INFORMACION DEL INEGI  
INFORMACION RECOPIADA POR LAS COMPAÑIAS  
FUENTES DEL BANCO DE MEXICO  
CASA DE BOLSA

#### **D. 2 INVESTIGACION DE CAMPO**

EN EL CASO DE NUESTRA INVESTIGACION , SE ELABORO UN CUESTIONARIO CON PREGUNTAS CERRADAS Y DE ELECCION MULTIPLE PARA APLICARSE A LOS GERENTES Y/O DIRECTORES DE EMPRESAS , ASI COMO A LOS JEFES DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS.

CABE ACLARAR QUE SE ELIGIO A LAS EMPRESAS TRASNACIONALES PORQUE SE CONSI----DERAN REPRESENTATIVAS PARA LOS FINES DE NUESTRA INVESTIGACION.

### **D. 2. 1 DELIMITACION DEL UNIVERSO**

SE DETERMINO EN BASE A LAS EMPRESAS DE LA ZONA DE LA DELEGACION DE IZTAPALAPA , ANTE LA IMPOSIBILIDAD FISICA DE INVESTIGAR EL CONJUNTO EN SU TOTALIDAD , SE SELECCIONO .

### **D. 2. 2 DISEÑO DE LA MUESTRA**

SE SELECCIONARON AL AZAR SIMPLE PUES TODAS LAS EMPRESAS TUVIERO LA MISMA -----  
PROBABILIDAD DE SER INCLUIDAS EN LA MUESTRA.

### **D. 2. 3 INSTRUMENTO DE PRUEBA**

A FIN DE REALIZAR LA INVESTIGACION DE CAMPO, SE ELABORO UN CUESTIONARIO CON -----  
OBJETO DE ENTREVISTAR A LOS GERENTES Y GEFES DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y  
COBRANZAS.

## D. 2. 4 DISEÑO DE CUESTIONARIO

## UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA-IZTAPALAPA CUESTIONARIO

POR MEDIO DE LA PRESENTE , SE LE SOLICITA SU COLABORACION PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION DENOMINADO FACTIBILIDAD DE ----- AGENCIAS DE COBRANZA PARA EMPRESAS TRASNACIONALES EN MEXICO.

LA FINALIDAD DE ESTE PROYECTO EN PRINCIPIO ES DE CARACTER ACADEMICO---- ASI COMO EL ANALISIS DE FACTIBILIDAD DE PROYECTOS QUE COLABOREN A ----- LA CREACION DE MAS FUENTES DE TRABAJO QUE PERMITAN VISLUMBRAR EN ----- ESTE TIPO DE NEGOCIOS ALTERNATIVAS DE INVERSION. LA INFORMACION QUE ---- USTED NOS PROPORCIONE SE GUARDA CON LA DEBIDA DISCRECION Y ----- SOLAMENTE SE UTILIZARA PARA EL MANEJO DE DATOS ESTADISTICO, MISMOS RESULTADOS A LOS CUALES USTEN TENDRA ACCESO A TRAVES DE ALGUNA ----- PUBLICACION.

DATOS DE LA EMPRESA.

NOMBRE:

.....

ORIGEN DE LA EMPRESA: .....

DIRECCION: .....

TEL: ..... FAX: .....

ESCOLARIDAD: .....

1.- ¿ LA EMPRESA OTORGA CREDITO A SUS CLIENTES ?

SI: ..... NO: .....

2.- ¿ EXISTE ACTUALMENTE EN SU EMPRESA UN DEPARTAMENTO DE COBRANZA ?

SI: ..... NO: .....

3.- ¿ QUE METODO UTILIZA SU EMPRESA PARA LA RECUPERACION DE EFECTIVO ?

DIRECTO: ..... INDIRECTO: .....

4.- ¿ CONSIDERA QUE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR SU DEPARTAMENTO DE COBRANZA S SON ADECUADOS ?

SI: ..... NO: .....

5.- ¿ QUE PORCENTAJE DE SUS VENTAS REPRESENTAN EL COSTO DE LA COBRANZA ?

0 - 5 %

6 - 10 %

11 - 15 %

16 - 20 %

6. ¿ QUE PORCENTAJE DE CREDITO SON RECUPERADOS ?

60 - 70 %

71 - 80 %

81 - 90 %

91 - 100 %

- ¿ EL PROBLEMA DE CUENTAS VENCIDAS SON ATENDIDAS POR EL MISMO DEPARTAMENTO DE COBRANZA ?

I: ..... NO: .....

- ¿ CUALES SON LOS TITULOS DE CREDITO CON LOS CUALES RESPALDAN LAS VENTAS-CREDITO ?

AGARES: ..... LETRAS DE CAMBIO: ..... CHEQUE: .....

- ¿ UTILIZA USTED EL FACTORAJE FINANCIERO ?

I: ..... NO: .....

0.- ¿ QUE PORCENTAJE PAGA A LOS BANCOS ACTUALMENTE ?

- 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + DE 9 %

1.- ¿ CONTRATARIA LOS SERVICIOS DE UNA AGENCIA DE COBRANZA CON LA FINALIDAD DE DESCARGAR LOS GASTOS ADMINISTRATIVOS QUE POR TAL EFECTO TIENE ?

I: ..... NO: .....

E ANTEMANO GRACIAS POR LA ATENCION A LA PRESENTE.

ATENTAMENTE

CASA ABIERTA AL TIEMPO

.....  
**M.A MARTIN ABREU BERISTAIN**  
PROFESOR - INVESTIGADOR. TITULAR A

## **CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACION DE CAMPO**

**CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACION  
DE CAMPO  
A) PRESENTACION DE LOS RESULTADOS**



## CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACION DE CAMPO.

ANTES DE INICIAR EL ANALISIS DE LA INVESTIGACION, EXPONDEREMOS LAS RAZONES Y----- ARGUMENTACIONES DE CADA UNA DE LAS PREGUNTAS REALIZADAS A LAS EMPRESAS.-----  
**LA PRIMERA PREGUNTA** SE ELABORA CON LA INTENCION DE CONOCER SI EL MERCADO ----- INDUSTRIAL ACTUAL TRABAJA CON CREDITOS, POR QUE DE SER ASI UNA AGENCIA DE----- COBRANZA TENDRIA MUCHA POSIBILIDAD DE ACTUAR, DE NO PRESENTARSE DICHO ----- RESULTADO, ES DECIR QUE UN PORCENTAJE ALTO NO OTORGE CREDITO, SE CONCLUIRIA PRESENTANDO FUTURO INCIERTO PARA DICHAS AGENCIAS.

**LA SEGUNDA PREGUNTA** ES CONSECUENCIA DE LA PRIMERA YA QUE LA EMPRES QUE ----- OTORGA CREDITO REGULARMENTE TIENE CIERTA POLITICAS PARA LA RECUPERACION DE EFECTIVO . YA SEA QUE DENTRO DE SU ORGANIZACION TENGA UN DEPARTAMENTO ESPE--- CIAL DE COBRANZA , O RECURRAN A ORGANIZACIONES EXTERNAS, PARA REALIZAR DICHO TRABAJO.

**LA TERCERA PREGUNTA** TIENE COMO OBJETIVO DESCUBRIR SI EXISTE UN ALTO INDICE DE EMPRESAS QUE RECUPEREN SU EFECTIVO CON EL METODO INDIRECTO ( CONSISTE EN QUE PERSONAL DE LA EMPRESA PASE AL DOMICILIO DE EL CLIENTE A RECUPERAR EL EFE- TIVO ) YA QUE DE SER ASI NUESTRA AGENCIA DE COBRANZA TIENE MAS OPORTUNIDAD PARA ESTABLECERSE.

**LA CUARTA PREGUNTA** SE REALIZO PARA CONOCER SI LOS PROBLEMAS DE LIQUIDEZ QUE LAS EMPRESAS PRESENTAN EN ALGUNAS OCACIONES ES PROVOCADO POR LAS MALAS ---- POLITICAS DE SU DEPARTAMENTO DE COBRANZA ESTO REPRESENTA UN IMPORTANTE ----- FACTOR PARA LA CONTRATACION DE AGENCIAS DE COBRANZA QUE GARANTICEN RESULTADOS.

**LA QUINTA Y SEXTA PREGUNTA** FUE REALIZADA PARA TENER UNA IDEA MAS CLARA DE EL PORCENTAJE QUE LA COBRANZA REPRESENTA EN LOS COSTOS .

**LA SEPTIMA PREGUNTA** TIENE POR OBJETO CONOCER SI LA LAS EMPRESAS UTILIZAN DESPACHOS JURIDICOS AJENOS A SU EMPRESA, PUES DE SER ASI LAS AGENCIAS TENDRIAN MAS OPORTUNIDAD DE SER CONTRATADAS POR QUE TENDRIAN TODOS LOS SERVICIOS QUE LAS EMPRESAS NECESITAN.

**LA OCTAVA PREGUNTA** ESTA PREGUNTA SE JUSTIFICA PARA PODER CONOCER CUALES SON LOS INSTRUMENTOS LEGALES QUE RESPALDEN LOS CREDITO OTORGADOS.

**LA NOVENA PREGUNTA** ESTA PREGUNTA SE DISEÑO PARA OBTENER INFORMACION ACERCA DE SI ESTE NUEVO INSTRUMENTO FINANCIERO ES UTILIZADO O ACEPTADO REGULARMENTE POR LAS EMPRESAS COMO UNA FORMA DE LIQUIDAR SUS CUENTAS O CREDITOS OTORGA -- DOS.

**LA DECIMA PREGUNTA** LA INFORMACION DE ESTA PREGUNTA SE BASO EN DESCUBRIR CU- ALES SON LOS PORCENTAJES QUE LAS EMPRESAS PAGAN A LOS BANCOS POR REALIZAR LA COBRANZA DE SUS CUENTAS Y DE ESTA MANERA VER LA POSIBILIDAD DE QUE UNA AGENCIA DE COBRANZA MANEJE PORCENTAJES MAS REDUCIDOS QUE LOS OFRECIDOS POR INSTITUCIONES BANCARIAS.

**LA ONCEAVA PREGUNTA** ES QUE LAS EMPRESAS NO CONTRATARIAN A UNA AGENCIA POR EL ALTO PORCENTAJE EN EL SERVICIO DE ESTAS.

**CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACION  
DE CAMPO**

**B) ANALISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS EN EL  
CAMPO**

## UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: ARROW DE MEXICO  
Origen de la empresa: MEX - USA  
Dirección: Carretera No. 58 Col. Guadalupe Esmeralda, Mexico D.F.  
Tel: 582-1400 Fax: 582-1400  
Atendio: Lic. Jorge Enrique Perez Puesto: Jte. Rel. Ind.  
Escolaridad: Lic. en Admón.

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranzam. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperacion de efectivo. ?

Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?

0 - 5 %      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %

X

6.- ¿ Que porcentage de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si:   X        No:           

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares:   X        Letras de cambio:                 Cheques:   X   9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si:   ✓        No:   X  

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 %

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si:                 No:   X  

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente

Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: Corpus Ideal de Mexico

Origen de la empresa: Mex - USA.

Dirección: Antigua camino a San Lorenzo 284. Col Ampliación

Tel: 686-0422 Fax: 686-0422

Atendio: Lic. Alejandro Glez. Puesto: Supervisor crédito

Escolaridad: La- en Educ.

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranzam. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperación de efectivo. ?

Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?

0 - 5 %      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %

X

6.- ¿ Que porcentage de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X (Abogado externo)

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares: X      Letras de cambio: \_\_\_\_\_      Cheques: X 9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 % 7      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 %

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente

Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: Cicose Hubs Dewey SA  
 Origen de la empresa: USA  
 Dirección: Carretera 200 km. Miguel Alemán  
 Tel: 699-00-66 Fax: \_\_\_\_\_  
 Atendio: lic. Paul Zavala Puesto: lic. Personal  
 Escolaridad: lic. en Admin.

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranzam. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperacion de efectivo. ?

Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?

0 - 5 %	6 - 10 %	11 - 15 %	16 - 20 %
	<u>X</u>		

6.- ¿ Que porcentaje de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si:   X        No:                      *Asoc Depto Legist.*

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares:   X        Letras de cambio:                 Cheques:   X   9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si:   X        No:                     

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 %

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si:                           No:   X  

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente

Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "



# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: Calzado Sandak, S.A de C.V.  
Origen de la empresa: Mex - Italia (Grupo Bata)  
Dirección: Av. Tlalhuac 105, Col. Sta Isabel Industrial  
Tel: 670-8744 Fax: \_\_\_\_\_  
Atendio: Sr. Faustino Toledo Puesto: Auxiliar en Crédito  
Escolaridad: Contador Privado

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranzam. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperacion de efectivo. ?

Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?

0 - 5 %      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %

6.- ¿ Que porcentaje de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X (contaban a abogado externo)

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares: X      Letras de cambio: \_\_\_\_\_      Cheques: X 9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 %

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si: X      No: \_\_\_\_\_

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente  
Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: Cotley Hommes Mexicana  
Origen de la empresa: Abamevia  
Dirección: Javier Rojas Gomez 1300 San Miguel Ixtapalapa  
Tel: 686-1022 Fax: \_\_\_\_\_  
Atendio: C.P. Jorge Campos Puesto: gte. credito.  
Escolaridad: Contador Público

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranzam. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperacion de efectivo. ?

Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?

0 - 5 %      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %

X

6.- ¿ Que porcentage de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X (abogado externo)

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares: X Letras de cambio: \_\_\_\_\_ Cheques: X 9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 %

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente

Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: Genesa Comercial S.A. de C.V.

Origen de la empresa: USA

Dirección: Av. Hialeah Av. 409, Col. Hiram Estrella

Tel: 696-04-92 Fax: 696-0432

Atendio: Lic. Salvador Afortnez Yantes Puesto: Jefe de Personal

Escolaridad: Lic. en Admin. Personal

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?  
Si: X No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranzam. ?  
Si: X No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperaci3n de efectivo. ?  
Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?  
Si: \_\_\_\_\_ No: X

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?  
0 - 5 %      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %  
X

6.- ¿ Que porcentage de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X *obogede 4. kno*

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares: X      Letras de cambio: \_\_\_\_\_      Cheques: X 9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si: X      No: \_\_\_\_\_

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 %

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente

Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: gelatinas Cort, S.A. de CV.  
 Origen de la empresa: Calle 10 No. 210 USA  
 Dirección: Calle 10 No. 210 Col. Granjas San. Guadalupe  
 Tel: 670-0266 Fax: \_\_\_\_\_  
 Atendio: C.P. Sandra Beltran Usapez Puesto: Colector General  
 Escolaridad: Preparatoria Publica

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranzam. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperacion de efectivo. ?

Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?

0 - 5 %      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %

6.- ¿ Que porcentaje de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si:   X        No:                      *trabaja con Depto legal*

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares:   X        Letras de cambio:                 Cheques:   X   9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si:   X        No:                     

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 %

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si:                           No:   X  

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente

Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "



# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: I.C.U. Farmaceutica  
Origen de la empresa: USA  
Dirección: Ermita Iztapalapa No. 122 Col. Lomas Estrella  
Tel: 670-1831 Fax: 582-8977  
Atendio: Msc. Paul Bernal Puesto: Jte. del Incl.  
Escolaridad: Lic. Abogado.

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranzam. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperación de efectivo. ?

Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?

0 - 5 %      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %

X

6.- ¿ Que porcentaje de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X *ahogado extenuo*

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares: X      Letras de cambio: \_\_\_\_\_      Cheques: X 9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si: X      No: \_\_\_\_\_

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 %

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si: X      No: \_\_\_\_\_

*Depende de los resultados obtenidos, si existe oportunidad para el como y via posible contratar dichos servicios*

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente

Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: Ideal Standard S.A. de C.V.  
 Origen de la empresa: USA  
 Dirección: Av. Michoacan No 105, Col del Moral  
 Tel: 686-1000 Fax: \_\_\_\_\_  
 Atendio: lic. Hector Landá Puesto: gta. Credito  
 Escolaridad: lic. en Admin.

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranzam. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperacion de efectivo. ?

Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?

0 - 5 %      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %

X

6.- ¿ Que porcentage de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si:   X  

No: \_\_\_\_\_

*Depto legal*

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares:   X  

Letras de cambio: \_\_\_\_\_

Cheques:   X   9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si:   Y  

No: \_\_\_\_\_

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 %

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si: \_\_\_\_\_

No:   X  

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente

Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain

Profesor - Investigador. Titular " A "

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: Johanna Solís de México  
 Origen de la empresa: USA  
 Dirección: Frnta Iztapalapa No. 507, Col. Graza Esmeralda  
 Tel: 5020711 Fax: \_\_\_\_\_  
 Atendio: Dr. Alberto Gaudin Puesto: Area Comercial  
 Escolaridad: Locativa

- 1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?  
 Si: X No: \_\_\_\_\_
- 2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranzam. ?  
 Si: X No: \_\_\_\_\_
- 3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperación de efectivo. ?  
 Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_
- 4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?  
 Si: X No: \_\_\_\_\_
- 5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?  
 0 - 5 %      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %  
X

6.- ¿ Que porcentaje de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas <sup>X</sup>son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si:   X  

No: \_\_\_\_\_

*buena con over legal*

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares:   X  

Letras de cambio: \_\_\_\_\_

Cheques:   X   9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si:   X  

No: \_\_\_\_\_

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 %

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si: \_\_\_\_\_

No:   X  

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente

Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: Industrias Rivero, S.A.

Origen de la empresa: MEX - USA

Dirección: Javier Rojo Gomez No. 306 Col. Guadalupe del Sur

Tel: 686 10-33 Fax: \_\_\_\_\_

Atendio: Lic. Jose Castro Puesto: Lic. de Col. Ind.

Escolaridad: Lic. en Admin.

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranzam. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperacion de efectivo. ?

Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?

0 - 5 %      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %

X

6.- ¿ Que porcentaje de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si:   X        No:                      *Resolva con asesor legal*

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares:   X        Letras de cambio:                 Cheques:   X   9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si:                 No:   X  

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 %      *→ ?*

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si:                 No:   X  

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente  
Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "



# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: Mallinckrodt

Origen de la empresa: USA

Dirección: Ermita Ixtapalapa 1514, Barrio San Miguel D.F.

Tel: 686-3180 Fax: 686-5544

Atendio: Lic. Guillermo Justoloca Puesto: Gta. en Crédito

Escolaridad: C.P. y licenciatura

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranza. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperacion de efectivo. ?

Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?

0 - 5 % X      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %

6.- ¿ Que porcentage de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si: \_\_\_\_\_

No: X \_\_\_\_\_

*Contratare abogado expreso*

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares: X \_\_\_\_\_

Letras de cambio: X \_\_\_\_\_

Cheques: X \_\_\_\_\_

9.- ¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si: X \_\_\_\_\_

No: \_\_\_\_\_

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 %

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si: \_\_\_\_\_

No: X \_\_\_\_\_

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente

Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: Politel de Mexico

Origen de la empresa: Mex - USA.

Dirección: Av. del Canal No. 16. Col. Gpo. del Yonel

Tel: 686-2000 Fax: 686-9021

Atendio: Sra Rosa M. Govea Puesto: Encargo Contable X

Escolaridad: Contadora Privada. Regis.

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranzam. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperación de efectivo. ?

Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?

0 - 5 %      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %  
X

6.- ¿ Que porcentaje de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si:   X  

No: \_\_\_\_\_

*Cuentas con  
aviso legal*

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares:   A        Letras de cambio: \_\_\_\_\_      Cheques:   X   9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si:   X  

No: \_\_\_\_\_

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 %

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si: \_\_\_\_\_

No:   X  

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente

Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: Productos Adex, S.A. de C.V.  
Origen de la empresa: USA  
Dirección: Ermita Ixtapalapa 855, Col. Santa Fe Industrial  
Tel: 581-8022 Fax: \_\_\_\_\_  
Atendio: Lic. Eduardo Espinoza Puesto: gte. Rel-Ind.  
Escolaridad: Lic. en Admin Personal

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranzam. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperación de efectivo. ?

Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?

0 - 5 %      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %

X

6.- ¿ Que porcentage de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si: \_\_\_\_\_

No: X

*Contratar a boveda*

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares: X

Letras de cambio: \_\_\_\_\_

Cheques: X 9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si: X

No: \_\_\_\_\_

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 %

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si: \_\_\_\_\_

No: X

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente

Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: Delmarco de México

Origen de la empresa: Alamania

Dirección: Calle de Juárez 225 Col. Guadalupe Sur, Cuatrecilros, D.F.

Tel: 685 1661 Fax: 685 - 1744

Atendio: Lic. Bernardo Aguero Puesto: Jefe de Crédito

Escolaridad: Administración

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranzam. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperación de efectivo. ?

Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?

0 - 5 %      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %

X

6.- ¿ Que porcentage de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si:   X  

No: \_\_\_\_\_

*Cuando legal*

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares:   X  

Letras de cambio: \_\_\_\_\_

Cheques:   X   9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si: \_\_\_\_\_

No:   X  

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 %      ?

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si: \_\_\_\_\_

No:   X  

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente

Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "



# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: Grupo Schneider  
Origen de la empresa: USA - Francia  
Dirección: Javier Rojo González No 1121 Col. Guadalupe del Sur  
Tel: 086-3000 Fax: 6862506  
Atendio: M.C. Jocayana del Rivero Puesto: Gerente de Crédito  
Escolaridad: lic. en Odont.

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranza. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperacion de efectivo. ?

Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?

0 - 5 %      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %

X

6.- ¿ Que porcentage de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si: \_\_\_\_\_

No:   X  

*a baja de estatus*

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares:   X  

Letras de cambio: \_\_\_\_\_

Cheques:   X   9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si:   X  

No: \_\_\_\_\_

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 %

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si: \_\_\_\_\_

No:   X  

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente

Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martín Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: Vauener de Mexico S.A de CV.

Origen de la empresa: Av. Huelmo No. 1761 Col. Vergel

Dirección: USA

Tel: 650-4201 Fax: 650-36-61

Atendio: Sr. Jesus Guadalupe Puesto: Area Finanzas

Escolaridad: Cuadras Doble

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?

Si: x No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranzam. ?

Si: x No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperaciòn de efectivo. ?

Directo: x Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?

Si: x No: \_\_\_\_\_

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?

0 - 5 %      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %

x

6.- ¿ Que porcentage de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por <sup>X</sup> el mismo departamento de cobranzas. ?

Si: \_\_\_\_\_

No: X \_\_\_\_\_

*dejado  
estuvo*

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares: ✓      Letras de cambio: \_\_\_\_\_      Cheques: X 9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si: \_\_\_\_\_

No: X \_\_\_\_\_

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 % *(*

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si: \_\_\_\_\_

No: X \_\_\_\_\_

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente

Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

Por medio de la presente, se le solicita su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación denominado "Factibilidad de Agencia de Cobranza para empresas Transnacionales en México."

La finalidad de éste proyecto en principio es de carácter académico así como el análisis de factibilidad de proyectos que colaboren a la creación de más fuentes de trabajo que permitan dislumbrar en este tipo de negocios alternativas de inversión. La información que usted nos proporcione se guardara con la debida discreción y solamente se utilizara para el manejo de datos estadísticos, mismos resultados a los cuales usted tendrá acceso a través de alguna publicación.

Datos de la empresa.

Nombre: Grupo Ho de Mexico, S.A.  
Origen de la empresa: Leperos  
Dirección: Sancti Spiritus No. 1149, Col. Guadalupe del Ajonjol  
Tel: 686-0033 Fax: \_\_\_\_\_  
Atendio: Dr. Hector Jimenez Arce Puesto: Gerente de Cobranza  
Escolaridad: Lic. en Adm.

1.- ¿ La empresa otorga credito a sus clientes. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

2.- ¿ Existe actualmente en su empresa un departamento de cobranzam. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

3.- ¿ Que metodo utiliza su empresa para la recuperacion de efectivo. ?

Directo: X Indirecto: \_\_\_\_\_

4.- Considera que los resultados obtenidos por su departamento de cobranzas son adecuados. ?

Si: X No: \_\_\_\_\_

5.- ¿ Que porcentaje de sus ventas representan el costo de la cobranza. ?

0 - 5 %      6 - 10 %      11 - 15 %      16 - 20 %

X

6.- ¿ Que porcentage de creditos son recuperados. ?

60 - 70 %      71 - 80 %      81 - 90 %      91 - 100 %

7.- ¿ El problema de cuentas vencidas son atendidas por el mismo departamento de cobranzas. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X

*Abogados  
excluidos*

8.- ¿ Cuales son los titulos de credito con los cuales respaldan las ventas a cesdito. ?

Pagares: X      Letras de cambio: \_\_\_\_\_      Cheques: X 9.-

¿ Utiliza usted el factoraje financiero. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X

10.- ¿ Que porcentaje pagan a los bancos actualmente. ?

0 - 2 %      3 - 4 %      5 - 6 %      7 - 8 %      + de 9 % X

11.- ¿ Contrataria los servicios de una agencia de cobranza con la finalidad de descargar los gastos administrativos que por tal efecto tienen. ?

Si: \_\_\_\_\_ No: X

De antemano gracias por la atención a la presente.

Atentamente

Casa Abierta al Tiempo

---

M.A. Martin Abreu Beristain  
Profesor - Investigador. Titular " A "

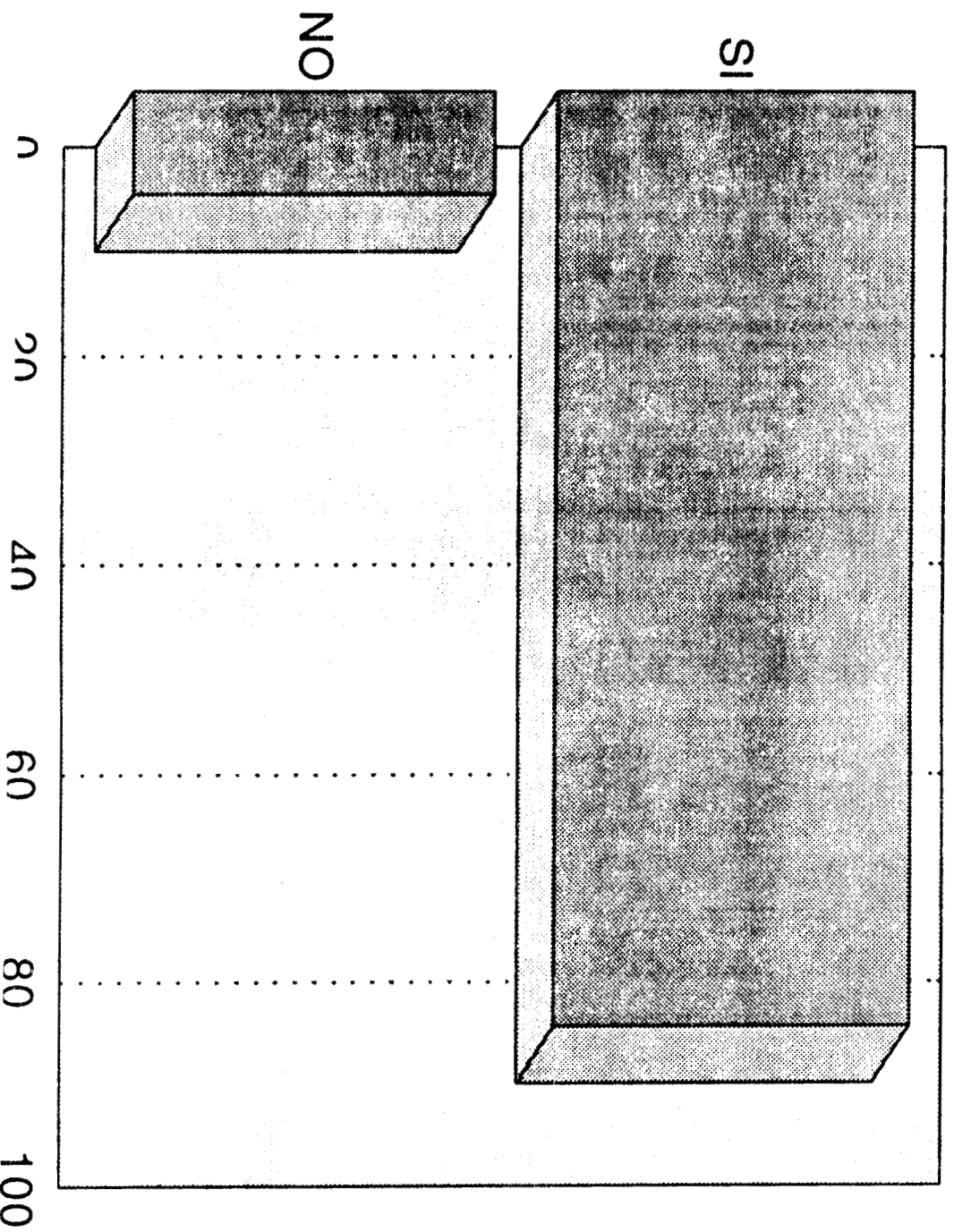
**CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACION  
DE CAMPO**

**C) PRESENTACION DE GRAFICAS**

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

## RESULTADOS

---



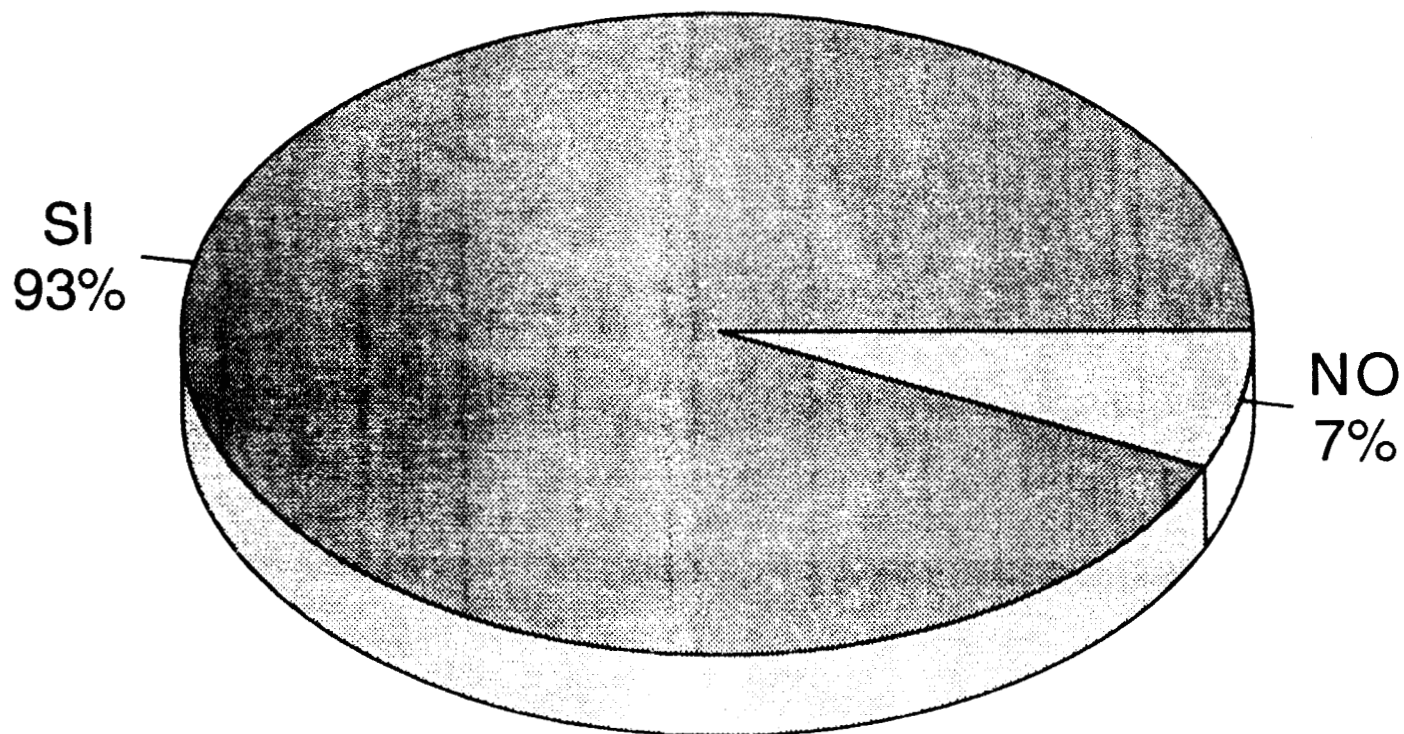
Series 1



# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

## RESULTADOS

---

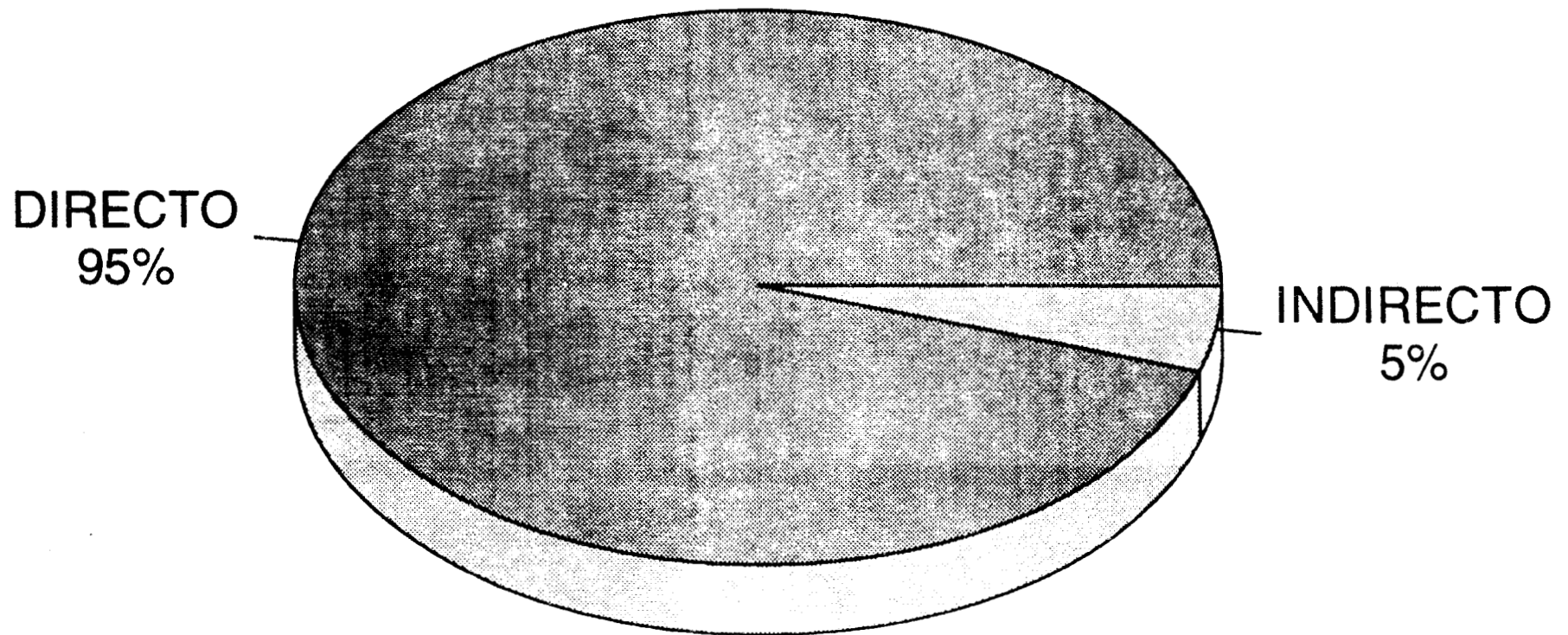


2.- ¿ EXISTE ACTUALMENTE EN SU  
EMPRESA UN DEPARTAMENTO DE

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

## RESULTADOS

---

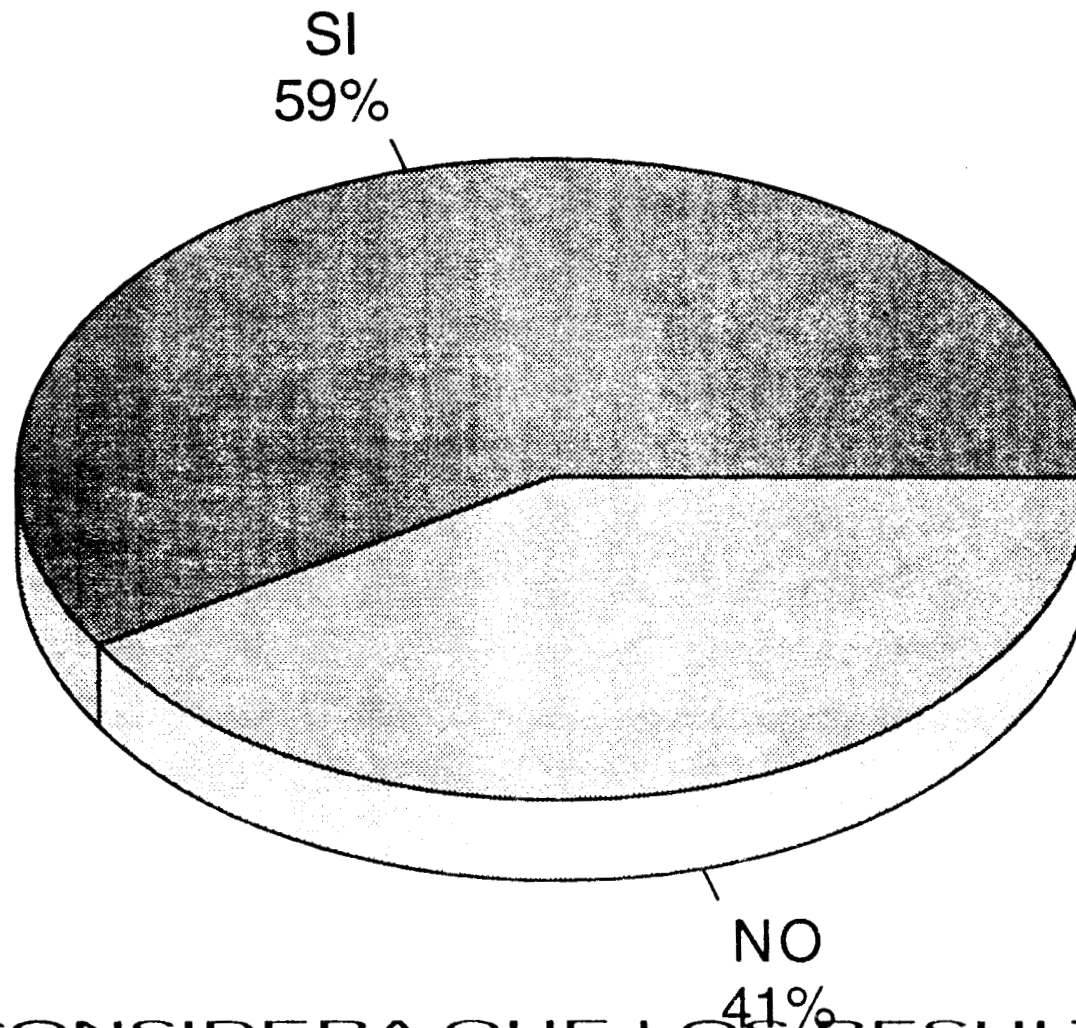


3.- ¿QUE METODO UTILIZA SU  
EMBECA DADA LA RECUPERACION DE

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

## RESULTADOS

---

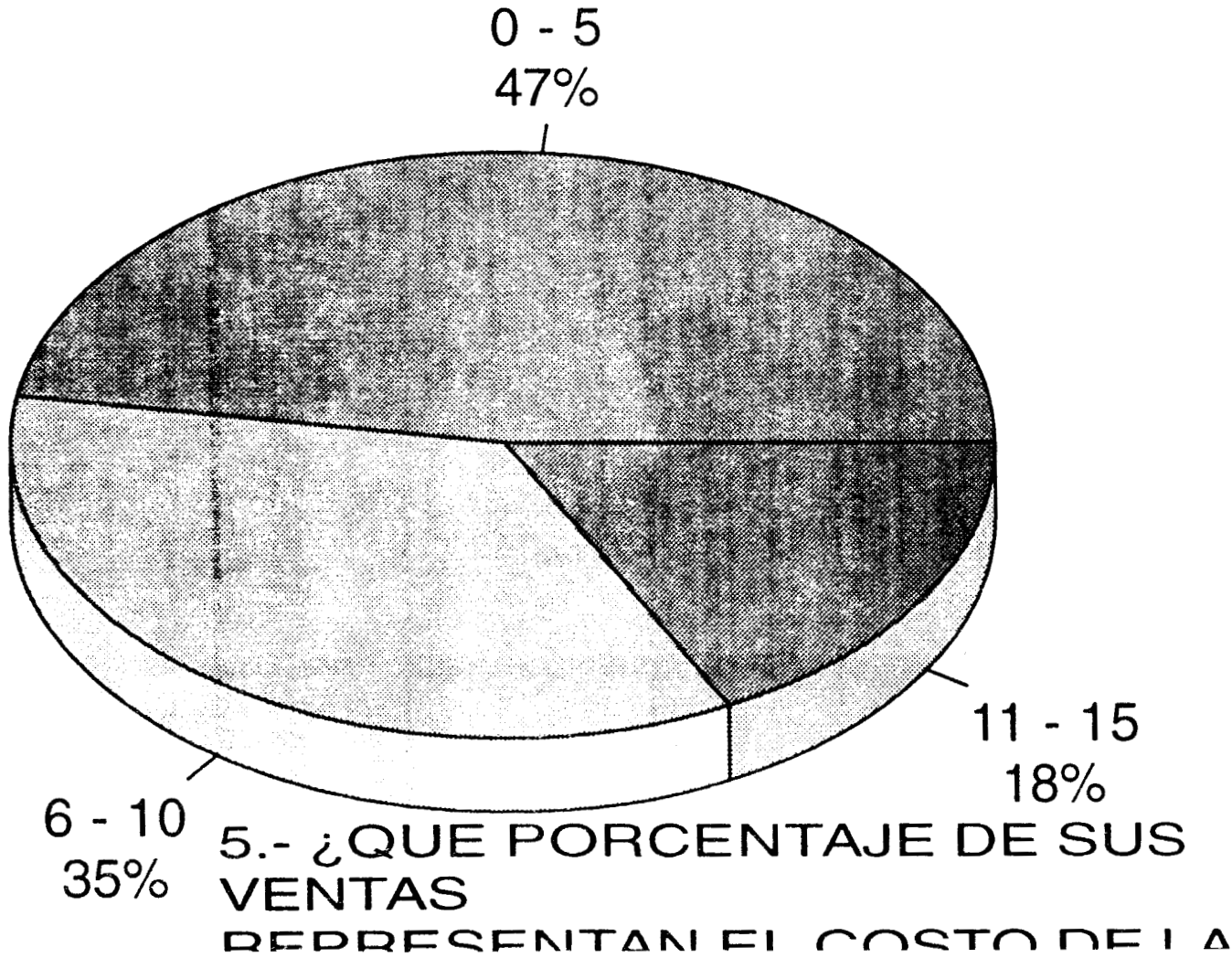


4 - ¿CONSIDERA QUE LOS RESULTADOS

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

## RESULTADOS

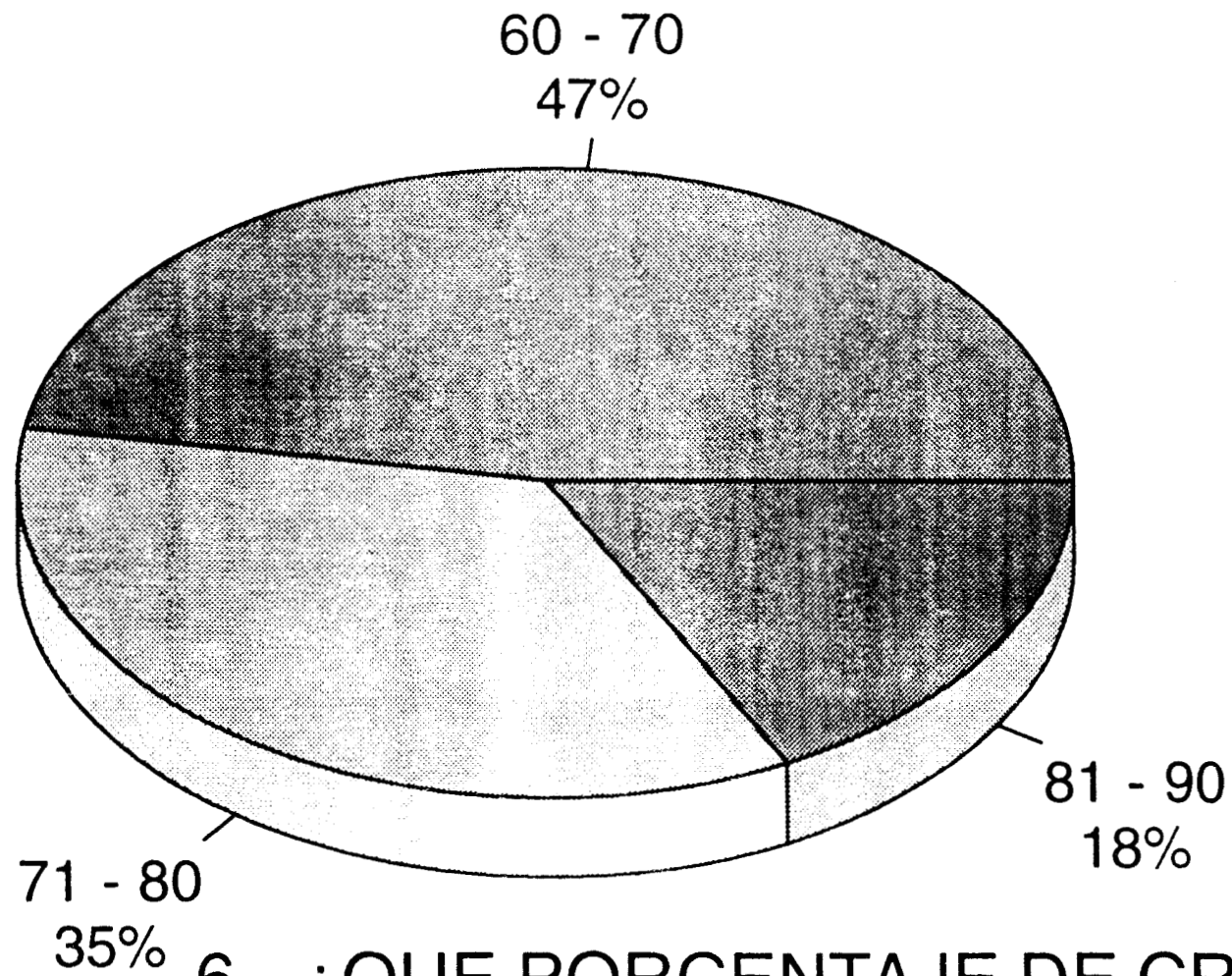
---



# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

## RESULTADOS

---

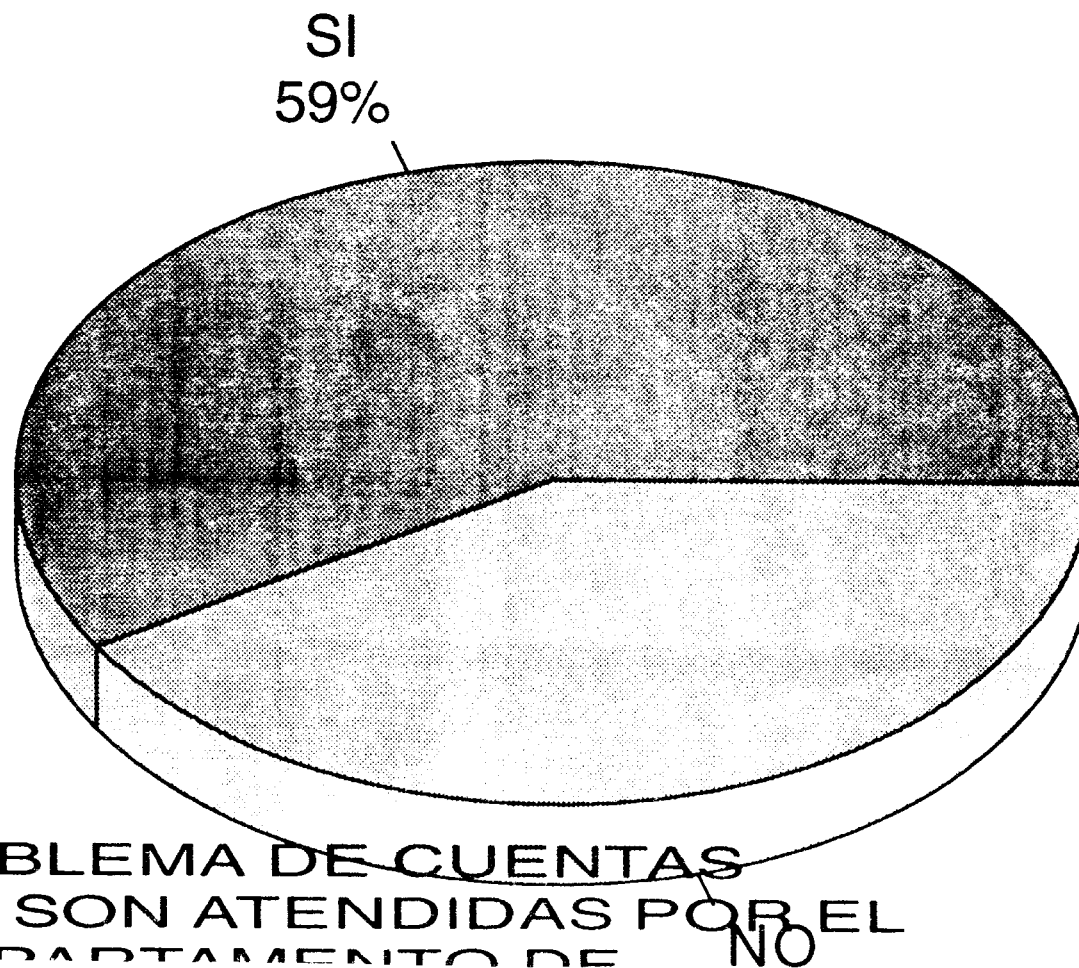


6.- ¿QUE PORCENTAJE DE CREDITOS

# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

## RESULTADOS

---



7.- EL PROBLEMA DE CUENTAS  
VENCIDAS SON ATENDIDAS POR EL  
MISMO DEPARTAMENTO DE



# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

## RESULTADOS

---

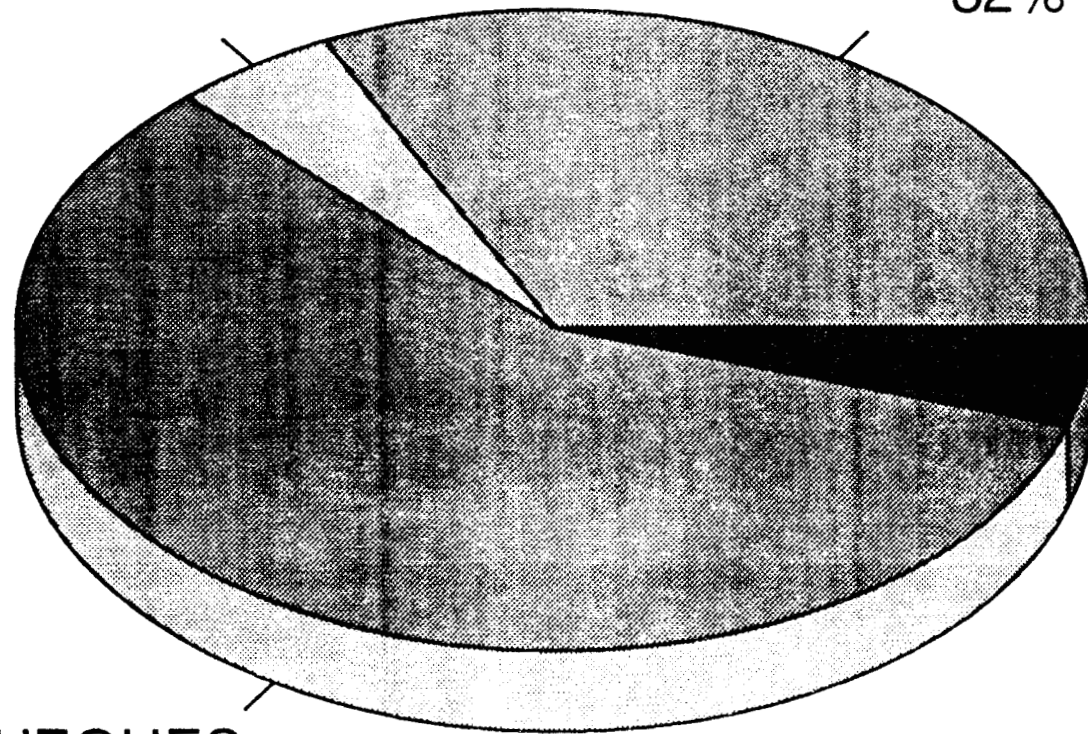
LETRAS DE CAMBIO  
5%

PAGARES  
32%

OTROS  
5%

CHEQUES  
58%

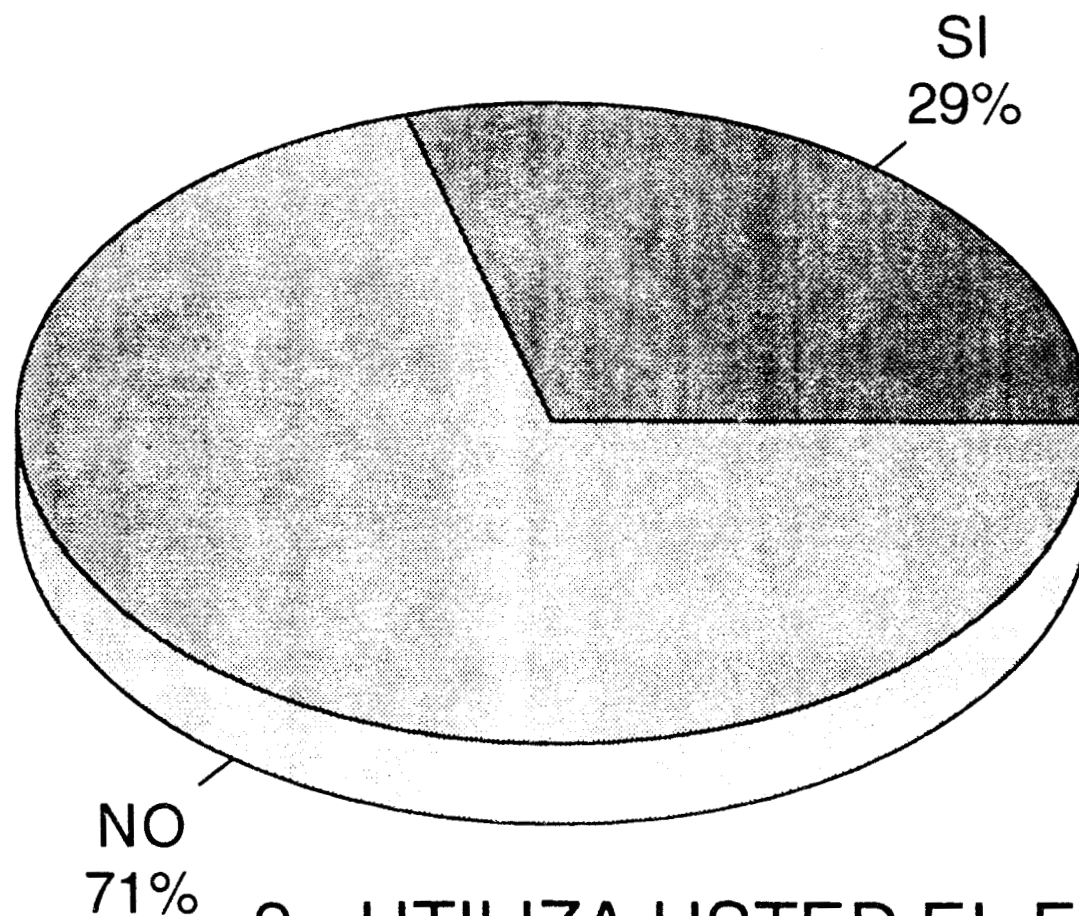
8.-¿CUALES SON LOS TITULOS DE CREDITO CON LOS CUALES



# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

## RESULTADOS

---

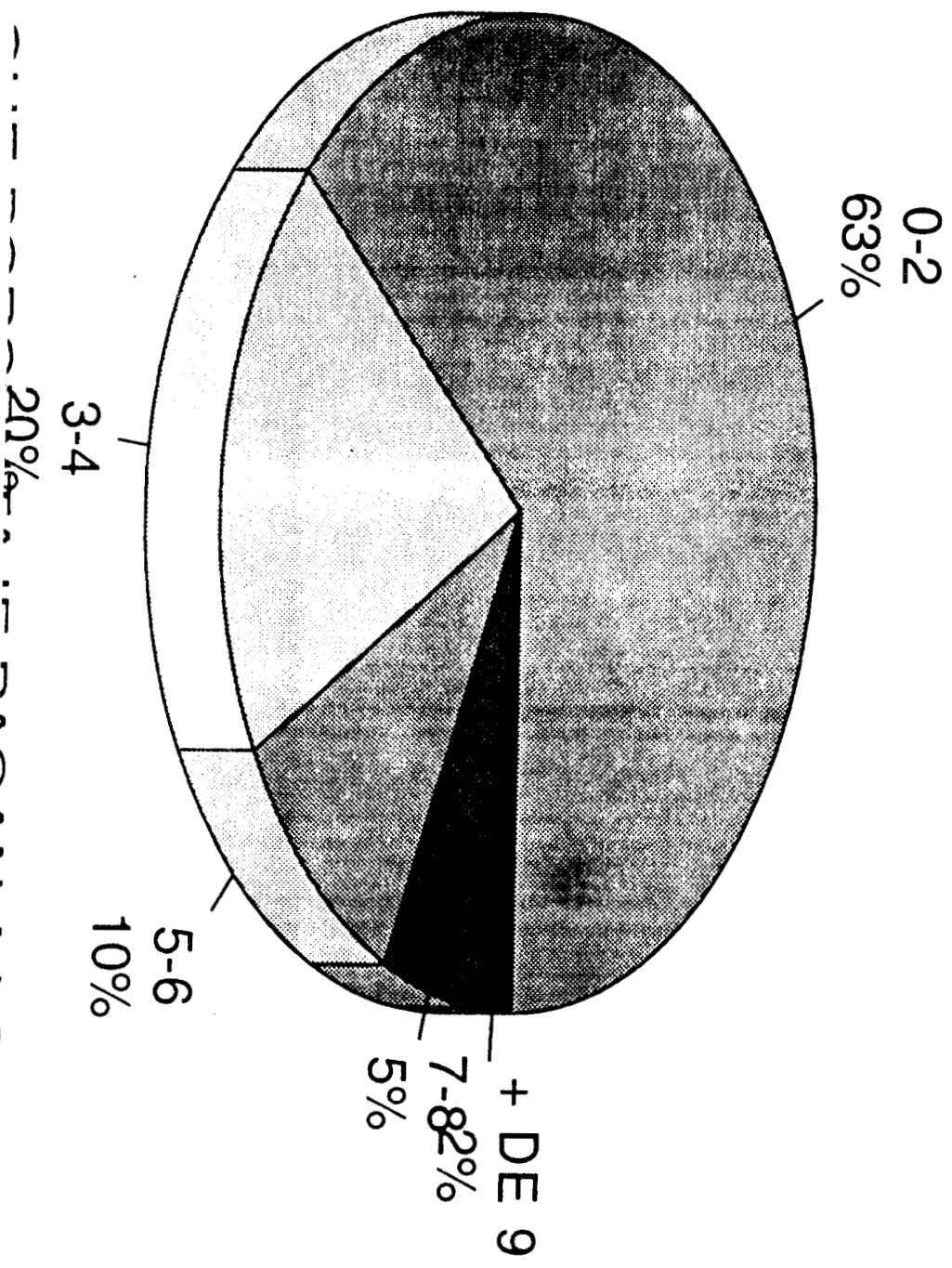


9.- UTILIZA USTED EL FACTORAJE



# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

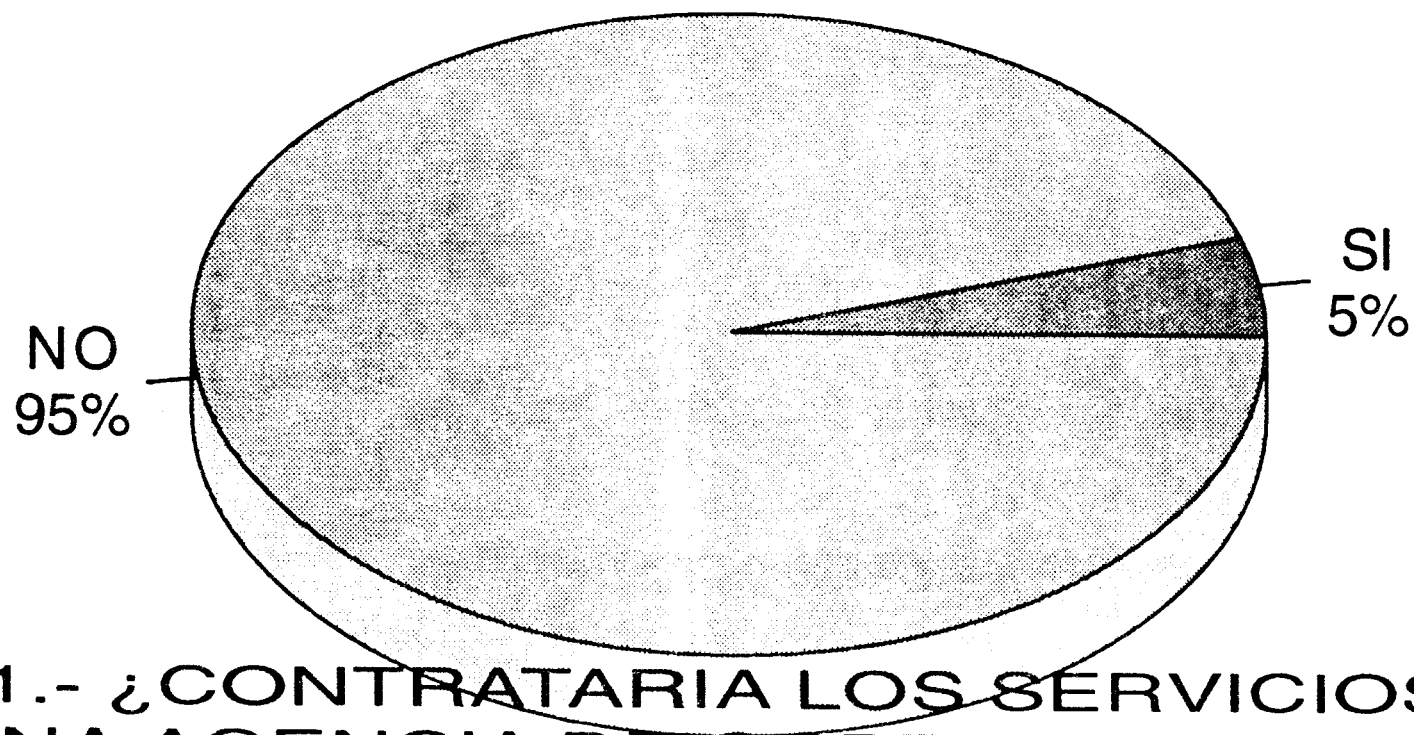
## RESULTADOS



# UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

## RESULTADOS

---



11.- ¿CONTRATARIA LOS SERVICIOS DE UNA AGENCIA DE COBRANZA CON LA FINALIDAD DE DESCARGAR LOS GASTOS ADMINISTRATIVOS QUE POR TAL EFECTO

## **CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACION DE CAMPO**

### **D) COMPARACION DE LOS RESULTADOS PROPUESTOS Y LOS OBTENIDOS EN EL CAMPO.**

AL IMPLANTARSE EL SISTEMA DE CREDITO Y COBRANZA LOS COSTOS DEL SERVICIO DE ESTE SERAN MAYOR EN LA PRACTICA , COMPARANDOLO CON LO ESPUESTO EN EL PLANTEAMIENTO DE QUE SERIA MAS ECONOMICO Y EFICAZ. Y POR LO TANTO CONCLUIMOS QUE LAS EMPRESAS NO LO ACEPTAN YA QUE ESTAS CON SUS PROPIOS RECURSOS PREFIEREN ABSORVER SUS PROBLEMAS DE CREDITO Y COBRANZA.

## CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACION DE CAMPO.

1.- EL 90 % DE LAS EMPRESAS ENCUESTADAS RESPONDIERON QUE SI OTORGAN LA VENTA DE SUS BIENES O SERVICIOS QUE PRODUCEN A CREDITO, DEBIDO PRINCIPALMENTE A LAS CONDICIONES ECONOMICAS QUE PREVALECE EN LOS ULTIMOS TIEMPOS EN NUESTRO PAIS; Y TAMBIEN PORQUE REGULARMENTE LAS PERSONAS QUE ADQUIEREN DICHOS BIENES O SERVICIOS, PREFIEREN SE LES OTORGUEN UN DETERMINADO PLAZO DE TIEMPO PARA EFECTUAR EL PAGO CORRESPONDIENTE DE LAS MERCANCIAS. LAS OPERACIONES DE CONTADO A VECES PARA UNA EMPRESA SON DIFICILES DE AFRONTAR Y SOLO SE REALIZA CUANDO EXISTEN CONDICIONES ESPECIALES DE COMPRA

2 - EL 90% RESPONDIERON TENER UN DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA O DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR; ALGUNOS CON UNA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA NUMEROSA O EN OTRAS OCACIONES CON UN NUMERO RACIONALIZADO DE ELEMENTOS. REGULARMENTE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL ES LA SIGUIENTE.

GERENTE DE CREDITO

SECRETARIA

COBRANZA LOCAL.

COBRANZA FORANEA.

COBRANZA GOBIERNO

SUPERVISOR.  
ANALISTA.  
COBRADORES.

SUPERVISOR.  
ANALISTA.

SUPERVISOR.  
ANALISTA.  
COBRADORES.

3 - EL 95 % UTILIZA EL METODO DIRECTO PARA LA RECUPERACION DE LAS VENTAS REALIZADAS, SE DEBE PRINCIPALMENTE QUE AL CONTAR CON LOS ELEMENTOS ADMINISTRATIVOS QUE DAN LUGAR AL FUNCIONAMIENTO DE UN DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA RESULTA MAS BENEFICO PARA LA ORGANIZACION LA RECUPERACION DE SU CARTERA EMPLEANDO SUS PROPIOS RECURSOS.

4.- LA RESPUESTA A ESTA PREGUNTA FUE ASI: EL 58% RESPONDIERON QUE LOS METODOS UTILIZADOS SON LOS ADECUADOS Y QUE POR TANTO SUS RESULTADOS SON IDONEOS Y - EL 41.7% RESPONDIO QUE LOS RESULTADOS QUE HAN OBTENIDO NO ERAN DEL TODO FAVORABLES.

SOBRE ESTO ULTIMO LAS RAZONES ARGUMENTADAS COMO CAUSAS PRINCIPALES DE ESTA PROBLEMATICA SON:

- POLITICAS DE VENTA NO ACORDE CON LAS CREDITICIAS.
- CARTERA CON GRAN CANTIDAD DE CLIENTES MOROSOS O INSOLVENTES.
- OTORGAMIENTO DE PLAZOS FUERA DE LAS POLITICAS ESTABLECIDAS.
- REQUERIMIENTO DE MAS ELEMENTOS HUMANOS Y TECNICOS PARA REALIZAR LAS FUNCIONES OPERATIVAS DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA.
- CONDICIONES MACROECONOMICAS DE LA NACION DIFICILES PARA PRODUCIR Y RECUPERAR LA INVERSION.
- RECUPERACIONES DE CARTERAS SE REALIZAN DEMASIADO LENTO.

5.- LAS EMPRESAS ENCUESTADAS RESPONDIERON ASI:

EMPRESAS CON EL 5%	47.5
EMPRESAS CON EL 10%	35.2%
EMPRESAS CON EL 15%	17.6%

6.- LA RECUPERACION DE LA CARTERA SE DA BAJO LOS MISMOS PORCENTAJES .

EMPRESAS EL 95 % .....	47.5%
EMPRESAS EL 90% .....	35.2%
EMPRESAS EL 15% .....	17.6%

**NOTA LAS RAZONES POR LAS CUALES LAS EMPRESAS NO RECUPERAN LA TOTALIDAD DE SUS CARTERAS SE EXPONE EN LAS RESPUESTA No 4**

7.- EL 58.8% RESPONDIERON QUE ATRAVES DE SUS PROPIOS DEPARTAMENTOS JURIDICOS SE ENCARGAN DE ATENDER LOS CASOS DE CUENTAS VENCIDAS O DE CLIENTES CON ALTO GRADO DE MOROSIDAD Y EL 41.7% INFORMO QUE SU CUENTAS DIFICILES SON CANLIZADAS A TRAVES DE BUFETES JURIDICOS EXTERNOS.

8.- EL 58% CHEQUES, 32 % PAGARES , 5 % LETRAS DE CAMBIO , Y EL 5% CARTAS DE DE CREDITO. REFERENCIO QUE LOS TITULOS DE CREDITO MAS COMUNES QUE RECIBEN PARA GARANTIZAR LAS VENTAS A CREDITO SON LOS PAGARES Y CHEQUES POSFECHADOS O CHEQUE CERTIFICADO, ALGUNOS MENCIONARON QUE TAMBIEN RECIBIAN CARTAS DE CREDITO EXPEDIDAS POR UN BANCO O FIANZAS.

9.- EL PORCENTAJE DE EMPRESAS QUE DIJERON UTILIZAR EL FACTORAJE RESULTO DEL 29.41 % Y 70.58 % DIJERON NO UTILIZARLO .  
RESUTA QUE SE ARGUMENTA QUE EN UN MOMENTO DADO HAY QUE PAGAR CANTIDADES ADICIONALES POR EL SERVICIO DEL FACTORAJE QUE MUCHA EMPRESA NO ESTAN EN DISPOSICION DE PAGAR. APROXIMADAMENTE SE PAGA EN PROMEDIO UN 2.5 % ; MOTIVO --- POR EL CUAL MUCHOS CLIENTES DECIDEN APROVECHAR EL PAGO AL VENCIMIENTO DE SUS FACTURAS O EN DEFECTO LOS DESCUENTOS POR PRONTO PAGO QUE LAS EMPRESAS OFRECEN EN PROMEDIO OSCILAN EN UN 5% DE DESCUENTO.

10.- EL PAGO QUE SE REALIZA A LOS BANCOS ES DEL 2.5%

11.- EL 15% DE LAS EMPRESAS EN LAS CUALES SE REALIZO LA APLICACION DEL PRESENTE CUESTIONARIO RESPONDIERO QUE NO ESTARIA DISOPUESTO A CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UNA AGENCIA DE COBRANZA POR EL COSTO.

## **CAPITULO V CONCLUSIONES**

**CAPITULO V CONCLUSION.**  
**A) CONCLUSIONES GENERALES**  
**DE LAS EMPRESAS ENCUESTADAS NO LO ACEPTAN**

- PREFIEREN INVERTIR EN UNA REORGANIZACION INTEGRAL DE SU DEPARTAMENTO DE COBRANZA.
- LA AGENCIA DE COBRANZA NECESITARIA DE UNA ALTA CONFIABILIDAD, HONESTIDAD, EXPERIENCIA, SOLVENCIA MORAL, PERSONAL ALTAMENTE CAPACITADO, LOS CUALES NECESITARIAN DE UNA GRAN INVERSION QUE ESTARIA EN TELA DE JUICIO DE DAR RESULTADOS FRUCTIFEROS.
- EL COSTO DE COBRANZA SE ELEVARIA AUN MAS DEBIDO A LAS EROGACIONES QUE SE TENDRIA QUE HACER PARA PAGAR LOS HONORARIOS DE LA AGENCIA , SITUACION QUE NO TRAERIA RESULTADOS BENEFICOS A LA ADMINISTRACION FINANCIERA DE LA ORGANIZACION.

México, D. F. a 10 de abril de 1986

SEÑOR MANUEL BARRERA  
Av. Universidad No. 49  
México 8, D. F.

Factura 2896 por \$690,000.00 de Fe-  
brero 2 de 1986.

Muy señor nuestro y amigo:

Con nuestro aviso del día 3 de abril, molestamos a su atención recor-  
darle el importe de nuestra factura citada en referencia y, hasta la  
fecha, no nos hemos visto favorecidos con su remesa de fondos.

Agradeciendo de antemano la atención que dispense a la presente que-  
dando pendientes de sus gratas noticias.

Somos sus Afmos. Amigo y Ss. Ss.

ACONSA-WESTFALIA, S. A. DE C.V.

Departamento de Crédito y Cobranzas

Carta Cobranza No. 1  
J.A. P.M.



ACONSA-WESTFALIA, S. A. DE C. V.

México, D. F. a 30 de abril de 1986

SEÑOR MANUEL BARRERA  
Av. Universidad No. 49  
México 8, D. F.

Factura 2896 por \$690,000.00 de Marzo 2 de 1986.

Muy estimado señor:

El día 10 de los corrientes, molestamos su atención refiriendo el pago de la factura de referencia, suplicamos vernos favorecidos. En esta ocasión con su inmediata remesa de fondos, para eliminar de su muy apreciable cuenta, esta factura, que a la fecha se encuentra completamente vencida.

Agradecemos de antemano toda su cooperación, que no dudamos obtener en esta ocasión.

Somos sus atentos y seguros servidores.

ACONSA-WESTFALIA, S. A. DE C. V.

Departamento de Crédito y Cobranzas

Carta de Cobranza No. 2  
J.A. P.M.

ACONSA-WESTWESTFALIA, S. A. DE C. V.

México, D. F. a 10 de diciembre de 1986

SR. MANUEL BARRERA  
Av. Universidad No. 49  
México 8, D. F.

Factura 2896 por \$690,000.00 de octubre  
28 de 1986.

Estimado cliente:

El saldo vencido que arroja la cuenta que tenemos el gusto de seguirle en esta su casa, asciende a "X" cantidad, de acuerdo con la especificación del cobro (que hacemos a continuación, o, según estado de cuenta adjunto).

Esta irregularidad desgraciadamente esta afectando su crédito, pero nosotros estamos en la mejor disposición de borrar en su expediente esta impresión y continuar operando en la mejor y más conveniente forma para ambos, siempre y cuando nos veamos favorecidos con su remesa de fondos.

Si existe alguna razón especial, háganosla saber ocurriendo a esta oficina o poniéndose en contacto con el suscrito para darle la mejor solución a su cuenta y evitar que pudiera pasar a manos fuera de nuestro control.

Con toda cordialidad.

ACONSA-WESTFALIA, S. A. DE C. V.

Departamento de Crédito y Cobranzas

Carta Cobranza No.  
J.A. P.M.

México, D. F. a 30 de mayo de 1986

T E L E G R A M A

SEÑOR MANUEL BARRERA  
Av. Universidad No. 49  
México 8, D. F.

INDISPENSABLE PAGUE SALDO DE SU CUENTA.  
IMPOSIBLE MAYOR PLAZO. ESPERAMOS SU REMESA POR ESTA VIA.

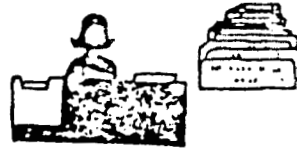
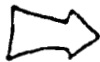
ACONSA WESTFALIA, S. A. DE C. V.

Departamento de Crédito y Cobranzas

NOTA: SI NO SE OBTIENE RESULTADOS FAVORABLES, PASA ESTA  
CUENTA AL DEPARTAMENTO JURIDICO.

Telegrama No. 1  
J.A.P.M.

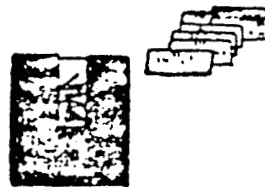
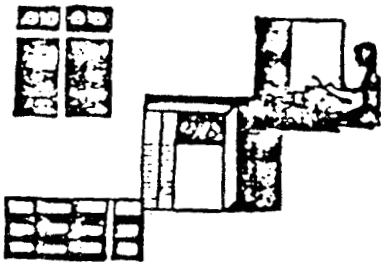
Anexo 3



Puntos 1 y 2  
Se recogen las facturas  
(Captura de datos)

Puntos 2 y 3  
Se revisa que la factura esté completa.

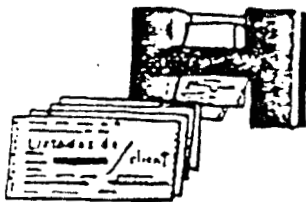
Puntos 4 y 5  
Las facturas se envían al Depto. de Proceso, donde la información se perfora en tarjetas.



Puntos del 7 al 14  
Los datos de la factura se procesan en la computadora. Los datos relativos a la factura actual se acumulan a los datos del archivo de información de facturación (proceso y actualización de archivos).



Punto 6  
Las facturas se alimentan al sistema de computación.



Punto 15  
Se imprimen los reportes de antigüedad de saldos de clientes (salida).

Puntos del 16 al 20  
Se verifica los resultados del reporte, si los totales de control son correctos, se entregan al Gerente Administrativo.

FECHA: 22 DE SEPTIEMBRE DE 1994.

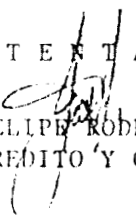
MEMORANDUM

PARA: ELECTRICA INDUSTRIAL DE LAS HUASTECAS, S.A.  
DE: AT'N. SR. ARMANDO PEREZ SANDOVAL.  
DE: FELIPE RODRIGUEZ RAMIREZ CREDITO Y COBRANZA.  
ASUNTO: EL QUE SE INDICA.

POR ESTE CONDUCTO ENVIO A USTED RELACION DE FACTURAS PENDIENTES DE PAGO DE LA MARCA SQUARE'D, QUE DE ACUERDO A SUS CONDICIONES DE PAGO 45 NETOS SE ENCUENTRAN YA VENCIDAS Y DEBEN SER LIQUIDADAS A LA BREVEDAD POSIBLE PARA QUE NO AFECTEN SU LINEA DE CREDITO.

<u>No. FACTURA</u>	<u>FECHA FACTURA</u>	<u>IMPORTE</u>
56440	31/05/94	N\$ 521.13
56414	"	3664.18
56421	"	852.72
56433	"	2842.40
58347	15/06/94	827.64
58349	"	710.60
58351	"	710.60
58667	17/06/94	1279.08
58729	"	530.02
59239	23/06/94	1677.01
59456	24/06/94	2842.40
59457	"	1421.20
60056	28/06/94	1881.41
62340	14/07/94	<u>2106.72</u>
	TOTAL N\$	21847.11

A T E N T A M E N T E

  
FELIPE RODRIGUEZ RAMIREZ  
CREDITO Y COBRANZA

CREDITO

Y

COBRANZAS

**emecanique México, S.A. de C.V.**

10 de Mayo 83 Naucalpan, Edo. de Mexico C.P. 53636  
s 358-86-33, 359-57-11 Tels Nvos 300-55-33, 300-33-22  
Ext. 147 Telex 1761379 TELEME

*GRUPE SCHNEIDER*

MEXICO, D.F., 12 DE ABRIL DE 1993.

## MANUAL DE CREDITO Y COBRANZAS

COMO USTEDES SABEN SE HAN HECHO VARIOS CAMBIOS DENTRO DE LA POLITICA DE CREDITO, LOS CUALES ALGUNOS DE ESTOS NOS VEMOS EN LA NECESIDAD DE IRLOS MEJORANDO DIA CON DIA PARA OBTENER UN MEJOR CONTROL DENTRO DE TODAS LAS OPERACIONES DE CREDITO QUE SE LLEVAN A CABO EN LAS AGENCIAS.

A CONTINUACION LES ENUMERO LOS PROBLEMAS Y SOLUCIONES QUE HASTA ESTE MOMENTO HE ENCONTRADO EN LA OPERACION DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS.

1. - ENVIO DE FACTURAS.

- SE LES HARA LLEGAR OPORTUNAMENTE UNA RELACION DE TODAS LAS FACTURAS, QUE SE EMITAN DE LOS CLIENTES DE SU ZONA. ESTA SERA EN ORIGINAL Y COPIA PARA FIRMAR DE RECIBIDO Y REGRESARLA FIRMADA.

2. - UNA VEZ RECIBIDAS LAS FACTURAS DEBERAN METERSE A REVISION CON LOS CLIENTES Y TENDRAN QUE LLEVAR UN CONTROL DE TODOS LOS CONTRARECIBOS QUE LES SEAN ENTREGADOS POR LOS CLIENTES.

3. - INFORMACION A LOS CLIENTES DE SU SALDO.

SE LES ENVIARA UN ESTADO DE CUENTA MENSUAL DE CADA UNO DE LOS CLIENTES DE SU ZONA PARA SU CONCILIACION Y CONFIRMAR EL SALDO CON NUESTRA OFICINA EN MEXICO, D.F.

4. - PAGOS DE NUESTROS CLIENTES.

- TODOS LOS PAGOS SE DEPOSITARAN EN LA CUENTA CONCENTRADORA NO. 870-50249-0 DE BANAMEX POR PARTE DE LOS CLIENTES, EN AQUELLOS CASOS DONDE EL CLIENTE NO ESTE DE ACUERDO EN HACER SUS DEPOSITOS EN ESTA CUENTA SE LLEGARA A UN CONVENIO CON LA AGENCIA PARA EL MANEJO DE DICHS PAGOS. ESTO PODRIA SER ENVIANDO LOS CHEQUES A LA AGENCIA O DIRECTAMENTE A MEXICO PARA SU DEPOSITO.

**Telemecanique México, S.A. de C.V.**

v. 10. de Mayo 83 Naucalpan, Edo. de Mexico C.P. 53636  
Tels. 358-86-33. 359-57-11 Tels. Nvos. 300-55-33. 300-33-22  
Fax Ext. 147 Telex 1761379 TELEME

*GROUPE SCHNEIDER*

GERENCIA DE ADMINISTRACION  
Y FINANZAS

5. - ACLARACIONES POR PARTE DE LOS CLIENTES.

- TODAS LAS SOLICITUDES DE ACLARACIONES POR PARTE DE LOS CLIENTES DEBERAN SER POR ESCRITO Y ENVIARLAS A MEXICO CON COPIA A LOS DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS, ASI MISMO LAS AGENCIAS DEBERAN HACER UN SEGUIMIENTO DE TODAS LAS ACLARACIONES Y RECLAMACIONES POR PARTE DE NUESTROS CLIENTES, A BASE DE RECORDATORIOS SEMANALES EN SU CASO, PARA PRESIONAR A LAS AREAS RESPONSABLES Y OBTENER UNA RESPUESTA LO ANTES POSIBLE

6. - APERTURA DE LINEAS DE CREDITO.

- PARA LA APERTURA DE CREDITO EXISTEN DOS FORMAS:

1. POR MEDIO DE UN ANALISIS DE CREDITO.

EL CUAL CONSISTE EN LLENAR UNA SOLICITUD DE CREDITO TELEMECANIQUE, ANEXANDO LA DOCUMENTACION COMPLETA, CONSISTENTE EN ESCRITURA CONSTITUTIVA, BALANCE GENERAL, ESTADO DE RESULTADOS DICTAMINADOS, ULTIMA DECLARACION ANUAL DE FISCOS Y UNA CARTA DE SOLICITUD DE CREDITO DONDE SE ESPECIFIQUE EL MONTO Y EL PLAZO DE CREDITO REQUERIDO POR EL CLIENTE. LA APERTURA DE CREDITO TARDARA ENTRE UNA Y DOS SEMANAS

2. POR MEDIO DE UNA GARANTIA DE CREDITO.

ESTA PUEDE SER UNA FIANZA O CARTA DE CREDITO POR EL MONTO TOTAL DEL CREDITO SOLICITADO, ADEMAS DE ANEXAR SOLICITUD DE CREDITO TELEMECANIQUE Y CARTA POR PARTE DEL CLIENTE SOLICITANDO EL CREDITO. LA GARANTIA DEBERA SER ENTREGADA JUNTO CON LA SOLICITUD Y CARTA DEL CLIENTE.

EN CASO DADO DE NO CUBRIR LOS REQUISITOS ANTES EXPUESTOS NO SE DARA TRAMITE A NINGUN PEDIDO.

7. - APERTURA DE CREDITO A CLIENTES SCHNEIDER

- PARA LA APERTURA DE UNA LINEA DE CREDITO PARA CLIENTES SCHNEIDER SERA POR MEDIO DE UNA SOLICITUD DE CREDITO TELEMECANIQUE Y ANEXO A ESTA SUS ESTADOS FINANCIEROS ACTUALES DICTAMINADOS.

8. - FACTURACION DE CURSOS Y SERVICIOS.

- PARA LA FACTURACION DE CURSOS SE TENDRA QUE HACER EL PAGO POR ANTICIPADO POSTERIORMENTE RECIBIRAN SU FACTURA EN 24 HRS., DESPUES DE HABER RECIBIDO SU PAGO O COPIA DEL DEPOSITO.

ESTO ES EN PREVIO CONVENIO CON EL SR. LUDOVIC RESPONSABLE DE LOS CURSOS Y CAPACITACION TELEMECANIQUE.

- LA FACTURACION DE LOS SERVICIOS SE HARA EN 48 HRS., DESPUES DE LA FECHA DE HABER RECIBIDO SU PEDIDO Y SE ENVIARA A LA AGENCIA RESPONSABLE PARA QUE SE TRAMITE EL COBRO RESPECTIVO.

ESTOS PEDIDOS DEBERAN LLEVAR LOS DATOS GENERALES DE LOS CLIENTES COMO SON: NOMBRE, DIRECCION, TELEFONO, R.F.C., FAX.

**Telemecanique México, S.A. de C.V.**

Av. 1o. de Mayo 83 Naucalpan, Edo. de México C.P. 53636  
Tels. 358-86-33, 359-57-11 Tels. Nvos. 300-55-33, 300-33-22  
Fax Ext. 147 Telex 1761379 TELEME

GRUPE SCHNEIDER



GERENCIA DE ADMINISTRACION  
Y FINANZAS

9 - SUSPENSION DE CREDITO

- LAS CAUSAS PARA LA SUSPENSION DE CREDITO SON LAS SIGUIENTES:  
LIMITE DE CREDITO EXCEDIDO.  
FALTA DE PAGO.  
ACLARACION DE SALDOS PENDIENTES.  
FALTA DE GARANTIAS.

10. - NOTAS DE CREDITO.

- TODAS LAS NOTAS DE CREDITO POR CONCEPTO DE DEVOLUCION DE MATERIAL DEBERAN SER DIRIGIDAS AL SR. ERNESTO SANCHEZ CON COPIA AL DEPTO DE CREDITO ASI MISMO LAS N/C POR FALTANTES DE MATERIAL.

TODO LO ANTERIOS ES CON LA FINALIDAD DE LLEGAR A UNA RENTABILIDAD EN LA OPERACION DEL CREDITO ENTRE LAS AGENCIAS Y EL DEPARTAMENTO DE CREDITO.

APROVECHO PARA INFORMARLES QUE EXISTEN DOS PERSONAS ENCARGADAS DE AUXILIARLOS EN LAS ACLARACIONES Y PROBLEMAS QUE SURJAN EN LAS AGENCIAS REFERENTES AL CREDITO. ESTAS PERSONAS SON: SR. JUAN CARLOS JIMENEZ RESPONSABLE DE MANEJAR LAS ZONAS DE PUEBLA, QUERETARO, HERMOSILLO, COATZACOALCOS, MERIDA Y GUADALAJARA.

SR. VICTOR ROMERO ENCARGADO DE LAS ZONAS DE MEXICO, D.F., Y AREA METROPOLITANA ASI COMO MONTERREY, TORREON Y TAMPICO.

SIN MAS POR EL MOMENTO Y ESPERANDO CON ESTO CUBRIR UNA PARTE IMPORTANTE DE LAS DUDAS QUE EXISTAN CON RESPECTO AL FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO, QUEDO COMO SU ATENTO Y SEGURO SERVIDOR.

ATENTAMENTE,



LIC. RAFAEL MATAMOROS  
GTE. DE CREDITO Y COBRANZAS.

**elemecanique México, S.A. de C.V.**

v. 1o. de Mayo 83 Naucalpan, Edo. de México C.P. 53636  
tels. 358-86-33, 359-57-11 Tels. Nvos. 300-55-33, 300-33-22  
Fax Ext. 147 Telex 1761379 TELEME

GRUPE SCHNEIDER

FECHA: Abril 6 DE 1993

PARA: Gerentes y Residentes

c.c.p: Ing. Leopoldo Castillo  
c.c.p: Ing. Juan de Dios Quintero  
c.c.p: Lic. Rodolfo Silva  
c.c.p: C.P. Hector Borrás  
c.c.p: Ing. Javier Lopez

DE: Lic. Rafael Matamoros

ASUNTO: Limite de Credito.

En base a las necesidades de nuestros clientes, de que en algunos casos por suficiente su limite de crédito, se determino una serie de reglas para solicitar la ampliación de su crédito. Siendo estas las siguientes:


1. -- Solicitar por escrito la ampliación de su limite de crédito de sus clientes a la Dirección de Ventas con el Ing. Leopoldo Castillo.
2. -- La Dirección de ventas autorizara si el cliente es sujeto de mas crédito.
3. -- La dirección de Ventas una vez autorizada la solicitud, la turnara al departamento de crédito.
4. -- El departamento de crédito la analiza y solicita las garantías necesarias al cliente.

El cliente primero debera de garantizar el crédito excedido para poder solicitar el equipo que requiere, si el cliente no lo hace, no se estara en condiciones de autorizar los pedidos.

Todo lo anterior es con la finalidad de poder garantizar el crédito y por lo tanto tener el minimo de problemas en la recuperación de la cartera.

Sin mas por el momento y esperando con esto lograr un mayor entendimiento estar en la mejor disposición de aclarar sus dudas a este respecto.

ATENTAMENTE



Lic. Rafael Matamoros  
Cte. Crédito y Cobranzas

TELEFONIQUE, S.A.

FECHA	TIP	NUMDOC	FECEVN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS
ZONA E3											
000301 ARTICULOS Y MOTORES ELECTRICOS SA DE CV											
940812	P	100439	940812	855.3-	855.3-						855.3-
941027	F	887811	941027	3,394.5-	3,394.5-				3,394.5-		
941124	F	180936	941124	13,420.0-	13,420.0-			13,420.0-			
941222	C	109416	941222	6,213.1-	6,213.1-		6,213.1-				
941228	F	000001	941228	6,213.1	6,213.1		6,213.1				
941229	C	109598	941229	1,410.7-	1,410.7-		1,410.7-				
930324	F	004402	930507	15,020.8	1,941.3						1,941.3
930413	F	005413	930514	3,857.7	2,451.9						2,451.9
930521	F	007673	930624	7,109.0	3,069.8						3,069.8
930524	F	007806	930627	11,355.1	1,415.5						1,415.5
930819	F	012694	930922	17,487.6	1,592.4						1,592.4
930909	F	013884	931010	3,972.4	394.9						394.9
930914	F	014278	931020	3,190.9	378.7						378.7
930914	F	014279	931020	15,158.7	6,231.4						6,231.4
930920	F	014392	931020	14,549.0	1,625.9						1,625.9
931030	F	016890	931129	4,670.8	4,670.8						
931130	F	019254	940301	23,326.4	249.4						249.4
931130	F	019255	940301	14,680.8	351.1						351.1
931207	F	017317	940312	25,007.8	19,170.9						19,170.9
931210	F	017350	940312	2,141.1	2,141.1						
931214	F	017351	940314	365.1	365.1						
931214	F	017352	940314	365.1	365.1						
931214	F	017353	940314	365.1	365.1						
931214	F	017354	940314	365.1	365.1						
931214	F	017355	940314	365.1	365.1						
931214	F	017356	940314	365.1	365.1						
931214	F	017357	940314	365.1	365.1						
931214	F	017358	940314	365.1	365.1						
931214	F	017359	940314	365.1	365.1						
931214	F	017360	940314	365.1	365.1						
931214	F	017361	940314	365.1	365.1						
931214	F	017362	940314	365.1	365.1						
931214	F	017363	940314	365.1	365.1						
931214	F	017364	940314	365.1	365.1						
931214	F	017365	940314	365.1	365.1						
931214	F	017366	940314	365.1	365.1						
931214	F	017367	940314	365.1	365.1						
931214	F	017368	940314	365.1	365.1						
931214	F	017369	940314	365.1	365.1						
931214	F	017370	940314	365.1	365.1						
931214	F	017371	940314	365.1	365.1						
931214	F	017372	940314	365.1	365.1						
931214	F	017373	940314	365.1	365.1						
931214	F	017374	940314	365.1	365.1						
931214	F	017375	940314	365.1	365.1						
931214	F	017376	940314	365.1	365.1						
931214	F	017377	940314	365.1	365.1						
931214	F	017378	940314	365.1	365.1						
931214	F	017379	940314	365.1	365.1						
931214	F	017380	940314	365.1	365.1						
931214	F	017381	940314	365.1	365.1						
931214	F	017382	940314	365.1	365.1						
931214	F	017383	940314	365.1	365.1						
931214	F	017384	940314	365.1	365.1						
931214	F	017385	940314	365.1	365.1						
931214	F	017386	940314	365.1	365.1						
931214	F	017387	940314	365.1	365.1						
931214	F	017388	940314	365.1	365.1						
931214	F	017389	940314	365.1	365.1						
931214	F	017390	940314	365.1	365.1						
931214	F	017391	940314	365.1	365.1						
931214	F	017392	940314	365.1	365.1						
931214	F	017393	940314	365.1	365.1						
931214	F	017394	940314	365.1	365.1						
931214	F	017395	940314	365.1	365.1						
931214	F	017396	940314	365.1	365.1						
931214	F	017397	940314	365.1	365.1						
931214	F	017398	940314	365.1	365.1						
931214	F	017399	940314	365.1	365.1						
931214	F	017400	940314	365.1	365.1						
931214	F	017401	940314	365.1	365.1						
931214	F	017402	940314	365.1	365.1						
931214	F	017403	940314	365.1	365.1						
931214	F	017404	940314	365.1	365.1						
931214	F	017405	940314	365.1	365.1						
931214	F	017406	940314	365.1	365.1						
931214	F	017407	940314	365.1	365.1						
931214	F	017408	940314	365.1	365.1						
931214	F	017409	940314	365.1	365.1						
931214	F	017410	940314	365.1	365.1						
931214	F	017411	940314	365.1	365.1						
931214	F	017412	940314	365.1	365.1						
931214	F	017413	940314	365.1	365.1						
931214	F	017414	940314	365.1	365.1						
931214	F	017415	940314	365.1	365.1						
931214	F	017416	940314	365.1	365.1						
931214	F	017417	940314	365.1	365.1						
931214	F	017418	940314	365.1	365.1						
931214	F	017419	940314	365.1	365.1						
931214	F	017420	940314	365.1	365.1						
931214	F	017421	940314	365.1	365.1						
931214	F	017422	940314	365.1	365.1						
931214	F	017423	940314	365.1	365.1						
931214	F	017424	940314	365.1	365.1						
931214	F	017425	940314	365.1	365.1						
931214	F	017426	940314	365.1	365.1						
931214	F	017427	940314	365.1	365.1						
931214	F	017428	940314	365.1	365.1						
931214	F	017429	940314	365.1	365.1						
931214	F	017430	940314	365.1	365.1						
931214	F	017431	940314	365.1	365.1						
931214	F	017432	940314	365.1	365.1						
931214	F	017433	940314	365.1	365.1						
931214	F	017434	940314	365.1	365.1						
931214	F	017435	940314	365.1	365.1						
931214	F	017436	940314	365.1	365.1						
931214	F	017437	940314	365.1	365.1						
931214	F	017438	940314	365.1	365.1						
931214	F	017439	940314	365.1	365.1						
931214	F	017440	940314	365.1	365.1						
931214	F	017441	940314	365.1	365.1						
931214	F	017442	940314	365.1	365.1						
931214	F	017443	940314	365.1	365.1						
931214	F	017444	940314	365.1	365.1						
931214	F	017445	940314	365.1	365.1						
931214	F	017446	940314	365.1	365.1						
931214	F										

FECHA	TIP	NUMDOC	FECCVEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS
941202	F	051662	950201	753.7	753.7	753.7					
941202	F	051671	950201	662.0	662.0	662.0					
941202	F	051672	950201	662.0	662.0	662.0					
941202	F	051673	950201	602.2	602.2	602.2					
941202	F	051674	950201	3,653.6	3,653.6	3,653.6					
941202	F	051722	950201	662.0	662.0	662.0					
941202	F	051724	950201	1,754.9	1,754.9	1,754.9					
941202	F	051725	950201	1,224.4	1,224.4	1,224.4					
941202	F	051726	950201	3,674.1	3,674.1	3,674.1					
941202	F	051727	950201	1,939.2	1,939.2	1,939.2					
941202	F	051728	950201	680.0	680.0	680.0					
941202	F	051729	950201	1,945.4	1,945.4	1,945.4					
941203	F	051697	950201	786.5	786.5	786.5					
941203	F	051938	950201	689.8	689.8	689.8					
941203	F	051944	950201	1,413.7	1,413.7	1,413.7					
941203	F	052006	950205	316.6	316.6	316.6					
941203	F	052007	950205	2,332.1	2,332.1	2,332.1					
941203	F	052008	950204	1,212.1	1,212.1	1,212.1					
941203	F	052012	950205	2,099.8	2,099.8	2,099.8					
941203	F	052013	950205	1,495.3	1,495.3	1,495.3					
941203	F	052014	950204	1,719.7	1,719.7	1,719.7					
941203	F	052015	950205	993.8	993.8	993.8					
941205	F	052098	950205	331.0	331.0	331.0					
941205	F	052126	950205	1,491.4	1,491.4	1,491.4					
941205	F	052128	950205	480.1	480.1	480.1					
941205	F	052140	950205	117.6	117.6	117.6					
941206	F	052253	950207	168.0	168.0	168.0					
941207	F	052274	950207	67.6	67.6	67.6					
941207	F	052295	950207	27.0	27.0	27.0					
941208	F	052438	950207	406.8	406.8	406.8					
941208	F	052440	950207	677.9	677.9	677.9					
941208	F	052441	950207	480.5	480.5	480.5					
941208	F	052461	950207	271.2	271.2	271.2					
941208	F	052476	950207	406.8	406.8	406.8					
941209	F	052577	950212	252.0	252.0	252.0					
941209	F	052579	950212	84.0	84.0	84.0					
941209	F	052580	950212	134.4	134.4	134.4					
941213	F	052619	950212	595.6	595.6	595.6					
941213	F	052626	950212	2,275.2	2,275.2	2,275.2					
941214	F	052836	950218	202.4	202.4	202.4					
941214	F	052843	950218	438.3	438.3	438.3					
941214	F	052844	950218	406.8	406.8	406.8					
941214	F	052887	950218	2,169.4	2,169.4	2,169.4					
941214	F	052889	950218	1,627.0	1,627.0	1,627.0					
941214	F	052892	950218	202.4	202.4	202.4					
941215	F	053045	950218	278.1	278.1	278.1					
941215	F	053047	950218	313.0	313.0	313.0					
941215	F	053060	950218	184.4	184.4	184.4					
941215	F	053074	950218	696.3	696.3	696.3					
941215	F	053076	950218	332.2	332.2	332.2					
941215	F	053077	950218	301.9	301.9	301.9					
941215	F	053079	950218	106.5	106.5	106.5					
941215	F	053081	950218	147.4	147.4	147.4					



FECHA	TIP	NUMDCC	FECEVEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS
940628	F	032149	940814	497.8	497.8						497.8
940630	F	032316	940814	10,284.7	10,284.7						10,284.7
940704	F	032475	940819	8,641.2	8,641.2						8,641.2
940704	F	032509	940820	8,496.0	8,496.0						8,496.0
940711	F	033479	940827	1,407.1	1,407.1						1,407.1
940711	F	033481	940827	4,134.4	4,134.4						4,134.4
940819	F	040352	941003	87,615.7	87,615.7						87,615.7
940902	F	041122	941020	7,490.3	7,490.3						7,490.3
940912	F	041760	941029	2,253.6	2,253.6						2,253.6
940913	F	041860	941028	397.1	397.1						397.1
940914	F	041965	941104	2,874.2	2,874.2						2,874.2
940923	F	042481	941108	6,271.1	6,271.1						6,271.1
940923	F	042505	941122	21,761.0	21,761.0						21,761.0
940923	F	042510	941123	1,271.2	1,271.2						1,271.2
940926	F	042404	941126	3,364.3	3,364.3						3,364.3
940927	F	042683	941112	5,731.7	5,731.7						5,731.7
941026	F	044804	941226	1,419.3	1,419.3						1,419.3
TOTAL X CLIENTE				196,327.7	196,327.7	1,419.3	1,419.3	41,273.6	27,706.7		

FECHA	TIP	NUMDCC	FECEVEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS
941222	C	109417	941222	000320							
940709	F	013887	931010	2,276.8-	2,276.8-						
940225	F	024755	940412	7,428.2	7,428.2						
940603	F	030957	940805	1,200.8	1,200.8						
940622	F	031775	940622	1,320.1	1,320.1						
940622	F	031777	940622	1,790.1	1,790.1						
940622	F	031780	940622	2,820.0	2,820.0						
940622	F	031782	940622	10,000.7	10,000.7						
940708	F	041563	941109	4,757.0	4,757.0						
941020	F	044427	941109	1,351.0	1,351.0						
941020	F	044430	941220	267.5	267.5						
941104	F	049121	940622	2,675.1	2,675.1						
941104	F	049301	940622	10,464.7	10,464.7						
941123	F	050998	940622	1,886.8	1,886.8						
941222	F	051572	940622	1,074.0	1,074.0						
941213	F	052612	940210	440.0	440.0						
941221	F	053478	940210	2,070.8	2,070.8						
TOTAL X CLIENTE				57,940.7	57,940.7	26,811.1	26,811.1	10,464.7	4,656.1		

FECHA	TIP	NUMDCC	FECEVEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS	
940222	F	024518	940620	000370								
940417	F	028377	940620	4,079.5	4,079.5							
940419	F	028378	940620	7,106.0	7,106.0							
940419	F	028399	940620	11,307.3	11,307.3							
940419	F	028400	940620	6,071.5	6,071.5							
940419	F	028401	940620	3,479.9	3,479.9							
940419	F	028484	940605	5,592.0	5,592.0							
TOTAL X CLIENTE				38,484.9	38,425.0	792.8	792.8					

FECHA	TIP	NUMDCC	FECEVEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS	
941230	F	001728	941230	003165								
TOTAL X CLIENTE				28,161.3-	28,161.3-							

CORPORATIVO DE MATERIALES S.A. DE C.

ANTIGUEDAD DE SALDOS

Pág: 174

FECHA 1/02/93  
HORA 15 36 32

FECHA	TIP	NUMERO	FECHEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS
940421	F	028700	940521	28,161.3	28,161.3						
TOTAL X CLIENTE											

FECHA	TIP	NUMERO	FECHEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS
941229	C	109584	941229	132.2	132.2						
941124	F	051253	950123	1,571.2	132.2	132.2					
941202	F	051629	950201	530.4	530.4						
TOTAL X CLIENTE											

FECHA	TIP	NUMERO	FECHEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS
940310	F	025593	940310	781.1	781.1						
TOTAL X CLIENTE											

FECHA	TIP	NUMERO	FECHEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS
930324	F	004405	930425	2,314.6	2,314.6						
930510	F	007479	930618	4,721.9	518.6						
930521	F	007726	930624	495.0	495.0						
930617	F	009290	930718	1,081.1	1,081.1						
TOTAL X CLIENTE											

FECHA	TIP	NUMERO	FECHEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS
940317	F	026083	940416	1,633.5	1,633.5						
940323	F	026286	940423	18.0	18.0						
940328	F	026594	940429	101.1	101.1						
940329	F	026787	940429	1,817.5	1,817.5						
940407	F	027212	940509	1,784.4	939.6						
940408	F	027388	940511	173.1	173.1						
940413	F	027915	940515	1,403.2	1,403.2						
940421	F	028491	940525	1,655.3	1,655.3						
940422	F	028748	940525	96.1	96.1						
940422	F	028749	940525	109.9	109.9						
940422	F	028787	940525	66.5	66.5						
TOTAL X CLIENTE											

FECHA	TIP	NUMERO	FECHEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS
940317	F	026083	940416	1,633.5	1,633.5						
940323	F	026286	940423	18.0	18.0						
940328	F	026594	940429	101.1	101.1						
940329	F	026787	940429	1,817.5	1,817.5						
940407	F	027212	940509	1,784.4	939.6						
940408	F	027388	940511	173.1	173.1						
940413	F	027915	940515	1,403.2	1,403.2						
940421	F	028491	940525	1,655.3	1,655.3						
940422	F	028748	940525	96.1	96.1						
940422	F	028749	940525	109.9	109.9						
940422	F	028787	940525	66.5	66.5						
TOTAL X CLIENTE											

FECHA	TIP	NUMERO	FECHEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS
940310	F	025593	940310	781.1	781.1						
TOTAL X CLIENTE											

FECHA	TIP	NUMERO	FECHEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS
940317	F	026083	940416	1,633.5	1,633.5						
940323	F	026286	940423	18.0	18.0						
940328	F	026594	940429	101.1	101.1						
940329	F	026787	940429	1,817.5	1,817.5						
940407	F	027212	940509	1,784.4	939.6						
940408	F	027388	940511	173.1	173.1						
940413	F	027915	940515	1,403.2	1,403.2						
940421	F	028491	940525	1,655.3	1,655.3						
940422	F	028748	940525	96.1	96.1						
940422	F	028749	940525	109.9	109.9						
940422	F	028787	940525	66.5	66.5						
TOTAL X CLIENTE											

FECHA	TIP	NUMERO	FECHEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS
940310	F	025593	940310	781.1	781.1						
TOTAL X CLIENTE											

FECHA	TIP	NUMERO	FECHEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS
940317	F	026083	940416	1,633.5	1,633.5						
940323	F	026286	940423	18.0	18.0						
940328	F	026594	940429	101.1	101.1						
940329	F	026787	940429	1,817.5	1,817.5						
940407	F	027212	940509	1,784.4	939.6						
940408	F	027388	940511	173.1	173.1						
940413	F	027915	940515	1,403.2	1,403.2						
940421	F	028491	940525	1,655.3	1,655.3						
940422	F	028748	940525	96.1	96.1						
940422	F	028749	940525	109.9	109.9						
940422	F	028787	940525	66.5	66.5						
TOTAL X CLIENTE											

FECHA	TIP	NUMERO	FECHEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS
940310	F	025593	940310	781.1	781.1						
TOTAL X CLIENTE											

FECHA	TIP	NUMERO	FECHEN	IMPORTE	SALDO	ACTUAL	1-30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	+ 120 DIAS
940317	F	026083	940416	1,633.5	1,633.5						
940323	F	026286	940423	18.0	18.0						
940328	F	026594	940429	101.1	101.1						
940329	F	026787	940429	1,817.5	1,817.5						
940407	F	027212	940509	1,784.4	939.6						
940408	F	027388	940511	173.1	173.1						
940413	F	027915	940515	1,403.2	1,403.2						
940421	F	028491	940525	1,655.3	1,655.3						
940422	F	028748	940525	96.1	96.1						
940422	F	028749	940525	109.9	109.9						
940422	F	028787	940525	66.5	66.5						
TOTAL X CLIENTE											

ANTIGUEDAD DE SALDOS

Pág: 175

FECHA 1/07/95  
HORA 17:36:32

FECHA TIP NUMERO FECHEN IMPORTE SALDO ACTUAL 1-30 DIAS 31-60 DIAS 61-90 DIAS 91-120 DIAS + 120 DIAS

ZONA E4

		033397 MEIDET DE TABASCO SA DE CV				
930519	P	003329				
940701	P	000001	774.1-	774.1-		774.1-
940819	P	390524	774.1	774.1		774.1
941005	F	043224	594.0-	894.0-		894.0-
			977.7	54.8		
TOTAL X CLIENTE			83.7	839.2-	54.8	774.1-
TOTAL X ZONA			83.7	839.2	54.8	894.0-
						894.0



NO DOCUM	DO	FECHA	VENCIMIE	IMPORTE	< -120	DE -120 A -91	DE -90 A -61	DE -60 A -31	> -31
<b>A01959 MXP ARTICULOS ELECTRICOS INDUS</b>									
00001450	173	09/11/94	09/11/94	-3701,08					3701,08
00518078	173	01/10/94	01/10/94	-15000,00	-15000,00				
<b>TOTAL MXP</b>			<b>SALDO</b>	<b>SIN ASIGNAR</b>					
			✓ -18701,08	-18701,08	-15000,00				-3701,08
<b>A06448 MXP AUTOMATIZACION Y CONTROL</b>									
00488790	173	15/10/94	15/10/94	24734,49					
00696767	173	01/10/94	01/10/94	-9943,45					-24734,49
00826697	173	01/10/94	01/10/94	2471,15					
<b>TOTAL MXP</b>			<b>SALDO</b>	<b>SIN ASIGNAR</b>					
			✓ 43772,19	43772,19					-19190,60
<b>A17207 MXP COMERCIAL ELECTRICIA PLAJE</b>									
00000770	173	01/10/94	01/10/94	5319,54					
<b>TOTAL MXP</b>			<b>SALDO</b>	<b>SIN ASIGNAR</b>					
			✓ 5319,54	5319,54					
<b>A18953 MXP CONSTRUCTORA PARGUES DE CH</b>									
00000001	173	01/11/94	01/11/94	575,00					
00001450	173	01/11/94	01/11/94	575,00					
00100499	173	01/11/94	01/11/94	575,00					
<b>TOTAL MXP</b>			<b>SALDO</b>	<b>SIN ASIGNAR</b>					
			✓ 1725,00	1725,00					
<b>A0002100 MXP ...</b>									
<b>TOTAL MXP</b>			<b>SALDO</b>	<b>SIN ASIGNAR</b>					
			✓ 1725,00	1725,00					
<b>A00970 MXP ELECTRICIA GENERAL DE ...</b>									
<b>TOTAL MXP</b>			<b>SALDO</b>	<b>SIN ASIGNAR</b>					
			✓ 1725,00	1725,00					
<b>A11007 MXP ...</b>									
<b>TOTAL MXP</b>			<b>SALDO</b>	<b>SIN ASIGNAR</b>					
			✓ 1725,00	1725,00					









## B) BIBLIOGRAFIA

- 1.-HERNANDES SAMPIERI ROBERTO. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION MAC-GRAW HILL
- 2.- R.P ETTIGER.
- 3.- D.E GOLIEB. CREDITO Y COBRANZA, EDEIT. C.E.S.A
- 4.- AGUSTIN MONTAÑO. ADMINISTRACION DE LA COBRANZA. EDIT. TRILLAS.
- 5.- EMILIO VILLASEÑOR FUENTES. ELEMENTOS DE ADMINISTRACION DE CREDITO Y COBRANZAS. EDIT. TRILLAS
- 6.- ESTETHAN, HAYES, CREDITO Y COBRANZA . EDIT. E.C.A.S.A
- 7.- FRANCISCO JAVIER LARIS. ADMINISTRACION INTEGRAL . EDIT- O.A.S.I.S
- 8.- ENRIQUE MORA. SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. APUNTES
- 9.- REYES PONCE AGUSTIN. ADMINISTRACION DE EMPRESAS TEORIA Y PRACTICAS. EDIT. LIMUSA
- 11.- RAMON ZAPICO. CREDITO Y COBRANZA. EDT. TRILLAS