

UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO
CAMPUS CELAYA SALVATIERRA



LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

LA MEJORA CONTINUA EN EL PROCESO DE CREDITO Y
COBRANZA Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA EMPRESA
MATERIALES PARA CONTRUCCION

SANDRA GUADALUPE LOPEZ PEREZ

ANTONIO SALINAS ANDRADE

20 DE MAYO 2021

Contenido

1. Introducción	1
1.1 Antecedentes	2
1.2 Problemática	3
2. Objetivo General y específicos	4
2.1 Objetivo General	4
2.2 Objetivos específicos	4
2.3 Justificación	4
3. FILOSOFIA CORPORATIVA	5
3.1 Misión	5
3.2 Visión	5
3.3 Valores	5
4. Razón Social, giro, tamaño, ubicación, etc.	6
4.1 Productos que Ofrece	6
5. Descripción del área del proyecto	7
6. Marco teórico aplicable	8
6.2 Calidad de los servicios	8
6.3 Circulo de Deming	9
6.4 Diagrama de Flujos	9
6.5 Cobranza	11
6.6 Cartera de Clientes	12
6.7 Toma de decisiones en las organizaciones	13
7. Actividades y método aplicado en la estancia o prácticaprofesional	15
7.1 Circulo de Deming	15
7.2 Cronograma de Actividades	16
.....	16
7.3 Diagrama de flujo de realización de procesos	18
8. Resultados Obtenidos	20
8.2 Tabla de Resultados de clientes Deudores	22
8.3 Tabla de Resultados de Gestión de Cobranza Administrativa	23
9. Conclusiones	24
10. Recomendaciones	26
11. Bibliografía y otras fuentes consultadas	27

2. Anexos, en su caso	28
ANEXO 1. Oficio propuesto para hacer el método de cobranza Jurídica.	28
ANEXO 2. Evidencias.....	29
2. Notas de Remisión.	30
3. Pasar la información a la Libreta.....	38
5. Facturas	40

1.Introducción.

Materiales para construcción de la señora Minerva Araceli es una empresa familiar la cual es gestionada por toda su familia como sabemos en ocasiones este vínculo familiar hace que derive conflictos en su relación ya que se involucran sentimientos, emociones y en ocasiones por no querer romper estos vínculos se evita hacer la aclaración de temas que a lo largo perjudican la organización

Con el desarrollo de este proyecto se buscará aclarar cuáles son las principales problemáticas que derivan a la mala administración del proceso de cobranza dentro de la empresa así mismo ver quiénes son los principales clientes deudores que nos indican focos rojos para los ingresos de la empresa, hacer la planeación de estrategias para que reduzca los factores que no agregan valor o perjudican la gestión de los procesos.

Un proyecto de mejora continua es una iniciativa que busca la optimización incremental de un producto, un proceso, un área o varios de ellos en la organización. Estos esfuerzos pueden buscar una mejora paulatina, a lo largo del tiempo, o una mejora decisiva, que cause un impacto inmediato, aunque en todo caso necesitarán ser evaluados y ajustados de forma constante a la luz de su eficiencia, efectividad y flexibilidad para que la empresa de materiales para construcción tenga mejores oportunidades de mejora y sus ingresos aumenten.

Para llevar a cabo la realización de dicho proyecto nos basaremos en métodos vistos durante el programa de la licenciatura de administración y llevar a cabo todo lo aprendido. Además, que tendremos la oportunidad tener una estancia en donde nos permitirán desarrollarnos para darnos más confianza y nos vallamos preparando para un futuro en el ámbito laboral que cada vez está más cerca de que entremos de lleno a él

1.1 Antecedentes

La empresa tiene como antecedentes la unión familiar la cual se basa en como tuvo historia de formación la cual empezó con los dueños Minerva y Fidel un matrimonio dedicado al comercio ubicados en la ciudad de Salamanca Guanajuato donde han vivido por casi 40 años, lo cual empezaron con el negocio de los zapatos donde vendían en una casa que rentaban también se iban a los tianguis a vender con sus hijos pequeños lo cual ese momento los tenían 2 grandes y una niña de brazos después de unos años empezó a dar fruto lo cual cambiaron a un puesto en el mercado de frutas y verduras también al paso de los años sus hijos se incorporaron a los pequeños negocios que tendría la familia López lo cual en el año 1992 fue cuando ya el señor Fidel tuvo una gran oportunidad de mantener el negocio de los materiales lo cual empezó fiscalmente con el nombre de Minerva ser primero registrada ante hacienda, lo cual también le dieron la oportunidad de comprar su propia casa en la ciudad de Salamanca Guanajuato

La empresa de materiales para construcción lleva a cabo una economía estable la cual se vio afectado los últimos 2 años ha decaído mucho al borde estar despidiendo la mayor parte de los trabajadores al llegar al grado de no tener para las nóminas lo cual viene de un mal manejo de las finanzas de los dueños lo cual proponer una propuesta para la solución.

Hoy en día son una microempresa dedicada a la Renta de Maquinaria y la industria de servicios siendo contratista con otras importantes empresas a nivel Nacional.

1.2 Problemática

Materiales para construcción tiene como principal problemática la pérdida de documentación para hacer el proceso de cobranza ya que siguen con métodos antiguos en donde solo usaban sobres cobranza y su escritura es a mano y todos tienen acceso a ellos por lo tanto se pierden de manera frecuente y no existe una copia de la información escrita. Otro factor importante para que el proceso de cobranza no se lleve a cabo como debe ser es que los tratos se llevan a cabo de manera oral y cerrándolos de “palabra” como hace muchas décadas se acostumbraba eso hace que muchos de los clientes deudores no se vean forzados hacer el pago por el monto total al que se llevaba el acuerdo pactado cuando se realiza el trabajo de esta forma hace que el proceso no se lleve a cabo ya que no existe la información suficiente y se vuelve muy complicado que la persona “cumpla con su palabra” como dijo .

2. Objetivo General y específicos.

2.1 Objetivo General

Establecer el proceso de mejora continua del sistema de gestión de calidad para identificar los principales problemas en el proceso de cobranza y crédito, hacer la innovación tomando los recursos tecnológicos para aprovechar las oportunidades de mejora con la finalidad de incrementar los recursos y aumentar la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

2.2 Objetivos específicos

- Eliminar/Reducir los factores que no agregan valor.
- Mejorar el proceso de cobranza.
- Identificar y programar las soluciones que incidirán en la eliminación de las causas raíz sobre las problemáticas principales.

2.3 Justificación

La empresa de Materiales para la construcción tiene como una de las principales problemáticas que su cartera de clientes tiene muchos miembros que presenta adeudos de más de un mes o incluso hay algunos que se prolongan hasta más de un año. Un factor importante por la cual se presenta esta problemática es la mala organización de la estructura de trabajo en su caso esta empresa es familiar por lo cual tiende a tener conflictos en el entorno por la falta de decisión y de liderazgo del dueño aumentando la falta de comunicación y la aplicación de los procesos para su realización, además que por falta de innovación tecnológica hace que se deriven conflictos por la pérdida de documentación realizada a mano que existen en un único caso

3. FILOSOFIA CORPORATIVA

3.1 Misión

Somos una empresa comercializadora de materiales comprometida en ofrecer un servicio eficiente y con productos de la mejor calidad, para que nuestros clientes queden satisfechos.

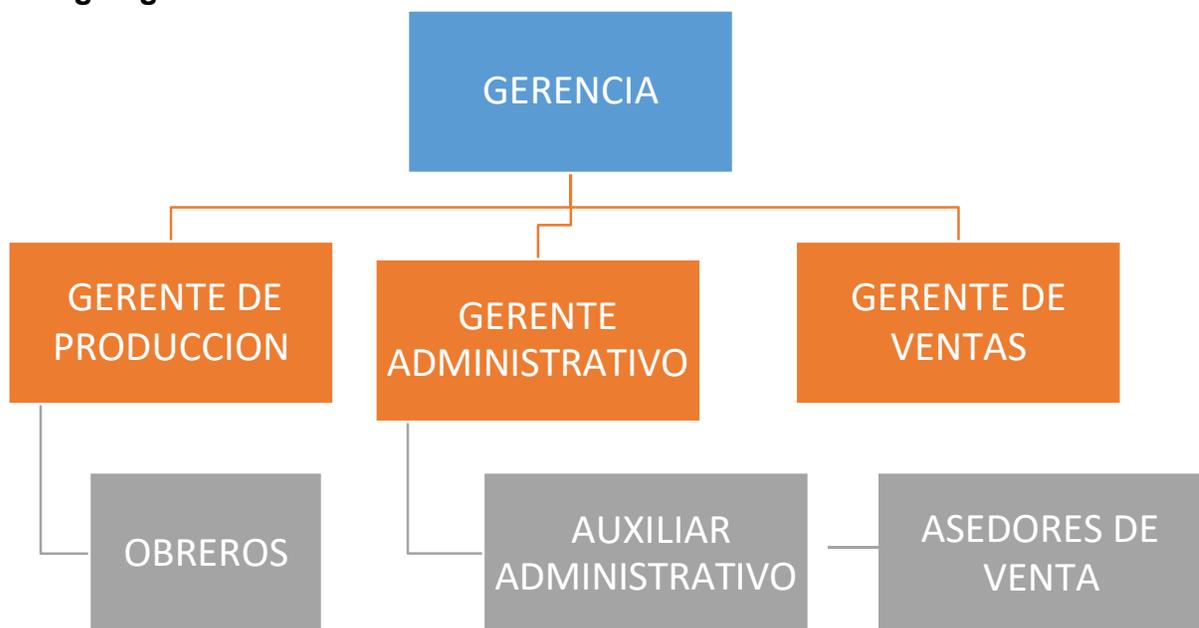
3.2 Visión

Llegar a más territorios abarcando más mercado, así como formar nuestra asociación para poder registrarnos como constructora.

3.3 Valores

- Respeto
- Honestidad
- Disciplina
- Tolerancia
- Responsabilidad.

3.4 Organigrama.



4. Razón Social, giro, tamaño, ubicación, etc.



MATERIALES PARA CONSTRUCCIÓN

Razón social: Minerva Araceli Covarrubias Stiles
COSM570920QL4

Giro: Construcción

Ubicación: Albino García 409. Zona centro, Salamanca Guanajuato.

Teléfonos: 464 64-8-80-83

Correo: materialesalamaguer@hotmail.com

4.1 Productos que Ofrece

- Arena
- Pomasa
- Grava Triturada de 3/4
- Tepetate
- Tezontle
- Renta de Maquinaria pesada (Retroexcavadoras, Excavadora, Vibro)
- Renta de compactadores Manuales
- Renta de Pipas de agua

5. Descripción del área del proyecto

La realización del proyecto se realizará en el área Administrativa.

El área administrativa es la encargada de realizar los procesos para mantener la organización y administración dentro de la empresa las principales actividades que realizan son:

1. Elaboración de Facturas.
2. Pago de Proveedores.
3. Cartera de clientes.

6. Marco teórico aplicable

6.1 Mejora continua.

La mejora continua se trata de mejorar un proceso, cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del tipo de asignación que le otorgue el empresario y del proceso James Harrington (2021).

6.2 Calidad de los servicios.

La calidad de servicio es “la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal”.

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza.

Una política de calidad de servicio trata de reducir en lo posible dichos esfuerzos y costos suplementarios para el cliente, imponiéndose como objetivo el llegar a cero preocupaciones.

La calidad del servicio es principal para una buena posición y duración en el mercado. La cual debe ser muy estricta llevando acabo los valores que tiene la empresa (Horovitz , 2015).

6.3 Circulo de Deming

El ciclo PCDA o círculo de Deming se diseñó con el objetivo de establecer un modelo continuo para la mejora de los procesos y, de esta manera, asegurar que se cumplen unos estándares de calidad, al tiempo que esta mejora con el tiempo. Aunque el modelo se diseñó, en principio, para procesos laborales, puede ser aplicado en muchos contextos, especialmente a través de las extensiones de Deming. Detrás del ciclo de Deming hay un modelo muy útil para cualquier proceso de aprendizaje y de mejora.

Para seguir este modelo, hay que realizar cuatro pasos: planificar, hacer, verificar y actuar (*plan, do, check and act*, por sus siglas en inglés). Esto puede aplicarse tanto a los procesos de trabajo como a los productos y servicios resultantes, pero también a la vida personal de los individuos. El ciclo PDCA ayuda, por ejemplo, a mejorar el trabajo en equipo exactamente igual que a mantener la estabilidad de un artículo de venta.

El círculo de Deming es una herramienta popular para implementar un proceso de mejora continua (CIP). Este planteamiento se basa en el supuesto de que una empresa debe seguir mejorando para poder competir en el mercado. El círculo de Deming sirve para concretizar la idea del CIP (2021).

6.4 Diagrama de Flujos.

Es una técnica que permite representar gráficamente las operaciones y estructuras que se van a realizar, mediante una simbología estándar, con un único punto de inicio y uno de finalización (UNAM, 21).

Símbolo de diagrama	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	También conocido como "símbolo de acción", esta figura representa un proceso, una acción o una función. Es el símbolo más ampliamente usado en los diagramas de flujo.
	Símbolo de inicio y fin	También conocido como "símbolo terminador", este símbolo representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino. A menudo contiene las palabras "Inicio" o "Fin" dentro de la figura.
	Símbolo de documento	Más específicamente, representa la entrada o la salida de un documento. Algunos ejemplos de entradas son recibir un informe, un mensaje de correo electrónico o un pedido. Algunos ejemplos de salida que usan un símbolo de documento incluyen generar una presentación, un memo o una carta.
	Símbolo de decisión	Indican una pregunta que debe responderse —por lo general sí/no o verdadero/falso. El camino del diagrama de flujo puede dividirse en diferentes ramas, según la respuesta o las consecuencias que se sucedan.
	Símbolo de conector	Por lo general, este símbolo se emplea en los diagramas más complejos y conecta elementos separados en una página.
	Símbolo de enlace fuera de página	Frecuentemente se emplea en los diagramas más complejos para conectar elementos separados en múltiples páginas, con el número de página colocado sobre o dentro de la propia figura para una referencia sencilla.
	Símbolo de entrada y salida	Esta figura, que también se conoce como "símbolo de datos", representa los datos que están disponibles como entrada o salida, y también representa los recursos empleados o generados. A pesar de que el símbolo de la cinta de papel también representa la entrada/salida, está obsoleto y ya no se usa en los diagramas de flujo.
	Símbolo de comentario o nota	Este símbolo, empleado junto con contexto, agrega una explicación o comentarios necesarios dentro de un rango específico. También puede conectarse mediante una línea discontinua a la sección correspondiente del diagrama de flujo.

(LUCICHART, 2021)

6.5 Cobranza.

La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad, que se realiza en México y en todos los países del mundo (CEFA, 2021).

Las políticas de crédito y cobranza permiten establecer los lineamientos que permitirán al área comercial y al departamento de crédito y cobranza negociar con sus clientes con la finalidad de mantener una cartera sana y confiable, que pueda ser utilizada como herramienta de administración de flujos, y así poder hacer frente a los compromisos internos y/o externos sin contingencia. Son normas de conducta o acción dictadas por la dirección y deben ser observadas por todo el personal de la empresa, deben ser por escrito y deben indicar lo que se debe hacer y no que no se puede hacer. Entre los conceptos más importantes que deben incluir las políticas se encuentran:

- Tiempo: Indica el tiempo máximo pactado para el pago
- Plazos: La determinación de los plazos máximos y mínimos se debe determinar analizando cuidadosamente los plazos que dan otras empresas y la inversión que se tendrá en las cuentas por cobrar
- Descuentos por pronto pago: Es un porcentaje de descuento en caso de que el cliente pague anticipadamente.
- Descuento por volumen: Esta política se establece como incentivo de ventas
- Descuento en determinados artículos: Se establece como incentivo para determinados productos que tienen poco volumen en ventas
- Compra mínima: La cantidad de artículos o importe monetario que el cliente debe adquirir para venderle a crédito
- Intereses: Por el financiamiento, además del caso de pago tardío
- Crédito inicial: Es el monto máximo otorgado para los nuevos clientes y que es el resultado de la evaluación crediticia
- Ampliaciones de crédito: Requisitos que un cliente deberá cumplir para ser sujeto de incremento en su línea de crédito (El blog de crédito y cobranza en las PyMEs, 2021).

6.6 Cartera de Clientes

Cartera de clientes

Se denomina **cartera** de clientes o **portfolio de clientes** al conjunto de clientes que los vendedores de una empresa tienen dentro de un área de venta y con los que interesa mantener un contacto.

Conseguir una cartera de clientes es muy importante para cualquier empresa ya que esa base de datos permitirá generar ventas, nuevos clientes y por tanto más ingresos.

¿Cómo se genera una cartera de clientes de forma económica?

El primer paso para generar una cartera de clientes es empezar a hacer llamadas o contactos con clientes potenciales. Hacerles una comunicación activa y presentarles nuestro proyecto (ya sean productos o servicios). Empezar a entender qué necesitan, qué quieren o cómo podemos ayudarles. Cualquier información será de mucho valor. Apunta los datos de contacto, mejora tu producto y vuelve a hablar con ellos, de esa forma podrás mejorar tu discurso, tu oferta y llegar mejor a tus clientes.

¿Se pueden comprar bases de datos de clientes?

Existen empresas que venden bases de datos de clientes. Puedes comprar bases de datos y usar esa información para genera contactos. No es ilegal y no es un problema, pero debes evitar los envíos masivos. Los primeros contactos deben ser personalizados y muy dirigidos. Cuando entiendas bien que necesitan tus clientes y tengas bien identificados tus nichos de clientes, entonces podrás enviar comunicaciones masivas (COSUMETOCA, 2021).

6.7 Toma de decisiones en las organizaciones.

Las escuelas de administración por lo general enseñan a sus estudiantes a seguir modelos racionales de toma de decisiones. Aun cuando estos modelos tienen un mérito considerable, no siempre describen la manera real en que la gente toma decisiones. Aquí es donde entra a escena el CO: si hemos de mejorar el modo en que se toman decisiones en las organizaciones, necesitamos entender los errores que cometen las personas al hacerlo (además de los errores de percepción que se acababan de estudiar).

En las secciones que siguen se describen dichos errores y se comenzará con un panorama breve del modelo racional de la toma de decisiones. El modelo racional, racionalidad acotada e intuición Modelo racional de toma de decisiones Con frecuencia pensamos que la persona que mejor toma decisiones es aquella que es racional, que hace elecciones consistentes que maximizan el valor dentro de restricciones específicas. Sesgo por exceso de confianza Se ha dicho que “en la elaboración de juicios y toma de decisiones, ningún problema es más frecuente ni tiene más potencial de ser catastrófico que el exceso de confianza”.

Cuando se nos plantean preguntas sobre hechos y se nos pide estimar la probabilidad de que nuestras respuestas sean correctas, tendemos a ser demasiado optimistas. Por ejemplo, hay estudios que revelan que cuando las personas afirman tener una confianza de 65 a 70 por ciento de estar en lo correcto, en realidad sólo lo están alrededor de 50 por ciento de las veces.³⁵ Y cuando dicen estar 100 por ciento seguras, tienden a estarlo con una probabilidad de entre 70 a 85 por ciento.³⁶ El que sigue es un ejemplo interesante. En una encuesta nacional realizada al azar, 90 por ciento de los estadounidenses dijo que esperaba ir al cielo. Pero en otra, sólo el 86 por ciento pensaba que la Madre Teresa había ido para allá.

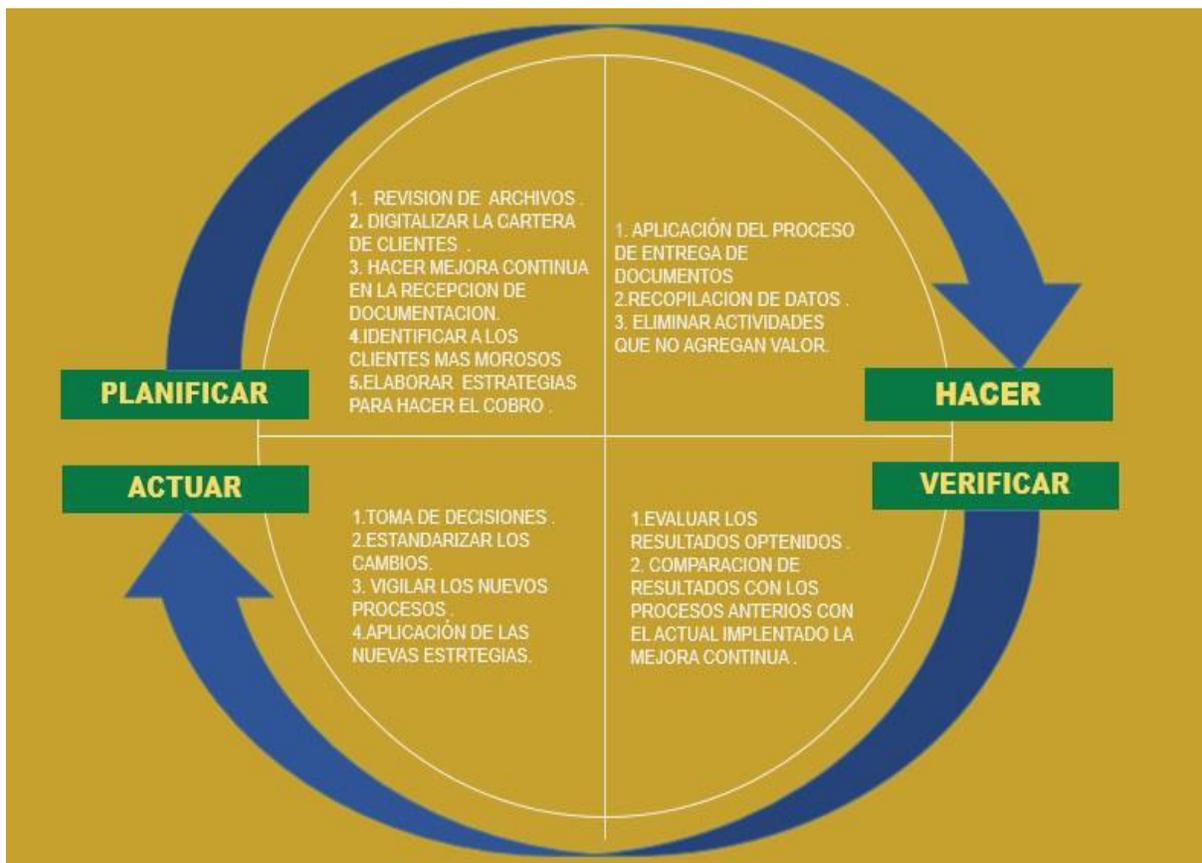
¡Esto habla de un sesgo por exceso de confianza! Desde un punto de vista organizacional, uno de los descubrimientos más interesantes relacionados con el exceso de confianza es que los individuos cuyas aptitudes intelectuales e interpersonales son pobres sobreestiman su desempeño y capacidad.

Por eso es que entre más conocen un tema los gerentes y empleados menos probable es que tengan exceso de confianza. Es más fácil que haya confianza en exceso cuando los miembros de una organización tratan con asuntos o problemas que se encuentran fuera de su área de experiencia.

La toma de decisiones en una empresa es importante para ver cómo se puede dar unos cambios y también para ver cómo se siente cada uno de los socios (Stephen, 2015).

7. Actividades y método aplicado en la estancia o prácticaprofesional

7.1 Circulo de Deming.



El círculo de Deming se lleva a cabo todo el proceso para hacer los cambios que se deben hacer dentro de la organización y Lo más importante es llevarlos a cabo consecuentemente sin perder ninguno de los puntos ya que son puntos claves para llevar lo planificado y que los objetivos se cumplan.

7.2 Cronograma de Actividades

MINERVA ARACELI COVARRUBIAS STILES	
	RENTA DE MAQUINARIA COMPRA VENTA DE MATERIAL PARA CONSTRUCCION R.F.C COSM-570920 ALBINO GARCIA # 409 ZONA CENTRO C.P 36700 TEL 648-80-83 SALAMANCA, GUANAJUATO.
CRONOGRAMA	
ACTIVIDADES	FEBRERO MARZO ABRIL MAYO
1.Revision de archivos.	
2.Recopilacion de datos	
3. Digitalizar la cartera de clientes	
4. Identificar a los clientes	
5. Aplicar el nuevo método de recepción de documentos.	
6. Hacer llamadas, visitas a los clientes deudores.	
7.Cambios en el proceso de cobranza.	
8.Planear las nuevas estrategias.	
9.Iniciar con la ejecución de Estrategias.	
10.Toma de decisiones.	
11.Evaluar los resultados.	
12. Realización de reporte final.	

1. Revisión de archivos

En la revisión de archivos se organizó cada uno de los archivos y expediente de los clientes de manera que pudieran entender la información que se encontraba y de igual manera las cuentas para que estuvieran dentro de un plazo en el cual todavía se pudiera cobrar.

2. Recopilación de Datos.

Los datos se juntaron después de que algunos clientes ya no procedían por fechas para hacer el cobro.

3. Digitalizar la cartera de clientes.

Se pasaron todos los sobres de cobranza donde se contenía la información del cliente a la computadora en el cual se hizo una cartera de clientes junto con un expediente de cada uno de ellos.

4. Identificar a los clientes.

Se digitalizó la cartera de clientes posteriormente se identificó a los clientes deudores con más antigüedad y se buscó contacto con cada uno de ellos para proceder hacer el primer paso que es la Cobranza Administrativa.

5. Aplicar el nuevo método de recepción de documentos.

Se elaboró un diagrama de flujo aplicando la mejora continua y se empezó a implementar.

6. Hacer llamadas. Visitas a los clientes deudores.

En los casos en el cual se localizó al cliente mediante llamada se le informó sobre su deudo y que acudiera a nuestra oficina hacer su pago, con otros no se tuvo comunicación ya que no respondía llamadas o muchos de ellos ya no contaban con su mismo número telefónico por lo cual se tuvo que hacer una visita de manera personal hasta su domicilio que se había proporcionado usando las medidas sanitarias.

7. Cambios en el proceso de cobranza.

El proceso de cobranza se cambió de manera que ahora si solicitan crédito se le hace firmar un oficio en el cual él se compromete a hacer un pago se le pide que deje el 50% de su total a pagar, Dejando copia de identificación.

Los trabajadores ya no harán su reporte semanal se hará diariamente y la entrega de documentación de igual manera en la cual se pueda vaciar a la cartera de clientes y continuar con el cobro para que se haga más pronto y demore tantas semanas.

8. Planear las nuevas estrategias.

Mediante los resultados conforme las semanas trabajas se elaboró las propuestas para que cada factor o problemática que se estaba presentando fuera solucionado.

9. Iniciar con la ejecución de estrategias.

Se elaboró las estrategias y se presentaron ante la dueña y el jefe para que revisaran y consultaran si son convenientes para ejecutarse.

10. Toma de decisiones.

Se realizó una toma de decisiones en el cual se tomó en cuenta las problemáticas y posibles soluciones a resolver.

11. Evaluar los resultados.

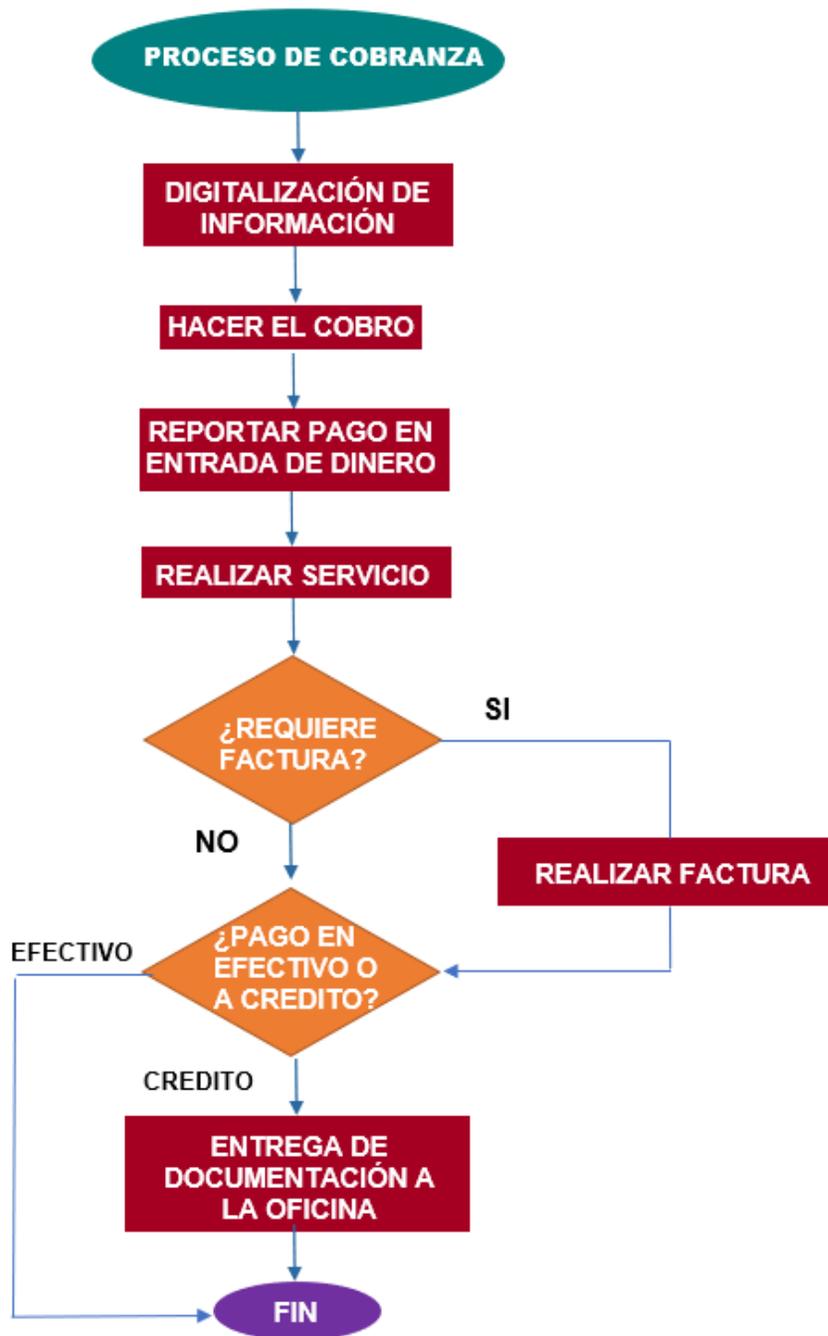
12. Realización del reporte Final.

Se plasmará en un reporte todo lo elaborado anexando evidencia.

7.3 Diagrama de flujo de realización de procesos.



7.4 Diagrama de flujo de realización de procesos aplicando la mejora continua



8. Resultados Obtenidos

8.1 Cartera de clientes.

MINERVA ARACELI COVARRUBIAS STILES

FECHA	CANTIDAD	CONCEPTO	PIU	TOTAL
		ATRAZO		\$ 16,450.00
06/07/2020	1		\$3,850.00	\$ 3,850.00
28/07/2020	1	VIAJE DE TEPETATE	\$1,000.00	\$1,000.00
28/07/2020	3	HORAS RETROEXCAVADORA	\$500.00	\$1,500.00
28/07/2020	1	VIAJE DE GRAVA DE 7 METROS	\$2,400.00	\$2,400.00
28/07/2020	1	VIAJE DE ARENA DE 7 METROS	\$2,200.00	\$2,200.00
3/07/2020	6	VIAJES DE ESCOMBRO	\$500.00	\$3,000.00
3/07/2020	1	1/2 VIAJE DE ARENA DE 7 METROS	\$1,500.00	\$1,500.00
3/07/2020	1	1/2 VIAJE DE GRAVA DE 7 METROS	\$1,350.00	\$1,350.00
3/07/2020	7	HORAS RETROEXCAVADORA	\$500.00	\$3,500.00
03/08/2020	2	HORAS RETROEXCAVADORA	\$500.00	\$1,000.00
3/07/2020	1	TRASLADO	\$500.00	\$500.00
24/09/2020	1	1/2 GRAVA DE ARENA	\$300.00	\$300.00
24/09/2020	1	1/2 METRO DE ARENA	\$300.00	\$300.00
				\$0.00
				\$0.00
				\$0.00
				\$0.00
				\$0.00
				\$0.00
				\$0.00

Arq. Jose Razo Arq. Manuel Macarena Apasco Bonaventura Cataldi Eleazar Martinez ...

Se digitalizo cada sobre de cobranza se hizo su cuenta de manera que fuera más rápido saber cuál era su adeudo, ahí mismo se adjuntó todo su archivo para que no fuera más factible encontrar cada cosa que se necesitara acerca del cliente.

8.2 Tabla de Resultados de clientes Deudores

 MINERVA ARACELI COVARRUBIAS STILES RENTA DE MAQUINARIA COMPRA VENTA DE MATERIAL PARA CONSTRUCCION R.F.C COSM-570920 ALBINO GARCIA # 409 ZONA CENTRO C.P 36700 TEL 648-80-83 SALAMANCA, GUANAJUATO.		
NOMBRE DEL CLIENTE	ADEUDO	OBSERVACIONES
ARQ.JOSE RAZO	\$30,900.00	
ARQ.MANUEL MACARENA	\$17,000.00	
APASCO	\$2,000.00	
BUTANDA	\$4,500.00	
BONAVENTURA	\$62,988.00	
CASTALDI	\$51,000.00	
ELEAZAR MARTINEZ	\$1,200.00	
ING.LUIS GONZALEZ	\$42,100.00	
JORGE MARCHAN	\$30,519.00	
LAZARO	\$9,900.00	
ARQ. MARTIN VILLAREL	\$2,250.00	
RICARDO RUBIO	\$6,700.00	
TOMAS LICEA	\$4,600.00	
SERGIO CORONA	\$4,150.00	
TOMAS PARAMO	\$1,800.00	
VICOSAL	\$39,000.00	

Después de digitalizarse la cartera de clientes se elaboró una lista más breve en el cual se subrayó todos los clientes que tenían adeudo correspondiente muchos meses atrás incluso a otros que abarcan meses del años pasado a estos clientes en específico fueron los primeros en los cuales se tuvo que hacer contacto ya que por lo atrasadas que estaban sus cuentas urgía su pago.

8.3 Tabla de Resultados de Gestión de Cobranza Administrativa.

		
MINERVA ARACELI COVARRUBIAS STILES RENTA DE MAQUINARIA COMPRA VENTA DE MATERIAL PARA CONSTRUCCION R.F.C COSM-570920 ALBINO GARCIA # 409 ZONA CENTRO C.P 36700 TEL 648-80-83 SALAMANCA, GUANAJUATO.		
NOMBRE DEL CLIENTE	ADEUDO	OBSERVACIONES
ARQ.JOSE RAZO	\$30,900.00	
ARQ.MANUEL MACARENA	\$17,000.00	
APASCO	\$2,000.00	
BUTANDA	\$4,500.00	LIQUIDO EN EFECTIVO 08/05/2020, No se le otorgará crédito nuevamente
BONAVENTURA	\$62,988.00	
CASTALDI	\$28,200.00	
ELEAZAR MARTINEZ	\$1,200.00	NO PAGARA
ING.LUIS GONZALEZ	\$42,100.00	
JORGE MARCHAN	\$30,519.00	
LAZARO	\$9,900.00	
ARQ. MARTIN VILLAREL	\$1,350.00	LIQUIDARA EL DIA 22/05/ 2020 ENTREGAR OFICIO
RICARDO RUBIO	\$6,700.00	
TOMAS LICEA	\$4,600.00	
SERGIO CORONA	\$4,150.00	LIQUIDO EN EFECTIVO
TOMAS PARAMO	\$1,800.00	
VICOSAL	\$14,000.00	Hay una diferencia en la cuenta *CHECAR*

De acuerdo a las visitas, llamadas hacia los clientes con algunos si se tuvo éxito y acudieron hacer el pago de manera inmediata el cual se subrayó en verde los clientes liquidaron o dieron un abono y posteriormente se comprometieron hacer el pago en las próximas semanas. Con otros no se tanta suerte ya que no contestaron a las llamadas ni a correos, a esas personas se llegó a la conclusión de que se les negará el crédito en un futuro y si requiere de algún otro tipo de servicio tendrá que pagarlo el mismo día realizado y entregando o por anticipad

9. Conclusiones

Por ser una empresa tiene muchos conflictos en cuestión a organización y falta de comunicación ya que todos que todo su personal es familia por lo cual en ocasiones se ve involucrado los sentimientos, la familia y por lo tanto por no causar conflictos en el seno familiar se dejan pasar muchas cosas y cada uno realiza lo que mejorle convenga.

Otro factor importante para mencionar es que el encargado tiene culturas de tras tiempo por lo cual eso hace difícil atender a los medios innovación y querer hacer más factible el trabajo y facilitarlo, ante eso se no presenta que existe una brecha para poder realizar las actividades de acuerdo a lo planeado porque no termina de aceptarlos.

Se encontraron que no existen precios fijos para que se pueda gestionar el proceso de cobranza a tiempo porque en ocasiones el encargado no se encuentra dentro de la oficina y él es el que establece los precios por lo tanto se debe esperar hasta que él indique el precio que se le dará cliente, otro punto rojo que nos resalta es que todas las cuentas no están liquidadas al 100% de su totalidad ya que presentan adeudos mínimos pero se pasaron a archivo esto quiere decir que “ el cliente ya liquidado” pero no registro el monto total. Esto nos lleva a dos conclusiones

- El cliente no quiso pagar ya en su totalidad.
- La persona que fue a hacer el cobro no entrego toda la cantidad.

Esto es para encender un foco rojo en donde se está quedando ese porcentaje no registrado por lo cual se implementará una estrategia para que no suceda estar más al pendiente de cada uno de los clientes y saber en dónde ese paradigma a encontrar.

No existen precios fijos, para que exista un mejor ingreso se necesitan los precios fijos sin excepción alguna para que facilite la elaboración de cuentas y que no haya perdidas de ningún tipo.

Hay muchos deudores morosos en los cuales ya se gestionó la cobranza administrativa y no hubo reacción o contestación satisfactoria por lo cual a esos clientes se optó por cancelarles el crédito y hacer una notificación de que se les sancionara por no acudir a hacer la liquidación de su adeudo. Con otros clientes se llegaron acuerdos y estuvieron al pendiente de llamadas y liquidaron.

Para concluir agrego que de que necesita de mucho trabajo para cada miembro haga su parte y así pueda fusionar la organización. Para que actúen de acuerdo a los procesos que ya están escritos a que por lo regular se los olvida y si saltan uno hace que se retrase y en ocasiones nos lleva hasta semanas de retraso y se pueda concluir.

10. Recomendaciones

 MATERIALES PARA CONSTRUCCIÓN		
FACTOR	PROBLEMÁTICA	PROPUESTAS
LIDERAZGO	El patrón de la empresa es una persona sin preparación a la cual se le complica impartir un buen liderazgo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El patrón tome un curso de liderazgo personal o ya sea enfocado a dueños de empresas y de manera frecuente busque la manera de actualizarse con cursos de manejo de personal. 2. Llevar a cabo cursos o pláticas con los empleados sobre el tema de liderazgo laboral.
COMUNICACIÓN	Falta de comunicación empleado-patrón	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer mejor los canales de comunicación 2. Recordar y llevar el organigrama de acuerdo cómo está elaborado.
COBRANZA ADMINISTRATIVA	No se entrega la documentación en el tiempo establecido en la oficina	1. Antes de que cada empleado se retire hacer su reporte diario y que entregue las notas de remisión que hizo durante el día. En caso de incurra durante 3 ocasiones al no hacerlo será sancionado de manera económica con un porcentaje
COBRANZA JURIDICA	No existe documentación en la cual se pueda hacer el segundo paso administrativo que es lo jurídico	1. Firmas de pagarés. Hacer contratos en la en la cual se estipule cada una de las partes. Respetar cada proceso y documentación para que lleve a cabo
PERSONAL EXTERNO	Ya que el dueño de la empresa tiene su cultura tras, tiempo no atiende los nuevos métodos implementados ya que no confía.	1. Ayuda de una persona externa la cual a él le genere confianza , le explique la importancia de la cual es necesario llevar a cabo cada uno de los pasos en el orden y la manera en la cual puede mejorar
PRECIOS FIJOS	No hay precios fijos son precios variables según el cliente.	1. Mantener precios fijos para todos sin excepción alguna

11. Bibliografía y otras fuentes consultadas.

(Abril de 18 de 2021). Obtenido de <https://mejoracontinua.net/que-es-la-mejora-continua-segun-autores>

(18 de abril de 2021). Obtenido de <https://www.ionos.mx/startupguide/productividad/circulo-de-deming/>

CEFA. (5 de ABRIL de 2021). Obtenido de https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html

COSUMETOCA. (18 de ABRIL de 2021). Obtenido de <https://www.consumoteca.com/economia-familiar/cartera-de-clientes/>

El blog de crédito y cobranza en las PyMEs. (18 de ABRIL de 2021). Obtenido de <https://creditoycobranza.wordpress.com/2013/08/07/las-politicas-de-credito-y-cobranza/>

Horovitz , J. (2015). *Dirección por servicios*. Díaz de Santos.

Larrea , L. (2015). *Calidad del Servicio. Segunda edición*. México: Ed. Siglo Veintiuno Editores. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utsalamancasp/reader.action?docID=3175284>

LUCICHART. (18 de abril de 2021). Obtenido de <https://www.lucidchart.com/pages/es/simbolos-comunes-de-los-diagramas-de-flujo>

Stephen, R. (2015). *comportamento organizacional*. pretice hail.

UNAM. (18 de ABRIL de 21). UNAM. Obtenido de UNAM: <http://docencia.fca.unam.mx/~rcaastro/df.pdf>

2. Anexos, en su caso

ANEXO 1. Oficio propuesto para hacer el método de cobranza Jurídica.

SALAMANCA GUANAJUATO A ____ DE ____ 20__

POR MEDIO DE LA PRESENTE YO C. _____ ME COMPROMETO PAGARLE LA CANTIDAD DE (NUMERO Y LETRA) _____ A LA SEÑORA MINERVA ARACELI COBARRUBIAS STILES POR EL CONCEPTO

(DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO) _____

_____ QUE SE ME HA OFRECIDO DE LAS FECHAS DE ____ A ____ COMPROMETIÉNDOME HACER EL PAGO EL DÍA ____ DE ____ DEL 20__ QUEDANDO CONSIENTE DE QUE SI NO SE EFECTÚA EN LA FECHA ACORDADA TENDRÉ UNA SANCIÓN DEL 2% POR CADA SEMANA QUE PASE SIN LIQUIDAR EL ADEUDO .

FIRMA Y NOMBRE

NOTAS:

- SE LE AGREGARA UNA COPIA DE LA CREDENCIAL DE ELECTOR
- COMPROBANTE DE DOMICILIO.
- SE ANEXARÁN NOTAS DE REMISIÓN O FOTOS EN EL CUAL SE COMPRUEBE QUE SE REALIZO EL SERVICIO.

ANEXO 2. Evidencias.

1. Ofrecer el servicio



2. Notas de Remisión.

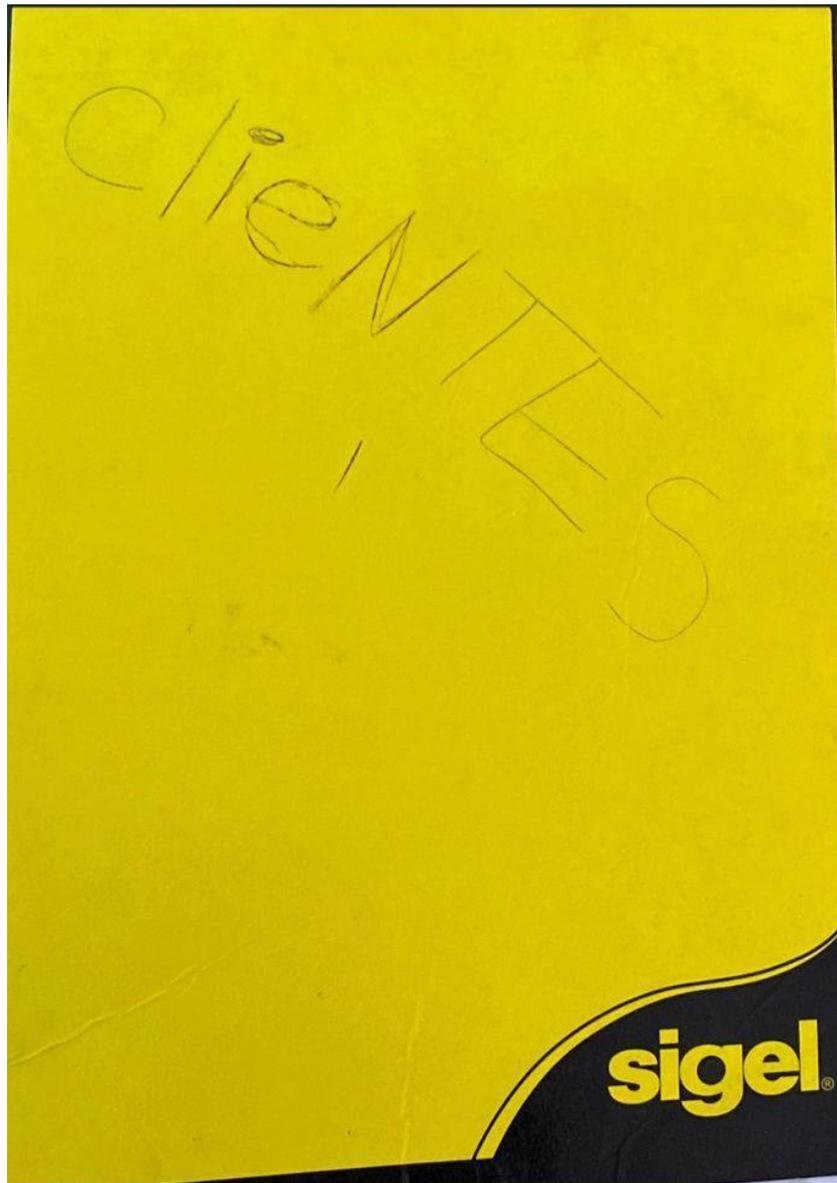


Materiales para Construcción

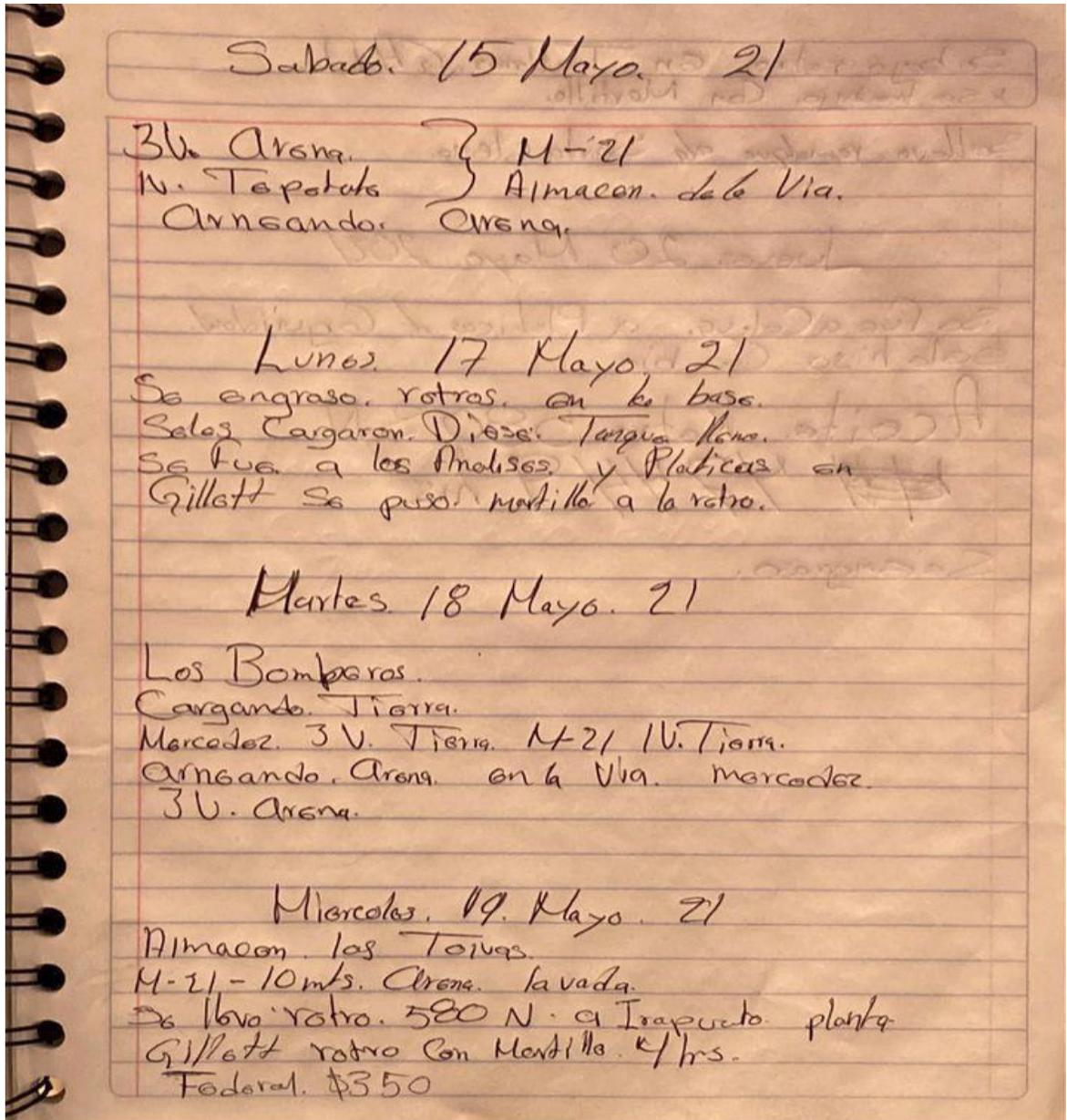
MINERVA ARACELI COBARRUBIAS STILES
R.F.C. COSM-570920-QL4 C.U.R.P. COSM-570920MTSBTN01
ALBINO GARCÍA # 409 Z. CENTRO TELS. 648-80-83 Y 648-46-75 SALAMANCA, GTO.

FECHA	DIA 16	MES 07	AÑO 21	PEDIDO Nº 00752
NOMBRE: <u>Arag Manuel M...</u>				
DOMICILIO: _____				
CIUDAD: <u>Drapach 48</u>				
CANT.	ARTICULO	M3	IMPORTE	
	GRAVA TRITURADA	1	Jornal	
	GRAVA DE RÍO			
	ARENA		de moto con sueldo	
	TEPETATE			
	TEZONTLE FINO		\$ 7000	
	TEZONTLE GRUESO			
	TIERRA LAMA			
	ESCOMBRO			
	EMPIEZA			
	TERMINA			
CARRO	<u>con sueldo</u>		TOTAL \$	
POR ESTE PAGARE ME(NOS) COMPROMETO(EMOS) A PAGAR INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN DE MINERVA ARACELI COBARRUBIAS STILES EL _____ DE _____ DE 20 ____ LA CANTIDAD DE \$ _____ VALOR DE MATERIALES (ACARREOS) RECIBIDOS A MI (NUESTRA) ENTERA CONFORMIDAD SI ESTE PAGARE NO FUERA PAGADO A SU VENCIMIENTO CAUSARA INTERESES AL _____ % MENSUAL				
_____ ACEPTO				

3. Pasar la información a la Libreta.



4. Reportes hechos por trabajadores.



5. Facturas



MINERVA ARACELI COVARRUBIAS STILES

COSM570920QL4
 RÉGIMEN FISCAL: 612 - Personas Físicas con Actividades Empresariales y Profesionales
 Albino García, 409, Centro, 36700, Salamanca, Guanajuato, México
 Tel. 4646489083

CLIENTE

PUBLICO EN GENERAL
 XAXX010101000
 USO CFDI: P01 - Por definir
 36700, Salamanca, Salamanca, Guanajuato, México

Factura 298

FOLIO FISCAL (UUID)
 0FF3B3D5-99A1-4739-9C4C-CC38DED406BF
NO. DE SERIE DEL CERTIFICADO DEL SAT
 00001000000413073350
NO. DE SERIE DEL CERTIFICADO DEL EMISOR
 00001000000410777810
FECHA Y HORA DE CERTIFICACIÓN
 2021-05-05T12:51:33
RFC PROVEEDOR DE CERTIFICACIÓN
 SVT110323827
FECHA Y HORA DE EMISIÓN DE CFDI
 2021-05-05T12:36:27
LUGAR DE EXPEDICIÓN
 36700

CONCEPTOS				
Cantidad	Unidad	Descripción	Precio Unitario	Importe
1.00	E48 - SERVICIO	TRABAJO REALIZADO CON RETROEXCAVADORA	\$ 18,103.45	\$ 18,103.45
		Clave Prod. Serv. - 72141511 Servicio de excavación		
		Impuestos:		
		Traslados:		
		002 IVA Base - \$ 18,103.45 Tasa - 0.160000 Importe - \$ 2,896.55		

IMPORTE CON LETRA

VEINTIUN MIL PESOS, 00/100 MXN

TIPO DE COMPROBANTE

1 - Ingreso

FORMA DE PAGO

02 - Cheque nominativo

MÉTODO DE PAGO

PUE - Pago en una sola exhibición

CONDICIONES DE PAGO

CONTADO

MONEDA

MXN - Peso Mexicano

SUBTOTAL \$ 18,103.45
TRASLADO IVA TASA 0.160000 \$ 2,896.55
TOTAL \$ 21,000.00



SELLO DIGITAL DEL CFDI

aUmjyDZZWxMUKO+pb1JeoTOYeeKvOxsej+agYFFCK5wzF7Q0W/L0xMo6qzChk7w79S59w2pUgrrE61xG5nGxG4A/YUorOowJsh4A7BhZfF0mXaEsvKa2Ew3ZNI2uqRE9enmfXEIeYDvQ8pSNWZjO6P+DTE7Zz:ATrAaO2VBNQLDQ1FgXINqJKBb2TqIlsRL+07VsfJu9m+Lq3Jg2bCKkqUGpWwLWY5VL3IYC4eF9yEsa629QcXOdW7YS/VUI8JdeHdyjMuSgJWEL68D.JZDGKORBLUWA7JaWqAt73F80EYHkmp967bzA3aw2jHrNO6bQ==

SELLO DIGITAL DEL SAT

Oh2om23wqTY0I3KQx79RBIWslpgeG6T67cvqQAOL9h74Z9YMS2n5RHhzcVYDEvBDqbkW7Bsk+ujchDrstIRLl0pEyku58hBz1J+pt1a52YfIVckaQdS/Aqfur5PskCEl8wngOjDK0Umq+WZ62EmfHmaR7g5ZD9dLUShHGbzmkmlwZK+WYlqVsrakPEsv3oX6F2V0V+khZ+s9kmTR3WxqXebZ8xqL1484UlpwZzaA6BEYofUqCoslyP0AJpw+7Qhugg/2nsR1cBkboeSBBGkvEjQJ7YItgKdv9ncKHeQivDmAWsYdvFTTYnL89iszed4JQw==

CADENA ORIGINAL DEL COMPLEMENTO DE CERTIFICACIÓN DIGITAL DEL SAT

[1:10FF3B3D5-99A1-4739-9C4C-CC38DED406BF|2021-05-05T12:51:33|SVT110323827|aUmjyDZZWxMUKO+pb1JeoTOYeeKvOxsej+agYFFCK5wzF7Q0W/L0xMo6qzChk7w79S59w2pUgrrE61xG5nGxG4A/YUorOowJsh4A7BhZfF0mXaEsvKa2Ew3ZNI2uqRE9enmfXEIeYDvQ8pSNWZjO6P+DTE7Zz:ATrAaO2VBNQLDQ1FgXINqJKBb2TqIlsRL+07VsfJu9m+Lq3Jg2bCKkqUGpWwLWY5VL3IYC4eF9yEsa629QcXOdW7YS/VUI8JdeHdyjMuSgJWEL68D.JZDGKORBLUWA7JaWqAt73F80EYHkmp967bzA3aw2jHrNO6bQ==|00001000000413073350|]