

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

## RESUMEN.

Materiales para construcción 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 busco 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 reducir los factores que no agregan valor o perjudican la gestión de los procesos.

Para llevar a cabo la realización de dicho proyecto nos basamos en métodos vistos durante el programa de la licenciatura de administración y llevar a cabo todo lo aprendido. Además, que tuvimos 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.

Tiene como principal problemática la perdida 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 tiene acceso a ellos por lo tanto se pierden de manera frecuente y no existe una copia de la información escrita.

El Objetivo General es 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.

La realización del proyecto se realizó en el área Administrativa quien 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.

Por ser una empresa familiar 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 mejor le 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 liquido” 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.

