



50
2-aj

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTO PARA
LA INVESTIGACION Y OTORGAMIENTO
DE TARJETAS DE CREDITO**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION
ADMINISTRATIVA**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
PRESENTAN:

**GEORGINA ESTRADA GOMEZ
MARIA LUCIA MORALES CORDOVA**

ASESOR DEL SEMINARIO:
L. A. E. Y C. P. JOSE ANTONIO FERNANDEZ ARENA



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

MEXICO, D. F.

1992. ACTUALIZADA EN 199

7



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**Aprender
es descubrir lo que ya sabes.**

**Actuar es demostrar que
lo sabes.**

**Enseñar es recordar a los demás
que saben tanto como tú.**

**Sois todos aprendices,
ejecutores, maestros.**

Richard Bach.

En el triunfo y logro de cada individuo, siempre influyen personas que impulsan y ayudan sin ningún interés.

A Nuestros Padres :

Que con su ejemplo y comprensión nos dieron la fuerza y determinación para la terminación de nuestra carrera.

Gracias por todo el amor con el que han llegado nuestra vida y por el apoyo que siempre hemos recibido de ustedes , y para su satisfacción personal.

A nuestros hermanos :

Con nuestra gratitud y reconocimiento por sus atinados consejos, apoyo y comprensión.

Queremos agradecer en especial al L.A. y C.P. José Antonio Fernández Arena, Asesor de esta tesis, quien nos ayudo a la tercera revisión de la misma.

Por ultimo a todas aquellas personas que contribuyeron a la elaboración de esta Tesis.

**ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTO PARA LA
INVESTIGACION Y OTORGAMIENTO DE TARJETAS DE CREDITO**

INDICE GENERAL

<u>CAPITULO I</u>	Pag.
GENERALIDADES.	
1.1. Historia de la Administración en México.	1
1.2. Definición de Administración.	3
1.3. Funciones e Importancia del Administrador.	6
1.4. Importancia de la Administración.	8
<u>CAPITULO II</u>	
INTRODUCCION.	
2.1. Antecedentes de la Tarjeta de Crédito.	10
2.2. Definición de Crédito.	22
2.3. Sistema de Tarjeta de Crédito.	23
2.4. Objetivo.	30
<u>CAPITULO III</u>	
ORGANIZACION.	
3.1. Definición de Organización.	31
3.2. Organización del Area de Operación.	35
3.3. Organización del Area de Investigación.	39
3.4. Organización del Area de Sistemas.	41
<u>CAPITULO IV</u>	
PROCEDIMIENTOS.	
4.1. Definición.	44
4.2. Procedimiento del Area de Operación.	46
4.3. Procedimiento del Area de Investigación.	64
4.4. Procedimiento del Area de Sistemas.	67
4.5. Muestra gráfica de los Procedimientos de las Areas que Componen la Organización.	68
<u>CAPITULO V</u>	
5.1. Conclusiones.	72
ANEXOS.	
BIBLIOGRAFÍA.	

CAPITULO 1

"GENERALIDADES"

1.1. HISTORIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN MÉXICO.

En América y en particular en México, encontramos vestigios de Administración entre las diferentes corrientes indígenas, sobresalen las acertadas decisiones de Tlacáélel y de Netzahualcóyotl, quienes con orden y prácticas adecuadas condujeron a sus pueblos a niveles de vida mejor.

Tlacáélel, fue un habil administrador en todo el sentido de la palabra, y actuó como consejero de los tres gobernantes aztecas, que consolidaron la armonía de ese pueblo: Izcóatl, Moctezuma Ilhuicamina y Axayacatl.

En cuanto a Netzahualcóyotl se aprecian sus dotes administrativas en mercados y en el establecimiento de medidas de cambio.

El comercio creciente dio nacimiento en diversos países a la constitución de gremios y corporaciones.

Cada uno de los gremios de comerciantes, tenía su Jefe, así como diversas categorías de comerciantes. Los Directores de los gremios, recibían generalmente el título de Jefes de los Pochtecas.

Entre las varias categorías de comerciantes subordinados pueden mencionarse entre otros; los oztomecas, que eran conocedores expertos de apartadas regiones.

Es importante mencionar que desde esa época, ya existían especializaciones entre los comerciantes.

Podemos decir que el hombre a aplicado la Administración de modo consciente e inconsciente. Infinidad de hechos históricos demuestran que, desde sus orígenes tuvo la necesidad de organizarse para alcanzar algún

objetivo, porque vive en grupos y se desarrolla en grupos para protegerse del medio ambiente.

A la aplicación empírica de la Administración la denominamos Acto Administrativo, y lo definimos como la coordinación del esfuerzo humano para alcanzar un objetivo.

En cambio, en la época actual, el hombre necesita organizarse cada de la más para producir lo que requiere: alimentación, vestido, habitación, etc.

El acto administrativo independientemente, entendiéndolo como la libertad de organizar empresas; ha sido permitido o sancionado por el estado o por la ideología imperante en una sociedad, por considerarla bueno o malo para la humanidad.

En México, la primera escuela de Administración surge en Monterrey: El Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, quien inicia sus cursos de Administración llamándolos de Negocios (1943). En 1957, la Universidad Iberoamericana, inicia la carrera de Licenciado en Administración, y en ese mismo año la Universidad Nacional Autónoma de México, aprueba la carrera de Licenciado en Administración de México.

Los estudios de Administración en México, se implementaron hace poco. Por ello, resulta importante tomar en cuenta que al principio no se tenían los suficientes recursos de personal docente, ni de textos ni obras de consulta, por lo que hubo que traducir -obras estadounidenses que no siempre fueron las adecuadas, por su contenido o por la calidad de la traducción y sobre todo porque no se apegaban a las necesidades reales de recursos e idiosincrasia de nuestro pueblo.

1.2. DEFINICIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN.

Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales:

• **Objetivos de Servicios.**

Satisfacer las necesidades de los consumidores, ofreciendo buenos productos o servicios, en condiciones apropiadas.

• **Objetivo Social.**

Proteger los intereses económicos, personales y sociales de los empleados y obreros de la empresa, del Gobierno y de la comunidad; logrando la satisfacción de estos grupos por medio de buenas relaciones humanas, así como de adecuadas relaciones públicas.

• **Objetivo Económico.**

Proteger los intereses económicos, empresas, de sus acreedores y sus accionistas, logrando la satisfacción de estos grupos por medio de una generación de riqueza.

Todo esto se realiza por medio de un mecanismo de operación, o sea, una estructura formal. La organización muestra la estructura que persigue la utilización equilibrada de los recursos humanos (empleados y obreros), materiales (dinero e instalaciones), técnico (sistema y procedimientos) y el esfuerzo humano.

En el siguiente esquema se presenta una teoría general que persigue universalmente en su aplicación y por tanto, se podía utilizar en culturas diferentes al igual que en una sociedad agraria como en una industria, y así mismo, en agrupaciones socialistas o inversionistas.

FACTORES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

AUTOR	AÑO	FACTORES			
Henri Fayol	1886	previsión	organización	comando	control
Lyndall Urwiel	1943	previsión	organización	coordinación	control
William Newmay	1951	planeación	organización	coordinación	control
R.C. Davis	1951	planeación	obtención de recursos	dirección	control
Koontz y O'Donnell	1955	planeación	organización	integración	control
John F. Mee	1956	planeación	organización	motivación	control
George R. Terry	1956	planeación	organización	ejecución	control
Louis A. Allen	1958	planeación	organización	motivación	control
Dalton Mc. Farland	1958	planeación	organización	coordinación	control
Agustín Reyes Ponce	1960	previsión	organización	dirección	control
Isaac Guzmán V.	1961	planeación	integración	organización	control
J. Antonio Fernández Arenas	1967	planeación	integración	implementación	control

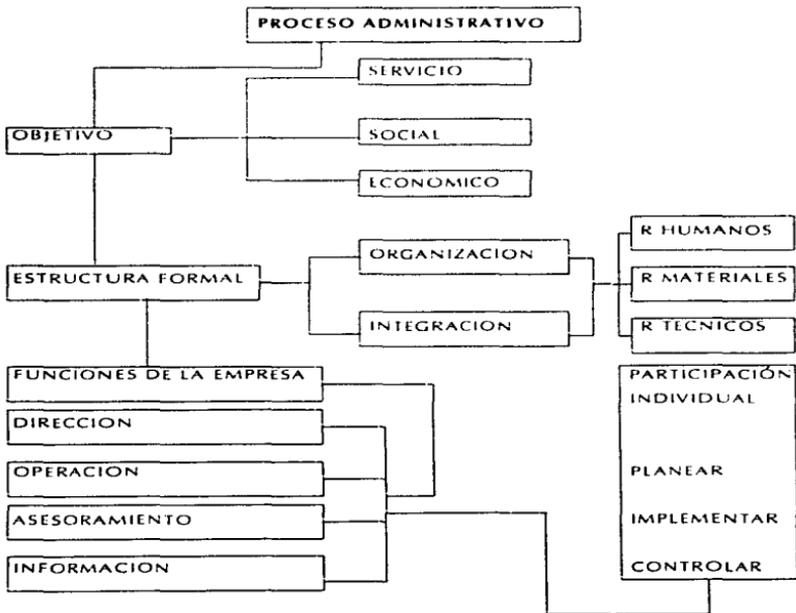
En el cuadro anterior se encuentran listados los conceptos vertidos por diferentes autores todo esto aporta importantes contribuciones a la Administración. Es un hecho, el énfasis de ciertos autores al analizar determinadas variables del proceso administrativo. El profesor Harold Koontz comenta esta situación en un artículo, y sugiere las siguientes conclusiones:

Se debe plantear una teoría que abarque el todo administrativo.

La teoría formulada debe mejorar las prácticas administrativas, considerando los objetivos a satisfacer.

Deben unificarse los conceptos usados evitando confusiones semánticas.
Una teoría eficiente permitirá desenvolvimiento en investigación y en enseñanza.

La teoría deberá reconocer que tan sólo es una parte del conocimiento universal.



1.3. FUNCIONES E IMPORTANCIA DEL ADMINISTRADOR.

El administrador profesional tiene una responsabilidad social y la cumplirá en la medida en que contribuya a generar productividad. El grado de preparación y la conciencia social del administrador serán los factores que determinen el uso justo y creador que haga de la ciencia administrativa o su utilización desordenada y explotadora.

La esencia de la Administración es una cosa, y el uso que se haga de ella es otra diferente.

El administrador bien preparado y consciente de su función social, es un profesional importante que ayudará sin duda a liberar económicamente al país de la dependencia extranjera, y también a crear una sociedad más justa.

Por eso quienes han elegido la Administración como profesión, deben conocer sus orígenes, a fin de medir sus perspectivas, en función de ellas, comprender mejor el trabajo diario a fin de ligarlo con las necesidades del país.

La necesidad de administradores profesionales, surge en el momento en que la complejidad del manejo de las empresas rebasa las necesidades de la Administración Empírica Familiar. Este requerimiento técnico que se ha venido presentando en este medio, es un reto al administrador que tendrá que hacer mejor uso de sus facultades, con inteligencia e imaginación. Sin embargo, ésta no es una tarea fácil, puesto que no depende exclusivamente del profesional, sino además, de la estructura de la organización, y sobre todo de la filosofía de los empresarios.

Es obvio que el administrador no debe estar inclinado hacia ningún interés particular, sino que debe buscar el bien general. Este papel es difícil pues la naturaleza de su trabajo lo lleva a inclinarse por el interés de la organización.

Esta buscando la eficiencia, en ocasiones parece oponerse al interés del empleado, aunque estudios actuales afirman que estas dos fuerzas no son excluyentes, si no complementarias. En la medida en que el administrador sepa coordinarlas, cumplirá su función.

El administrador debe ser una gente de cambio de estructuras, allí donde ejerza su profesión, transformando no solo el sistema de trabajo, sino la mentalidad y los valores que ya no corresponden a la necesidad de la sociedad actual.

Como conclusión podemos decir que el Licenciado en Administración de Empresas, realiza la función de maximizar la productividad y la eficiencia, como un técnico que cumple ordenes burocráticas, y como un profesional que equilibra las fuerzas entre el capital y el trabajo.

1.4. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN.

La Administración hace que los esfuerzos humanos sean más productivos y aporta a nuestra sociedad mejor equipo, plantas oficinas, productos, servicios y relaciones humanas, así como el mejoramiento y progreso de las empresas y de la sociedad en sí.

Sin embargo, las condiciones económicas, políticas y sociales determinan las modalidades en la aplicación de la Administración para que se realice el acto administrativo concreto.

En realidad, la función administrativa está integrada por diversos progresos que se completan, es decir, al hacer planes, simultáneamente se está organizando, dirigiendo y controlando.

Por lo que es importante mencionar que la **Planación**, es un proceso mental que implica actividades futuras para su desarrollo: fijar objetivos, desarrollar estrategias, programar, presupuestar, fijar procedimientos y formular políticas.

La **Organización** tiende a lograr los objetivos, utilizando los mejores medios y poder establecer la estructura de la organización.

La **Dirección** es una función eminentemente dinámica y subjetiva, a través de la cual se coordinarán los esfuerzos individuales para lograr, que los subordinados ejecuten y materialicen el contenido de los planes.

El **Control**, es necesario e imprescindible dentro de una empresa. Para que tenga efectividad, es necesario que se fijen sistemas de información, medir resultados y tomar medidas correctivas.

Como conclusión podemos decir que las etapas mencionadas anteriormente no se distinguen y se separan una de otra, sino por el contrario, se integran entre sí, y solo para fines pedagógicos, se definen cada una de sus etapas, pues ya en la práctica o al desarrollar el problema se conjugan una y otra para que el resultado del mismo se acerque más a la solución.

Es importante crear y mantener un ambiente propicio para las labores, de tal forma que los individuos contribuyan con los objetivos del grupo con un costo mínimo de dinero, tiempo, esfuerzo, materiales, incomodidades e insatisfacción, y obtener una utilidad.

CAPITULO II

INTRODUCCIÓN

2.1. ANTECEDENTES DE LA TARIETA DE CRÉDITO.

EL CRÉDITO EN LA NUEVA ESPAÑA.

Durante trescientos años la Nueva España no conoció más que un sólo régimen político y una sola clase de moneda: la Española. La carencia de relaciones y de intercambio comercial con otros países, hicieron que en esta parte de America no se supiera de la infinita variedad de los patrones monetarios del mundo, ni de los muchos problemas que su equiparación y cambio plantean. Tampoco hubo necesidad de giros bancarios ni de intermediarios para la negociación de los mismos. No hubo, pues posibilidad para crear un mercado monetario, para que se establecieran las profesiones del cambista y del banquero; para que arraigaran y prosperaran los negocios de las Finanzas, esto es con respecto a la Nueva España en el Exterior.

Internamente las circunstancias no eran más favorables puesto que la enorme extensión del país y los innumerables obstáculos geográficos, dificultaban la existencia de medios de transporte. La escasez de población en un medio hostil a las comunicaciones originaba el aislamiento de muchas zonas productoras las que se veían obligadas a vivir en una economía consuntiva y tener un intercambio casi nulo con las demás regiones del territorio colonial. Esto provocó que la situación interna de la Nueva España no fuera propicia para el intercambio económico en general y crediticio en particular, sin que los peligros del transporte vedaban la situación del dinero a grandes distancias y hacían imposible realizar cobro y pagos con oportunidad, dentro de los plazos que el crédito por excelencia o sea el mercantil requiere para sus operaciones.

Un factor de importancia contribuía al poco uso del expediente crediticio en la mayoría de los negocios. Nos referimos a la abundancia de metales preciosos y a la concomitante acuñación de moneda en grandes cantidades.

Por esta razón La Casa de Moneda de la Nueva España llegó a ser la primera en volumen de lo que acuñaba.

Cierto es que la cuantiosa circulación de monedas mexicanas seguía de continuo cambio el camino del exterior, muy principalmente los mercados orientales. Pero de todos modos, en la Colonia constantemente corrían raudales de dinero metálico.

¿Qué de extraño entonces que en el común de las transacciones se prefiriera y se utilizará el dinero constante y sonante?. Cuando la moneda circula rápido, fácil y abundantemente, no queda mucho sitio para los documentos de crédito.

El carácter general de la economía del coloniaje, cerrado a todo progreso de la Industria, prohibía la realización en gran escala de las actividades lucrativas que impulsaban el ahorro y crearan concentraciones dinerarias de importancia. De modo que con el tiempo las restricciones industriales ahogaban toda fuente de inversión. Es decir, se impedía la acumulación del dinero y la consiguiente posibilidad de invertirlo lucrativamente. ¿Qué espacio que daba, así para la intervención del crédito? Únicamente las actividades de especulación y las de naturaleza consuntivo.

Como nos hemos podido dar cuenta que el Crédito en la Nueva España, no pudo florecer ya que no lo permitía así la estructura económica colonial y solamente en aquellas actividades que permitan cierta especulación pudo hacerse algún acopio de recursos susceptibles de ser prestado con crédito. Por lo tanto de los diversos sectores de la vida económica novohispano, sólo el de los comerciantes estuvo con condiciones de verificar alguna acumulación dineraria.

Estos préstamos normalmente se hacían para auxiliar alguna transacción que ofreciera seguridad de rápido y cómodo reembolso. Los préstamos refaccionarios, cuándo se realizaban tendían a impulsar la Industria a mantenerla en condiciones de seguir trabajando. En realidad todo crédito que se otorgaba con el fin de especulación en otras ocasiones tendía a convertirse a la larga en crédito de consumo o de simple mantenimiento.

Otro de los prestamistas más fuertes dentro de la Colonia fue el clero católico, el crédito que ésta otorgaba fue a la postre un crédito de consumo, por esto los deudores al clero generalmente, no podían redimir a tiempo sus deudas, y de esta forma el clero fue aumentando poco a poco su riqueza.

En resumen, las actividades bancarias no existieron; sólo las funciones crediticias de especulación y de consumo, y estos a su vez, sólo fueron realizados por los comerciantes y las organizaciones eclesiásticas.

EL CRÉDITO COMERCIAL

Basado en el Comercio Exterior, se distinguían cuatro clases de personas que negociaban con América. * El primero los contenidos en matrícula, esto es, la de los inscritos en el Consulado, previo cumplimiento de ciertas cualidades y requisitos.* La segunda clase era la constituida por los * Mercaderes en poquito, * los que careciendo de suficiente caudal para figurar entre los anteriores, precisan reunirse varios, a tomar prestado de personas extrañas, capital para sus operaciones. La tercera la conformaban, * cargadores y mercaderes * de España, los cuales no permanecían mucho y al ser despachadas sus mercancías se volvían a Sevilla en la primera flota. La cuarta clase era la de los comerciantes castellanos, que actúan por sus agentes, o se limitan a cobrar sus participaciones, o rentas, por las libranzas o caudales que tienen allí, o que prestan en España a los pasajeros o cargadores, una especie de banqueros o comanditarios.

Este tipo de comercio se basaba principalmente en estas cuatro clases de individuos que de una forma u otra hacían Mercado con América. Para un intercambio comercial así como crediticio.

EL BANCO DE AVÍO

Dicho Banco tuvo nacimiento en una ley promulgada el 16 de octubre de 1830 con un capital de un millón de pesos. Este fue creado con el fin de impulsar el trabajo productivo y utilizando para el efecto una política de fomento industrial, el cual perseguía también, encauzar los capitales particulares, y así lograr los fines propuestos.

Una de las preguntas que se hicieron fue ¿Cual fue la gestión del Banco de Avío en los doce años que duró su existencia?

Los primeros pasos que dio fue la separación en las aduanas marítimas del veinte por ciento de los derechos que habían de constituir un fondo y la distribución de cuestionarios o interrogatorios a fin de conocer la situación y los problemas de la Industria. De dicha investigación se dedujo que lo más útil para el país era el crear fábricas de hilados y tejidos de algodón, lana y seda, así como elaboración de molinos para la realización de papel y la obtención de maquinaria para facilitar algunos trabajos agrícolas.

GESTACIÓN DEL SISTEMA BANCARIO MEXICANO

La primera institución bancaria de tipo particular que apareciera en el país, fue London Bank of México and South América Limited. Con esta institución empieza una evolución crediticia, después de algunas vicisitudes, el sistema bancario mexicano alcanza una estructuración más formal. Podemos decir que a partir del Banco de Londres, se tiene una mejor estructuración del sistema.

Por otra parte podemos decir que el Banco de Londres y México tuvo el mérito de introducir en nuestro país la circulación del billete de banco, como también la organización del crédito a través de instituciones especializadas, así como el ofrecimiento a nuestros capitalistas al darles un ejemplo práctico sobre la forma de realizar y dirigir el comercio de la banca.

Después de que fue fundado el Banco de Londres y México, hubo gran interés en fundar y formar más instituciones bancarias, es entonces que la estructura Bancaria para 1883 era la siguiente:

- El Banco de Londres, México y Sudamérica, sucursal de un Banco extranjero.
- El Nacional Monte de Piedad, casa de empeños con fines benéficos, autorizados para emitir billetes y practicas en general el giro -bancario.
- El Banco Nacional Mexicano, único establecimiento concesionario por la Federación.
- El Banco Mercantil Mexicano, institución que funcionaba sin concesión Federal.
- El Banco Internacional e Hipotecario, facultado para emitir billetes de banco.
- Los Bancos de Santa Eulalia, Mexicano y Minero Chihuahuense, concesionados por un Estado de la República.

De esta forma se da una breve reseña de lo que fueron los orígenes del crédito y las instituciones bancarias de ese tiempo.

LA CONSOLIDACIÓN BANCARIA

Ley, General de Instituciones de Crédito 1897.

El proyecto de la Ley Bancaria, formulado en 1896 por la Comisión redactora correspondiente, hacía referencia a los bancos de emisión, a los hipotecarios y a los refaccionarios, así como a los agrícolas y prendarios, a las Cajas de Ahorros y a los Almacenes Generales de Depósito.

Pero con el criterio de ir resolviendo por partes y en ocasiones que se estimaban convenientes, los diversos problemas de nuestra vida crediticia, sólo se atendió de pronto las cuestiones inmediatas y se dejó para más tarde las que no se consideraron urgentes. En esta forma la ley definitiva, únicamente se ocupó de las tres clases de bancos que hemos mencionado en primer término. Los demás establecimientos en que se practican operaciones de crédito consignaba la nueva reglamentación, seguirán sujetos a las leyes generales o a las concesiones que otorgue el poder público, mientras no se expidan las leyes especiales que deban regirlas.

En vista de la importancia de la Ley a la que nos estamos refiriendo, se mencionarán algunos enunciados brevemente:

Sólo podrán establecerse instituciones crediticias en el país mediante concesión del Ejecutivo Federal. No se darán dichas concesiones sin previo depósito, en bonos de la Deuda Pública, del 20% de la suma efectiva que habla de existir en caja al dar principio las operaciones del Banco. Las concesiones podrán otorgarse a favor de particulares en número no menor de tres individuos, pero la explotación de las mismas, nada más deberían hacerla sociedades anónimas legalmente constituidas en la República y formadas por un mínimo de siete socios. Ninguna institución quedaría autorizada para emitir más títulos de crédito que aquellos correspondientes a su carácter exclusivo de

banco emisor, de banco hipotecario o de banco refaccionario, excluyéndose al respecto las facultades de cada una de esas categorías con relación a las dos restantes.

El capital social debería ser por lo menos de \$500,000. para los bancos de emisión e hipotecarios, y de \$ 200,000.- para refaccionarios.

Por lo que hace a los bancos de emisión, estos podrían emitir billetes de valor determinado, el cual se limitaba a las siguientes cantidades: 5, 10, 20, 50, 100, 500 y 1,000 pesos. El monto de la emisión de billetes no podría pasar del triple del capital social.

Por lo que se refiere a los bancos hipotecarios, estos podrían hacer dos clases de préstamos con hipoteca: a corto y a largo plazo. Los primeros eran reembolsables al término no mayor de 10 años, con interés simple y pagaderos en época determinada; los segundos eran reembolsables a término mayor de 10 años con interés compuesto y pagaderos en anualidades, cuyo vencimiento total no pasara de cuarenta años.

Por lo que toca a bancos refaccionarios, la ley los consideraba destinados a ocupar un lugar intermedio entre los bancos de circulación y los hipotecarios, a fin de que atendieran las necesidades crediticias de agricultura e industriales. Las principales operaciones que se les autorizaba a estos bancos eran las siguientes: Hacer préstamos a plazos que no excedieran de tres años a negociaciones minera, industriales y agrícolas, prestar su garantía para facilitar el descuento o negociación de pagarés u obligaciones exigibles a un plazo máximo de seis meses, además esta clase de bancos podían aceptar depósitos, verificar el descuento de documentos mercantiles, etc.

PRIMERAS INSTITUCIONES DE CREDITO

Al promulgarse la Ley Bancaria de 1897, existían en el país los siguientes bancos : El Banco Internacional de México, el Minero de Chihuahua, el Yucateco, el Mercantil de Yucatán, el de Zacatecas, el de Durango, el de Nuevo León y el Comercial de Chihuahua.

Cada uno de estos bancos tenía su propia concesión, y entre todas ellas existía considerable heterogeneidad.

La Secretaría de Hacienda trató desde luego, de unificar en lo posible, dentro de la ley a dichas concesiones; y buscando el logro de tal finalidad entro en pláticas con esos bancos.

Al tiempo que se realizaban los arreglos anteriores, se empezaron a presentar solicitudes de concesión para el establecimiento de nuevos bancos. De 1897 a 1903 se otorgaron veinticuatro concesiones, y surgieron otros tantos establecimientos de crédito.

Para 1903 existían bancos en todos los estados de la República, menos en Colima y Tlaxcala.

SURGIMIENTO U ORIGEN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

El nacimiento de las tarjetas de crédito se remonta hasta el comienzo de este siglo. En Estados Unidos los hoteles fueron los primeros que empezaron a ofrecer una modalidad de tarjetas de crédito para sus clientes. Poco después, en 1947 aparecieron las tarjetas de crédito de almacenes comerciantes y expendios de gasolina.

Durante la Segunda Guerra Mundial, esas tarjetas de crédito desaparecieron, el gobierno de los Estados Unidos, restringió los gastos del consumidor y el crédito, después de esta guerra, se eliminaron esas limitaciones y muchos establecimientos reiniciaron los expedientes de las tarjetas de crédito.

En 1949, "DINERS CLUB" se estableció con el fin de "vender" tarjetas de crédito que eran usadas en restaurantes; poco después se extendió su uso para cubrir pagos de transportaciones y diversiones.

Tiempo después "DINERS CLUB", fue seguida por tarjetas de crédito similares como las comerciales, ampliándose en el mercado este nuevo tipo de crédito.

La participación de los bancos en los planes de tarjeta de crédito fue posterior. El "Franklin National Bank" lanzó la primera tarjeta de crédito bancaria en 1951.

Durante muchos años México permaneció ajeno al nuevo tipo de crédito que se venía llevando a cabo, y fue el Palacio de Hierro el primero en expedir su tarjeta de crédito; a partir de entonces, (1968), el desarrollo de las tarjetas de crédito bancarias ha sido muy rápido. En enero de 1968, el Banco de México anunció la implantación de la primera tarjeta de crédito en Latinoamérica.

Esta decisión causó una imagen muy favorable entre el público, ya que era una innovación de mucha importancia, y que significaba una innovación de sus servicios, un año y cinco meses más tarde, el Banco de Comercio anuncia la implantación de su tarjeta de crédito, misma que tenía características similares a la del primer sistema.

En los bancos más grandes del país empezaron a operar un servicio totalmente nuevo en nuestra sociedad. De esta forma, a principios de 1969 se creó una empresa cuyos socios eran cinco bancos, número que posteriormente aumentó a diez. Esta empresa comenzaría a importar e implantar un sistema de tarjetas de crédito bancario, y su función sería la coordinación y compensación de operaciones entre los bancos integrantes; de esta forma en 1969, se lanzó al mercado una tarjeta de crédito llamada "Carnet", compitiendo con los dos sistemas ya en operación y resolviendo el costo de los bancos pequeños, la aceptación del público empezó a tomar fuerza y provocando que existiera la competencia.

Asimismo, el público empezó a tomar conciencia de las ventajas que reportan tales tarjetas de crédito, y en numerosos casos copiaban tarjetas de los sistemas existentes. Las tarjetas de crédito bancarias en México al encontrarse en su primer etapa de desarrollo y teniendo como elementos esenciales la experiencia de los Estados Unidos, dicha etapa de desarrollo fue muy superior comparativamente a la primera etapa de aquel país.

No obstante las cercanías de México con Estados Unidos, el sistema bancario decidió entrar al campo de las tarjetas de crédito bancarias, casi veinte años después que el sistema americano. Esto se debe a varias razones, entre ellas:

- a).- La falta de preparación del público, ya que la tarjeta de crédito bancaria, no es redituable a niveles socioeconómicos altos, y los niveles donde lo es, no se encontraban preparados.
- b).- El sentimiento de los bancos, en el sentido de que la tarjeta de crédito no es un negocio tradicionalmente bancario ni una función verdaderamente de banco.

C).- El convencimiento de los bancos en el sentido de que el negocio de las tarjetas de crédito no eran redituables debido a los costos operativos que implicaba, así como el costo de sistemas electrónicos capaces de manejar todas las operaciones relacionadas a un programa de tarjetas de crédito.

Por otro lado, el crédito revolvente, característico de las tarjetas de crédito bancarias, está ligado al crédito en general, y como tal se considera una adición natural a los servicios financieros del banco. Este tipo de crédito se presenta muy atractivo para los bancos puesto que les brinda la oportunidad de manejar a pequeños usuarios del crédito más eficientemente y con mayores ganancias a través de las disposiciones en efectivo.

Además del crecimiento básico sobre operaciones de venta de mercado y servicio. Se considera que más del 70% de los tarjetahabientes que no usaban los servicios del banco, al obtener la tarjeta de crédito usaran algunos de los servicios. Esto confirma que las tarjetas de crédito pueden rendir beneficios y utilidades adicionales a los bancos.

En el comercio el menudeo ha aparecido en época reciente, la tarjeta de crédito que también elimina a la moneda en este importante campo comercial. Día a día disminuye la proporción de pagos de dinero constante en el comercio al menudeo, en el que las Tarjetas de Crédito substituyen el dinero. Las Tarjetas de Crédito no son títulos de crédito, sino de simple legitimación.

d).- Reglamentación y Funcionamiento. La formación de este nuevo instrumento de crédito, se basa fundamentalmente en un "Crédito en Cuenta Corriente" el cual se definía: Aquel cuyo importe puede ser usado varias veces por el acreditado, es decir, se puede volver a hacer uso de los abonos hechos a cuenta, antes del vencimiento de la operación dentro de la operación en plazo fijado

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público dio a conocer a través de su oficio número 305-39455, fechado el 8 de noviembre de 1967 dirigido a la Comisión Nacional Bancaria, mismo que la propia Comisión puso en conocimiento de los Bancos de Depósito mediante la Circular No. 555 de fecha 20 de diciembre del mismo año.

Dicho reglamento establece que los Bancos de Depósito tendrán la facultad de expedir tarjetas de crédito bancarias, para que un Banco de Depósito o un grupo de Bancos de Depósito puedan establecer un sistema o un plan de tarjetas de crédito, requieren contar con la autorización expresa de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, quien la otorgará discretamente tomando en cuenta a la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros y al Banco de México, S.A.

El reglamento de las Tarjetas de Crédito establece para su expedición la celebración de un contrato de apertura de crédito en cuenta corriente, mediante el cual el banco acreditante se obliga a pagar por cuenta del usuario los bienes que este adquiera o los servicios que se le presten mediante el uso de la Tarjeta de Crédito, previa suscripción, de pagares, a la orden del banco, de los cuales el usuario deja los originales en poder del establecimiento comercial o de servicios en el que realice sus compras, quedándose con una copia de los mismos.

La celebración de los contratos de apertura de crédito antes mencionados y la emisión de las Tarjetas de Crédito Bancarias a favor de los usuarios, sólo podrá hacerse si antes se ha presentado una solicitud por escrito, en la que se demuestre la capacidad de pago y la solvencia moral del solicitante. La institución emisora deberá recabar la información y documentación necesaria.

2.2. DEFINICION DE CREDITO.

1.- **Crédito:** Derecho que uno tiene a recibir de otro alguna cosa, por lo común dinero. Crédito: Situación económica o condiciones morales que facultan a una persona o entidad para obtener de otra fondos o mercancías.

2.- **Crédito:** (Del latín creditum préstamo, deuda)

Derecho que uno tiene a recibir de otro alguna cosa, transferencia de bienes, servicios o dinero, no se trata de una transferencia definitiva como en el caso del cambio, si no de una cesión de las utilidades producidas por estos bienes, servicios o dinero. Durante un periodo de tiempo representó un progreso en relación al cambio desde el punto de vista de eficiencia; jurídicamente se analiza como un préstamo o como una venta a plazos. Desde este punto de vista, la esencia del crédito es la promesa formal de realizar el pago de unos intereses en una fecha futura, a cambio de la obtención de bienes, servicios o dinero.

Avío: Préstamo que se hace en dinero o efectos, que se hacen al labrador, ganadero o minero.

2.3. SISTEMAS DE TARIETA DE CRÉDITO.

Tarjetas Banamex

De circulación nacional

- Tradicional
- Visa Classic
- Ejecutivo
- Plus

Servicios

Adquisición de Bienes y servicios
Disposición en efectivo en oficinas y
cajas permanentes.

De Circulación

internacional .

Visa Internacional

Tiene validez en el territorio

nacional y extranjero

En el territorio nacional tiene el mismo servicio en territorio extranjero. Adquisición de bienes y servicios afiliados al sist. Visa. Obtener efectivo en moneda del en que se ubique

Banamex Privadas

Banamex, Calinda Quality Inns.

Banamex, Suburbia, High life

Banamex Seguros América

Adquisición de bienes y servicios
exclusivamente de las empresas.

Tarjetas Banamex Bancos
Asociados de circulación
nacional.

- Tradicional
- Empresarial
- Dorada

De circulación Internacional.

Dorada master card.

Dorada Visa Internacional

A personas físicas
por Bancos Asociados
operados por Banamex
B. Cremi, B. del Centro
B. Mexicano, Banoro
B. Obrero B. de Oriente
B. Promex.

Adquisición de bienes
de serv. disposición de
efectivo en caja perma-
nente.El territorio nac.
los mismos servicios.
En el extranjero adqui-
sición de bienes y serv
afiliados sistema Visa
Master Card Disp Efec.

Tarjetas extranjeras de circulación internacional.

- Visa Internacional
 - Clasica
 - Premier
- Tarjeta de crédito Japonesa
 - "JCB CARD"
 - Estandar
 - Dorada
- Master Card.- Emitida por banco del extranjero. Disponibilidad en efectivo de afiliados a Master Card, todas las Of. Banamex.

Datos de la Tarjeta Banamex

Ident. de tarjeta					
0000	00	00	00	00	Digito de control
No. de Ident	No. de Tarjeta	No. consecutivo de la tarjeta			

Número de Identificación

Visa Classic	4540
Visa Premier	4552
Master Card	5269
Master Card	5290
Banamex	8548

Número de Tarjeta

Tradicional	01
Visa Internacional	
Premier	53
Visa Classic	69
Ejecutiva	75
Plus	91

En el reverso :

Contiene una banda magnética para el servicio de Caja Permanente, excepto las Tarjetas Banamex Privadas y espacio destinado a la firma.

Tarjetas Banamex Visa Classic
Valida sólo en el territorio nacional

Normas para el otorgamiento de las Tarjetas.

- La tarjeta Visa Internacional se destina a los usuarios de Tarjeta Plus.

La tarjeta ofrece ventajas para el cliente.

- Pagos en M.N. de consumo en el extranjero.
- Apoyos de emergencia en el extranjero, en el caso de robo o extravío de la tarjeta.
- Cobertura de seguros más amplia.

Para el Banco.

- Ampliación de los servicios que el Banco proporciona a su clientela.

Revisión que se efectúa.

- Que se anoten completos los datos en la solicitud.
- Especificar el domicilio completo.
- Las solicitudes deben estar firmadas por el cliente.

Autorización y/o envío de las solicitudes.

Normas.

- Las solicitudes que no sean autorizadas por la Gerencia de la Oficina, se envía para su estudio al Departamento de Control de Emisión Tarjetas.

Las oficinas del interior que no cuentan con Centro de Servicio Tarjeta en su plaza, deben enviar sus solicitudes autorizadas al Centro de Servicio de Tarjetas que les corresponda.

Solicitudes Autorizadas:

Deben incluir solicitudes individuales de Tarjetas, verificando que contengan la firma del Gerente o la del funcionario facultado, así como los comentarios de apoyo.

En la actualidad existen tres tipos de tarjetas de crédito que van a la cabeza en el otorgamiento de las mismas, (Banamex, Bancomer y Serfin). Los cuales han tenido variaciones en el mercado, ya que según reportes de la Asociación Bancaria de México, existen 13 millones de tarjetas plásticas en circulación, de ellas 3 millones de tarjetas pertenecen al grupo de las llamadas tradicionales de crédito, 3 millones a las de débito y 823,000 a las conocidas de "marca propia" que son las que se otorgan a través de los diversos establecimientos comerciales.

Por otro lado, en diferentes estudios de análisis de mercado elaborados por las instituciones afiliadas, indican que la demanda de bienes y servicios en México equivale mensualmente alrededor de 14 billones de pesos, de los cuales el 20% se realiza con las tarjetas de crédito. Ya que la seguridad que otorgan las mismas, su fácil manejo y el otorgamiento del crédito han hecho que su uso continúe generalizándose día con día.

En este momento el crédito total otorgado por los sistemas de dinero plástico, asciende a 10 billones de pesos, sin embargo, sólo se utilizan entre el 22% y el 25% de esta cantidad, pues un número importante de tarjetahabientes pagan la totalidad de sus saldos a fin de cada mes.

Sin embargo hay que tomar en cuenta que los bancos cobran una comisión del 4% a sus establecimientos afiliados sobre las compras efectuadas sin descontar las comisiones por apertura de cuenta y renovación que se aplican a todos los poseedores de una tarjeta.

En los últimos años, este tipo de créditos ha tenido un crecimiento considerable y sus proyecciones según los expertos se duplicará en los siguientes años.

Podemos decir que en México se están manejando nuevos sistemas para llevar a cabo la optimización y el control del funcionamiento de los centros de servicio para los usuarios de tarjetas de Crédito, siendo esto otro beneficio para la preferencia de los mismos.

Hay que tomar en cuenta que la situación económica que esta viviendo el país afecta a todas aquellas personas que tienen algún tipo de crédito con los diferentes bancos, ya que en la actualidad las tasas de interés empezaron a aumentar fuertemente apoyadas por la inestabilidad económica. Por otro lado el alto costo del dinero plástico todavía vigente y los problemas de insolvencia de los tarjeta-habientes provocaron la cancelación de aperturas e incluso ampliaciones en el límite de ese tipo de crédito, con todo esto, algunas instituciones entre las que destacan Bancomer, Banamex, Banpais y American Express han reducido sus réditos, para apoyar a sus clientes forzando a una buena parte de su competencia a seguirlos como puedan.

El costo de dinero de plástico viene bajando, aunque en menor medida a las tasas pasivas, como se observa en el siguiente cuadro, se establecen una serie de tasas anuales en base a los diferentes tipos de Bancos y a su vez un pago mínimo para los tarjeta-habientes: Ver el siguiente cuadro :

BANCO	TASA ANUAL	PAGO MINIMO
BANCOMER	67	5.0
BANAMEX	69	5.0
SERFIN	72	6.0
INVERLAT	87.8	5.0
ATLANTICO	81	9.5
BANCRECER	75	9.5
CONFIA	89.6	5.0
BITAL	73	9.5
B.B.V.	72	5.6
UNION	78	10
MEXICANO	88.8	6.5
BANPAIS	69.6	9.5
INDUSTRIAL	65.0	8.3
BANORTE	82.8	5.0
BANJERCITO	72	8.3
DINNERS CLUB	120	10
AMERICAN EXPRESS	57	

*LAS TASAS NO INCLUYEN I.V.A.

Sin embargo hay que tomar en cuenta que la misma situación provoca que los Tarjeta-Habientes sigan utilizando las tarjetas de crédito; a pesar de las tasas tan elevadas en donde los mismos en lugar de bajar sus propios créditos continúan incrementando su deuda y no pagan capital o pagan un mínimo del mismo.

A pesar de esta situación México se mantiene en el tercer mercado de tarjetas de América Latina, por lo que las diferentes instituciones diseñan otros tipos de tarjetas de crédito con el fin de brindarle al usuario mayor comodidad y seguridad lo que va a hacer que se incremente la utilización del plástico, ya que la demanda de medios de pago electrónicos en México excede a la oferta lo cual se traduce en una magnífica oportunidad de negocios para los participante en este mercado.

Se ha implementado el sistema de Acuerdo de Apoyo Inmediato a Deudores (ADE) con el fin de reducir la cartera vencida. El acuerdo no es una solución mágica pero es un respiro que se está dando para lograr liquidez y capacidad de pago mientras la economía se recupera.

La caída esperada en la cartera vencida como resultado de la aplicación del ADE no compensará las pérdidas de las instituciones por la reducción de las tasas de interés ya que según estas el ADE beneficia a los deudores de saldos mínimos, los cuales representan el 75% de los Bancos. El monto conjunto de su adeudo alcanza poco menos del 20% del total de la cartera de crédito.

Finalmente agradecemos de antemano la atención del jurado para leer este proyecto de investigación y de hacernos las observaciones y comentarios necesarios para nuestro desarrollo profesional.

2.4 OBJETIVO.

Dado que Actualmente existen problemas de pagos por parte de los Tarjetahabientes, por el deficiente otorgamiento de sus créditos, y observando la demanda que las tarjetas han tenido, así como la falta de un adecuado sistema de análisis, se han determinado los siguientes objetivos.

- Organizar y reestructurar las áreas de operación de la empresa, mediante la maximización de todos sus recursos para la obtención de mejores resultados.
- Lograr el procedimiento adecuado en cada una de las áreas que conforman la empresa, así como en el área de operaciones con el fin de otorgar el crédito adecuado en base a las normas que fijan las instituciones de crédito, tomando en cuenta también el perfil de cada uno de los solicitantes.

CAPITULO III

" ORGANIZACION "

3.1. DEFINICION DE ORGANIZACION.

Es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

El punto principal de la organización de una empresa o área de trabajo, es el de lograr una estructura en la cual los empleados y las instalaciones puedan operar con efectividad, tener empleados que sepan que parte del trabajo total de la oficina es suya, utilizar el poder de la toma de decisiones en forma adecuada, lograr buenas relaciones de trabajo tanto internas, como entre los grupos de trabajo, y propiciar un ambiente de trabajo satisfactorio.

Por otro lado, el logro de la organización puede hacerse formalmente por mandatos oficiales o informalmente por parte de los empleados que encuentren formas propias para cooperar y estar activos

Sin embargo, las organizaciones no tienen éxito o fracasos, las personas sí.

En el papel los organismos se ven bien, y proporcionan una gran cantidad de información respecto a títulos y puestos del personal, las relaciones de línea y staff, tipos de departamentalización y otros factores. Por otro lado, a medida de que las compañías crecen, desde oficinas de un cuarto u organizaciones regionales múltiples, ocurre un crecimiento vertical, horizontal, funcional, divisional y departamental lo que trae consigo la falta de esfuerzo al mejoramiento de la estructura a la verdadera función de lo que se va a realizar.

Si bien podemos decir que la organización es el resultado de la planeación, la cual debe tender a lograr los objetivos, a realizar el trabajo utilizando los mejores medios, es decir, a través de la organización podremos

establecer la estructura de la organización, delinear las relaciones de autoridad entre la línea y la asesoría, hacer la asignación de actividades y fijar requerimientos para cada puesto.

Como conclusión podemos decir que organizar es agrupar las actividades necesarias para alcanzar cierto objetivo; es también asignar a cada grupo un administrador con la actividad necesaria para supervisarlo y coordinarlo, tanto en sentido horizontal como vertical, dentro de toda la estructura de la empresa.

La organización tiene ciertas ventajas :

- Utilización equilibrada de los recursos.
- Ordenación de funciones.
- Adecuar las funciones o los recursos humanos.
- Delegar autoridad responsabilidad y control en la toma de decisiones.
- Establecimiento de niveles jerárquicos.
- Integrar los recursos para lograr el fin deseado.
- Ayuda a que exista un ordenamiento de políticas y procedimientos.
- Agrupación de actividades.
- Unificación de objetivos.
- Existe unidad de mando.

Y cuenta con diferentes etapas :

- **Determinación de objetivos.**
Consiste en ponderar o discriminar las fases fundamentales para planear la estructura administrativa de la empresa.
- **Definición de recursos.**
Consiste en determinar con que recursos técnicos y humanos contamos.
- **Determinación de funciones o actividades necesarias.**
Función, todo lo que desempeña.

Actividad, cada cosa que realiza.

- **División del trabajo, cada quien en un lugar específico.**
División por funciones, líneas, regional.
Asignación de funciones a todas las actividades de la empresa para que conjuntamente logre el objetivo.
- **Elaboración de manuales de organización y procedimiento. Establecer las redes de comunicación para trabajar eficientemente.**
- **Control. Sería la organización y retroalimentación. Esta es de 6 meses a 1 año o inmediato, ya que es definir o volver a definir una estructura, en un cambio debido a varias razones, tales como corregir ineficiencias, tratar de ser más productivos, hacer recortes de personal, ajuste para la consecución de objetivos; puede ser por área o departamento, o toda la empresa, para aumentos de plantilla, de personal o por crecimiento de la misma empresa.**

Por lo tanto, la organización define las funciones básicas que requiere la institución para el logro de sus objetivos, y se diseña una estructura de organización que vaya acorde con las necesidades de la misma. Estos aspectos se expresan a través de lo que se denomina como organigrama u organograma.

A continuación se presentará una de las formas de como debe de estar organizada una empresa que maneje este tipo de actividad.

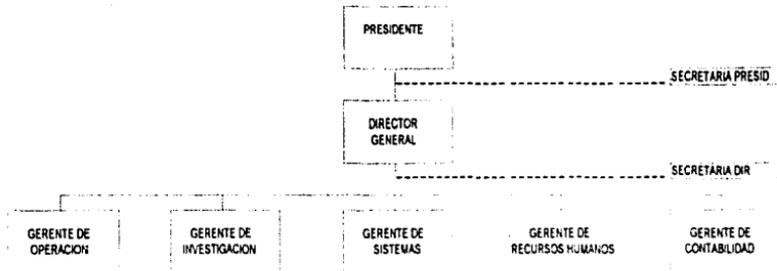
Por otro lado, hay que tomar en cuenta que lo mencionado anteriormente, se refiere a que las necesidades y los recursos de las empresas son diferentes. Por lo que van a variar las maneras en que organicen.

Pero esto no quiere decir que no cumplan su objetivo.

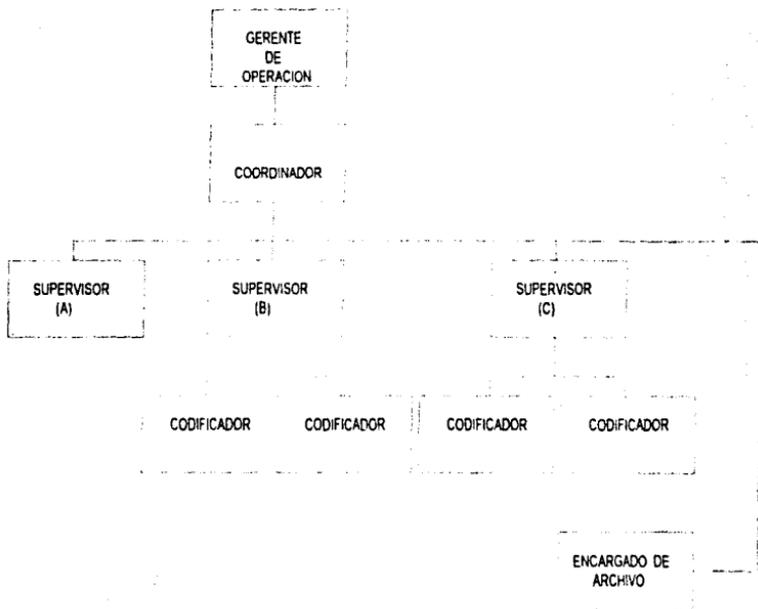
En primer lugar se mostrará el ORGANIGRAMA GENERAL que abarcan los tres tipos de áreas que se vienen manejando.

Posteriormente se verán cada una de las áreas (operación Investigación y Sistemas), por separado y con sus respectivas funciones.

3.1. ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA



3.2. ORGANIZACION DEL AREA DE OPERACION



De acuerdo al organigrama expuesto del área de operación, se han determinado las funciones que deben de realizar cada uno de los siguientes puestos.

a).- El Gerente de Operación cumple con las siguientes funciones:

- Elaborar estadísticas.
- Llevar a Cabo controles.
- Supervisar al coordinador.
- Disminuir tiempos y movimientos.
- Determinar cuanto trabajo se da a los despachos.

b).- El Coordinador:

- Verificar calidad en la codificación y dictaminación.
- Evaluar errores en la investigación.
- Preparar entregas de solicitudes.
- Supervisar y revisión de batches.

c) . - Supervisor (A):

- Recepción de Remesas (Solicitudes). (Riesgo y Normal).
- Entrega de trabajos a los despachos.
- Sacar copias de cada solicitud.
- Control de atrasos en investigaciones.
- Anotar a cada solicitud; remesa, fecha y asimismo, foliar las mismas.
- Enviar reportes de atrasos a los despachos.
- Enviar al Departamento de Sistemas para que sean capturadas dichas solicitudes.

d).- Supervisor (B):

- Supervisar parámetros en la codificación.
- Dictaminar.
- Controlar la cantidad de trabajo.
- Capacitar a codificadores.
- Reubicar.
- Hacer un muestreo en la revisión de batchs (Solicitudes capturadas).

e).- Supervisor (C):

- Revisar motivo de declinación en las solicitudes.
 - Llevar un control por sucursal y remesas.
 - Elaborar estadísticas de remesas y motivos de declinación semanal.
 - Elaborar paquetes de solicitudes por sucursal.
 - Entregar a Sistemas, los paquetes de solicitudes.
 - Revisar la captura de esos paquetes.
- NOTA: Más adelante se dará una relación de los motivos de declinación.

f).- Codificador:

- Codificar las solicitudes. (Traspasan todos los detalles que surgieron en la investigación y que no estaban en la solicitud, y se marcan parámetros ya establecidos).

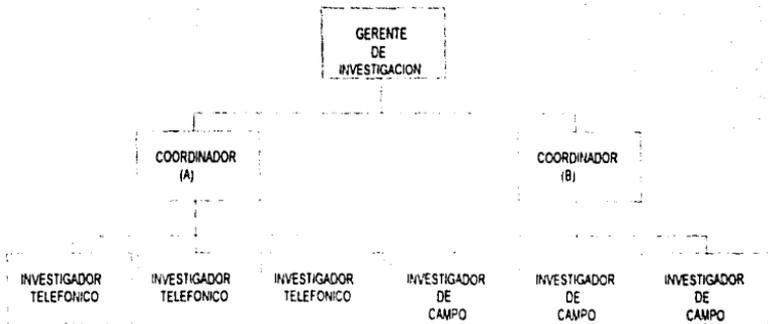
NOTA: Adelante se analizará a detalle el procedimiento de la codificación.

- Entregar al Supervisor (B) las solicitudes codificadas y aclarar dudas.
- Integrar la investigación que entregan los despachos con la solicitud para que se proceda a la codificación.
- Revisar batchs.

g).- Archivo:

- Ordenar las solicitudes por orden progresivo y asimismo, archivarlas.

3.3. ORGANIZACION DEL AREA DE INVESTIGACION



Como el organigrama anterior, en el área de investigación se mencionan las funciones correspondientes de cada puesto :

a).- Gerente de Investigación :

- Realizar estadísticas.
- Supervisar a los coordinadores.
- Supervisar las entregas de las investigaciones de campo a operación.
- Determinar rutas para investigar.

b).- Coordinador (A) y (B):

- Revisar las investigaciones; ya sea telefónicamente o de campo.
- Entregar trabajo a los investigadores.
- Revisar que traigan comprobantes las investigaciones de campo
- Hacer muestras por cada investigación de sus investigaciones.
- Capacitar a investigadores, ya sea telefónicamente o de campo.
- Llevar controles de lo que se les entrega a cada investigador.

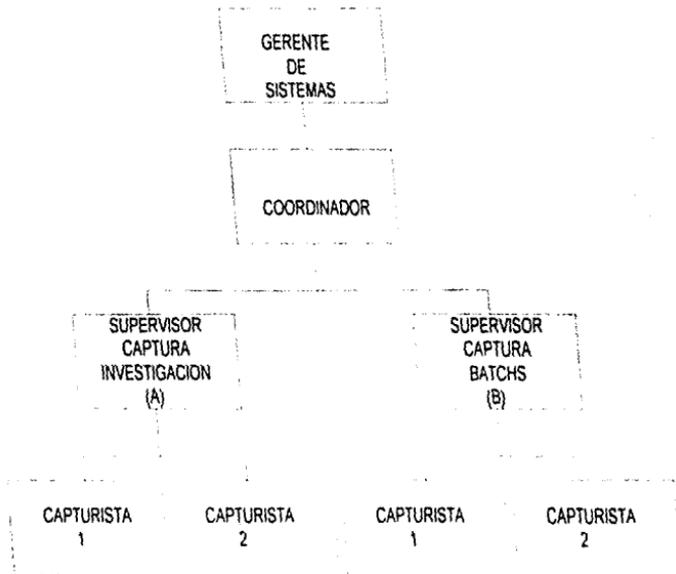
c).- Investigador Telefónico:

- Recibir solicitudes para ser investigadas.
- Separar las solicitudes que se lograron investigar ese día y se entregan. Las otras quedan pendientes para investigar las otro día.

d).- Investigador de Campo :

- Recibir solicitudes para investigar, las cuales son entregadas en base a la ruta que éste debe de seguir.
- Se investiga y se pide un comprobante.
- Se entrega la solicitud (con el comprobante), ya investigada.
- Las solicitudes que se pudieron investigar también se entregan después del tercer día para que esta se trate de sacar telefónicamente.

3.4. ORGANIZACION DEL AREA DE SISTEMAS



Las funciones generales de cada uno de los puestos del área de Sistemas son las siguientes :

a).- Gerente de Sistemas:

- Elaborar estadísticas.
- Supervisar elaboración de programas.

b).- Coordinador:

- Programar.
- Procesar diskettes.
- Enlistar relación de solicitudes aprobadas y declinadas.
- Archivar relaciones de lo que se declinó y aprobó.

c).- Supervisor (A) :

- Recibir paquete de solicitudes para capturar.
- Llevar un control de lo capturado.
- Capacitar a capturistas.
- Entregar reporte de lo capturado para investigación en el día.

d).- Supervisor (B):

- Recibir paquete de batchs.
- Controlar captura de batchs.
- Capacitar a capturistas.
- Entregar reporte de lo capturado en el día.

e).- Capturistas:

- Capturar paquetes para investigación o paquetes de batchs.
- Hacer cartas (de lo que se va a entregar de aprobado y declinado por remesas y sucursales).
- Corregir errores en la captura.

Podemos decir que el Area de Sistemas debe analizar la viabilidad de sistemas manuales mecanizados o electrónicos para la producción de información, y proponer alternativas de solución, definir los estándares operativos de los sistemas automatizados, asegurar que se proporcione el soporte técnico a los sistemas, y desarrollar y mantener programas para el procesamiento de la información.

Con el enfoque de sistemas centrados en los de "información", encontramos que su entrada está constituida por los datos de la siguiente índole, generados en los sistemas administrativos; a su vez éstos aprovechan el producto del sistema (listados o consulta a pantalla para su trabajo). Es obvia la, íntima relación, de manera que sistemas y procedimientos considera a procesamiento, buscando que la información (entrada del sistema), sea adecuada, y en lo posible en el orden de uso. Por otra parte, este procesamiento debe construir su salida con las necesidades (oportunidad, cantidad y calidad de información), de los sistemas administrativos.

CAPITULO IV

- PROCEDIMIENTOS -

4.1. DEFINICION DE PROCEDIMIENTO.

Es una secuencia determinada de pasos para cumplir con una acción rutinaria y repetitiva.

Son las reglas o directivas bajo las cuales se efectúa el trabajo; fijan números para la medición del trabajo y su propósito es obtener mejores resultados de equipo y personal.

También es la secuencia cronológica de pasos que se tienen que seguir para alcanzar el objetivo del sistema. El procedimiento es el lazo de la unión entre todos los elementos del sistema, ya que indica, el momento y la forma en que cada uno debe participar. Intimamente relacionado con el procedimiento está el método, o sea el detalle de cada uno de los pasos del procedimiento.

Ejemplo :

El medio ambiente es la empresa en general o cualquiera de sus dependencias.

Los elementos estarán de la siguiente manera

- a).- Humanos : Análisis de procedimientos supervisores.
- b).- Materiales: Lápices, plumas y mobiliario de oficina.
- c).- Tecnológicos: El procedimiento en éste caso es la metodología que debe seguirse para el estudio de sistemas y procedimientos.

Definición de Sistemas y Procedimientos:

Son un conjunto de técnicas que buscan simplificar el trabajo y con ello incrementar la productividad en los sistemas administrativos de un organismo.

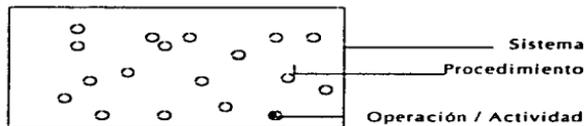
Como conclusión podemos decir que Procedimiento es:

La descripción de una secuencia de operaciones en forma lógica, ordenada y cronológica.

Es importante saber que para llegar a un procedimiento, se debe de pasar antes por un sistema, es decir, que el sistema es: el conjunto de elementos interrelacionados entre sí para el logro de un objetivo común.

Los sistemas están compuestos por procedimientos.

Ejemplo:



Sistema
Procedimiento
Operación/Actividad

En la figura observamos un sistema, procedimiento y operaciones o actividades. Este último es la actividad mínima que puede separarse dentro del grupo que compone el sistema.

4.2. PROCEDIMIENTO DEL AREA DE OPERACIÓN.

- Recepción de la solicitud (Area de Recepción)
Se cuentan las solicitudes y se verifica que vengan firmas.

- Se separan las solicitudes en sucursales o tiendas, se folian (se divide en sucursales o tiendas por el manejo del plástico (Tarjeta de Crédito).

- En la solicitud se coloca el número de remesa en el lado derecho. Si la solicitud tiene referencias bancarias (Banamex, Bancomer, etc.), se separan para que se investiguen en los bancos (para saber si son buenos clientes en cuanto a créditos).

- Se forman paquetes de máximo 50 solicitudes.

- Se hace una carátula que va al frente del paquete, y contiene los siguientes datos :
 - Número de la sucursal o nombre de la misma.
 - Número de solicitudes.
 - Trámite (Normal).
 - Archivo (el cual se compone de las 3 primeras letras del nombre de la sucursal, una "I" de investigación y el número de la remesa y el archivo).

Ejemplo: T O R E O

IORI 12 02

- Número de paquete.
 - Fecha de entrada a captura.
-
- Se pasa la solicitud al área de sistemas donde será capturada la misma.

- Posteriormente regresan la solicitud y la hoja que sale de captura (hoja de investigación, la cual contiene todos los datos de la solicitud para que ésta se investigue.

- Se separan las hojas de investigación del paquete para enviarlas a los despachos de investigación, el cual cuenta con 10 días hábiles para entregar el trabajo ya investigado.

Hay que tomar en cuenta que el volumen de trabajo que se entrega a cada despacho, depende a la calidad y al tiempo de respuesta de este.

- La recepción del trabajo de despacho de investigación, se debe realizar a diario y a una hora determinada para que se lleve un mejor control de la entrega.

- Posteriormente se junta la investigación con la solicitud correspondiente para que se codifique. La codificación consiste en pasar todos los datos o correcciones que se investigaron (se encuentran con rojo en la investigación), a la solicitud éstos deben, estar con plumón negro.

En la codificación nos damos cuenta si fue investigada la solicitud.

- Después se pasa a la dictaminación, se revisa la investigación y la codificación se analiza; y de acuerdo con los parámetros especificados se otorga el crédito o se declina (indicando el motivo por el cual no se le otorga crédito).

- Si se aprobaron las solicitudes se pasan al departamento de sistemas, separando por lugar (D.F., Toluca, Puebla, Querétaro) y se capturan.

- Una vez que regresan de capturar, se realiza la primera revisión de los datos básicos capturados en la solicitud. (Nombre, dirección y teléfono de su domicilio o trabajo), y se cuentan el número de solicitudes de cada remesa, se anotan en una hoja y se pasa ésta al Gerente de Operación.

- Si en la revisión se encontraron errores, se pasa de nuevo a sistemas para que hagan las correcciones, se vuelve a revisar y si ya no hay errores se avisa al departamento de sistemas, para que procedan a bajar el diskette, y a su vez los listados que contienen los datos (principales) de todas las solicitudes.

- Se prepara la entrega. Se colocan progresivamente todas las solicitudes por área (D.F., Toluca, etc.). Se envían con la copia de la factura y listados.

- La declinación del trámite normal se lleva a cabo cuándo no cumplen con los requisitos o parámetros marcados por el Banco o la empresa, o en su defecto cuándo la investigación no es del todo satisfactoria, o cuándo se considera cubierta su capacidad de pago.

Se pasan todas las solicitudes declinadas a revisión, y se verifica el motivo de ésta, y se forman archivos y paquetes por tienda, se pasan a captura, se revisan listados, se manda a corrección y se revisa si ya se corrigieron.

El listado contiene lo siguiente :

- Número de cuenta (solicitud).
- Nombre del solicitante.
- Número de remesa.
- Motivo de declinación (número).

MOTIVOS DE DECLINACION

Refiriéndonos a lo señalado anteriormente, podemos determinar que las solicitudes de crédito que no reúnen los requisitos indispensables para poderles otorgar el crédito, se declinan, lo cual debe de llevar una clave para poder identificar el motivo de esta.

La declinación de la solicitud se determina en base a las siguientes causas:

1.- El resultado de la investigación no fue del todo satisfactoria.

2.- Falta de arraigo en el domicilio y/o empleo.

- * Tiempo mínimo del domicilio y/o empleo, 6 meses del actual y el anterior 1 año 6 meses, lo que sumando nos debe de dar 2 años.
- * Otro caso sería que en el actual sea de un año, y en el anterior un año, los cuales sumados dan 2 años.
- * Por último si en los dos domicilios tienen como mínimo 2 años o más, se aprueba.

De lo contrario la solicitud se declina automáticamente por este motivo.

3.- No fue posible comprobar sus ingresos.

En este caso podemos tomar como ingresos no comprobantes a los tianguistas, comerciantes ambulantes, amas de casa adicionales, taxistas, y aquellos comercios y personas que no estén dados de alta.

4.- Sus ingresos fijos comprobados son inferiores a los reglamentados.

Esto se refiere al límite que se determine como mínimo a los ingresos del empleado o dueño.

5.- El negocio no está registrado a nombre del solicitante.

6.- Ya tiene tarjeta (segunda la que se este investigando).

7.- Consideramos cubierta su capacidad de pago, ya sea por deudas o por carga familiar.

8.- Fuera de Jurisdicción va de acuerdo a límites establecidos con anterioridad, en donde podemos mencionar los siguientes ejemplos: Ayotla, Guadalajara, Cuernavaca, Texcoco, Ahuizotla, etc.

9.- Por el tipo de actividad no le consideramos sujeto de crédito:

Agentes judiciales.

Militares

Sacerdotes

10.- La firma no corresponde al solicitante.

11.- El solicitante no reúne los requisitos de edad.

Edad mínima 18 años.

Edad máxima 65 años.

12.- Dejó de laborar en el empleo citado.

13.- Ya no vive en el domicilio registrado.

14.- No corresponde el domicilio particular y/o del empleo.

El solicitante proporciona el domicilio de sus padres o hermanos, siendo que éste no vive con ellos.

15.- El solicitante desea cancelar.

16.- Datos falsos.

17.- Malas referencias. (Amistades, Familiares , Hermanos o compañeros de trabajo).

18.- El solicitante falleció.

19.- El solicitante ya tiene otra solicitud.

20.- Los ingresos adicionales que cita no son computables.

21.- Rechazos en primera determinación.

Este punto se refiere a que en el momento que llega la remesa de solicitudes, la persona encargada de recibirla analiza rápidamente la solicitud detectando cualquier dato faltante, por el cual la solicitud se declina.

22.- Hlocalizable.

Es importante anotar al final de cada solicitud codificada y dictaminada, las iniciales de la persona que dictaminó esa solicitud para saber que errores está cometiendo.

Ver anexo "2".

PROCEDIMIENTO PARA LA CODIFICACION DE LAS SOLICITUDES

Para lograr una buena codificación en las solicitudes deben de tomarse en cuenta varios elementos para que los datos principales de la solicitud sean capturados debidamente ya que estos son la base para el otorgamiento de la tarjeta de crédito.

Lo antes mencionado ayuda a que los datos que contenga la tarjeta de crédito estén correctos, y a su vez el Banco o cualquier otra institución tenga el acceso a la información requerida sin ningún problema.

Además, el tarjeta-habiente tendrá la facilidad de usarla y disponer de su saldo en el momento que lo desee.

La codificación es el punto más importante del área de operación.

A continuación se presenta el procedimiento que debe de utilizarse para la codificación de cada uno de los puntos de la solicitud.

En primer lugar es importante mencionar que la codificación de los datos de la solicitud se hará con letra de molde y con plumón negro.

1.- Nombre..

La codificación de los nombres de los tarjetahabientes deberá ajustarse a lo siguiente :

- a) No se deberá anteponer al nombre, títulos académicos, situaciones civiles, distinciones, etc., tales como Lic., Sr., Don., Ing., etc.
- b) Deberá codificarse después del nombre (s) de pila una (,) y una diagonal (/) seguida del apellido paterno.

Ejemplo:

**Olivia, Sánchez/Ruiz
Martha, Cárdenas/Vargas
Enrique, García/Castro**

- c) El nombre podrá contener hasta 25 caracteres (entre letras, espacios, coma y diagonal).
- d) Cuando se trata de nombres compuestos, siempre se respetará el nombre primero, pudiendo abreviar los demás.

Ejemplo:

María Guadalupe Torres Leyva se codifica así :
María Gpe., Torres/Leyva

- e) Cuando el nombre ocupe más de 25 caracteres, se respetará el primer apellido de preferencia, pudiendo abreviar el segundo nombre y el segundo apellido.

Ejemplo:

Fernando Heriberto Cienfuegos Hernández se codifica así :
Fernando H., Cienfuegos/H.

- f) Cuando el nombre sea muy largo se podrá suprimir la inicial del segundo nombre.

Ejemplo:

Leticia Felicitas Rivanguengoitia de los Monteros
Se codifica así:
Leticia, Rivanguengoitia/de los M.

- g) En los apellidos que existen apóstrofes o espacios como separadores, éstos se deberán eliminar.

Ejemplo:

Agustín O'Farril López

Se codifica así:

Agustin, O'Farril/López

- h) En el caso de mujeres casadas; su primer apellido será el primer apellido, del esposo.**

Ejemplo:

Guadalupe Guerrero de Sánchez

Se codifica así:

Guadalupe G., de Sánchez/

- i) Para el caso de mujeres viudas; la "v," se anota después de la palabra viuda, y se cierra con la diagonal.**

Ejemplo:

Juana Díaz Vda. de Hernández

Se codifica así:

Juana Vda., de Hernández/

Juana D. Vda., de Hernández/

2.- Domicilio:

En este rublo se subraya el domicilio que el solicitante haya señalado para envío de su correspondencia, ya sea el de su casa o el de su oficina.

3.- Ciclo de Corte:

Se anotará la fecha de corte, siguiente a la fecha de alta de la solicitud, 3 a 5 días, y la fecha de corte que se debe manejar es 5, 10, 20, 25

4.- Límite de Crédito

Se registrará el límite de crédito asignado al solicitante en miles de pesos.

5 - Región:

En este campo se anotará la regionalización.

6.- Tipo de Cuenta:

Aquí se anotará el tipo de cuenta a manejar, utilizándose el número uno para tarjeta básica, y el número 3 para tarjeta básica con adicionales.

7.- Procedencia de la autorización:

Se registrará la procedencia de la autorización de la solicitud de crédito, utilizándose para el caso del despacho la clave (E), que corresponde a solicitudes autorizadas por analistas.

8.- Vencimiento, Mes y Año:

Se anotará la fecha de vencimiento de la tarjeta de crédito, la cual se calculará tomando como base la fecha de alta de la solicitud, más un año.

Ejemplo:

Solicitud de crédito dada de alta el 10 de mayo de 1991 se codifica así:
Mes 05, Año 92

9.- Actividad:

Se anotará el número que corresponda a la actividad económica desempeñada por, el solicitante, en base a lo siguiente :

a) Agricultores	01
b) Comerciantes	02
c) Empleados	03
d) Ganaderos y Avicultores	04
e) Industriales	05
f) Profesionistas	06
g) Rentistas	07
h) Técnicos y oficios	08
i) Amas de casa	09

10.- Sub-Actividad:

Se registrará la clave con la que se detalla la ocupación del solicitante, en base a lo siguiente:

a) Comerciantes Actividad	(02)
• Automotriz	01
• Bienes de consumo duradero	02
• Farmacias y Ópticas	04
• Artículos para el Hogar	05
• Restaurantes	06
• Ropa Accesorios	07
• Zapatería y Art. de Piel	08
• Otros	09

b) Empleados (03)

- Comercio y Servicios 01
- Industria 02

NOTA: Complemento del punto 03 01.

Con esto nos referimos a todo tipo de servicios y comercios como son :

COMERCIOS

- Aurrera
- Gigante
- Comercial Mexicana
- Liverpool
- París Londres
- I B M
- Hecklett Packard
- Intec
- Agencia Automotriz
- Farmacias
- Ópticas

SERVICIOS

- Cines
- Restaurantes
- Teatros
- Atención Médica (Servicio Particular)
- Escuelas Particulares
- Servicios Electrónicos
- TELMEX
- Laboratorios Análisis Clínicos.
- Periódicos (Novedades, Universal Excélsior.

Complemento del punto 03 02

Como ejemplos mencionaremos los siguientes:

- Volkswagen
- Baby Crazy

- Ford
- Nissan
- Tupperware
- Anfora
- Kodak
- Industria de Productos Farmacéuticos
- K2 muebles.

Complemento del punto 03 03

Como ejemplos mencionaremos los siguientes:

INSTITUCIONES DE CREDITO Y CASAS DE BOLSA

- Banamex
- Bancomer
- Banca Serfin
- Inverlat
- Banco Unión.
- B.B.V.
- Banorte
- Atlántico
- Bancrecer
- Confía
- Bitaf
- Mexicano
- Banpais
- Banjercito

ASEGURADORAS

- Seguros Monterrey
- Aseguradora Hidalgo
- Seguros América, etc.
- Asemex
- Provincial

Arrendadoras Financieras: Son sociedades anónimas que se constituyen para prestar el servicio de arrendamiento financiero.

Fideicomisos : El Gobierno Federal a través de diferentes instituciones y/o dependencias, a venido constituyendo desde hace muchos años fondos para el apoyo y fortalecimiento de las actividades económicas y así mantener el desarrollo de México.

Los fideicomisos están administrados por Nacional Financiera, Banco de México y por el Banco Nacional de Comercio Exterior.

• Instituciones de Crédito, Seguros, Finanzas y Fideicomisos	03
• Gobierno Federal	04
• Gobierno de Estados o Municipios	05
• Organismos descentralizados y empresas de participación estatal	06
• Varios de Adicionales	07
• Amas de casa adicionales y Servicio doméstico	08

Es importante mencionar a que nos referimos a el Gobierno Federal (04). A nivel federal, existen los tres poderes (Estructura Tripartita).

Poder Legislativo (Normas Jurídicas de carácter general ; leyes con carácter jurídico o administrativo), Poder Ejecutivo (Facultades y obligaciones del Presidente), Poder Judicial (Conformado por la Suprema Corte de Justicia, tribunales, colegiados, jueces de distrito, quienes intervienen en materia de juicios de estados).

Podemos decir que en la Administración Pública Federal se encuentran las siguientes secretarías :

S.H.C.P	Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
S.T.	Secretaría de Turismo.
S.S.	Secretaría de Salud.
S.R.A.	Secretaría de la Reforma Agraria.
S.P.	Secretaría de Pesca.
S.G.	Secretaría de Gobernación.
SEP	Secretaría de Educación Pública.
S.D.N.	Secretaría de la Defensa Nacional.
S.R.E.	Secretaría de Relaciones Exteriores.
SECOFI	Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

S.M.	Secretaría de Marina.
S.P.P.	Secretaría de Programación y Presupuestos.
S.T.P.S.	Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
S.C.T.	Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
SEDUE	Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología.
SEMIP	Secretaría de Energía, Minas e Ind. Paraestatal.

- Procuraduría General de la República.
- Jefe del Departamento del D.F.
- Procuraduría de Justicia del D.F.

Gobierno de Estado o Municipios (05). La constitución coloca al municipio libre en la base de la división territorial y de la organización política y administrativa de los estados.

Las necesidades que actualmente tienen los conglomerados humanos son tantos que es demasiado grande el estado y está muy alejado de las necesidades inmediatas, siendo por ello necesario contar con un organismo jurídico que conozca más de cerca los problemas locales y que tenga los elementos necesarios para atender las necesidades de las pequeñas comunidades, ese organismo es el municipio libre, administrado por un ayuntamiento de elección popular directa, sin existir ninguna autoridad intermediaria entre dicho ayuntamiento, y el gobierno del estado.

Ejemplos:

Municipio de Tlalnepantla
Municipio de Atizapan de Zaragoza
Municipio de Ecatepec
Municipio de los Reyes la Paz, etc.

Organismos descentralizados y empresas de participación estatal (06). En este punto podemos mencionar a :

UNAM	ISSSTE
PEMEX	FERROCARRILES NACIONALES
IMSS	AEROPUERTO Y SERV. AUXILIARES
TELMEX	AEROPUERTO INT. DE LA CIUDAD
STC (METRO)	DE MEXICO
CFE	INBA
POLITECNICO	TELEGRAFOS NACIONALES

Es importante mencionar a que se le llama Empresa Paraestatal.

Constituye el medio por el cual se ha valido el Estado para desarrollar cierta clase de actividades que no pueden encargarse a la burocracia, poseen personalidad jurídica y patrimonio propio, pero siempre guardan un íntimo vínculo con el estado, ya que éste les proporciona totalmente su capital o por lo menos es participante mayoritario del mismo.

Por otro lado los organismos descentralizados son las personas jurídicas creadas conforme a lo dispuesto por la Ley Orgánica y cuyo objetivo es :

- La realización de las actividades correspondientes, estratégicas o prioritarias.
- La prestación de un servicio público social.
- La obtención o aplicación de recursos para fines de asistencia social o seguridad social.

La administración de dichos organismos estará a cargo de un organismo de Gobierno que podrá ser una junta o su equivalente, y/o un Director General.

Varios de Adicionales 03 07

Podemos mencionar dentro de este punto, los siguientes ejemplos :

- Sindicatos
- Cruz Roja
- Bomberos
- Partidos Políticos
- Embajadas
- Confederaciones

c) Industriales (05)

• Alimentos, bebidas y cigarros	01
• Construcción, fabricación de materiales y artículos.	02
• Línea blanca, eléctrica y electrónica, muebles	03
• Artículos de Papel y Cartón	04
• Química Farmacéutica, Productos de Tocador y Pinturas	05
• Confección de Ropa	06
• Siderurgia y Similares, Herrerías, Maq. y Herramientas	07
• Textiles	08
• Artículos de Piel	09
• Otros	10

d) Profesionistas (06).

• Abogados	01
• Arquitectos e Ingenieros	02
• Lic. en Administración, Contadores Públicos, Economistas y Lic. en Rel. Industriales	03
• Maestros, Profesores y Catedráticos	04
• Médicos y Odontólogos	05
• Químicos	06
• Otros	07

Ejemplos de actividades y subactividades que deben de usarse en algún momento :

- 1.- Agente de Ventas de una Agencia Automotriz.
- 2.- Profesor de escuela primaria federal.
- 3.- Médico (IMSS).
- 4.- Director del Kinder "X" privado.
- 5.- Propietario de una zapatería.

Se codifica de la siguiente manera :

- 1.- 0301
- 2.- 0304
- 3.- 0306
- 4.- 0301
- 5.- 0208

11.- Caja permanente.

**Aquí se anotara la clave (5) correspondiente al no acceso a caja permanente.
Ver anexo "1".**

4.3. PROCEDIMIENTO DEL AREA DE INVESTIGACIÓN.

a).- Investigación de Campo.

- Se recibe copia de la solicitud (en una relación), para su debido control.
- Se sacan copias de lo entregado.
- Se anota en la copia el número de remesa.
- Se hacen rutas de investigación por delegaciones.
- Se les entrega una ruta a cada investigador.
- Los investigadores hacen una relación de lo que se llevan y se entrega al encargado.
- Se archiva la relación con las copias de las solicitudes, las cuales son checadas de acuerdo a lo que se va entregando.
- La copia de la solicitud sale a su investigación y tarda aproximadamente 8 horas o máximo un día.
- Regresan las investigaciones, se eliminan de las relaciones.
- Si existe algún error o está mal investigada, se regresa al investigador para que se corrija o se vuelva a investigar.
- Se relacionan.
- Se entregan las investigaciones y dos relaciones.

Las investigaciones de campo deben traer comprobantes o sellos para comprobar que sí se hizo la investigación.

b).- Investigación Telefónica.

- Se hará la investigación, de preferencia en el empleo.
- Se pide hablar con la persona que solicita el crédito o con Recursos Humanos, según el producto que se investigue.
- Se preguntan los siguientes datos :
 - Personales (Nombre Completo, edad, dependientes económicos, R.F.C. y nacionalidad).
 - Dirección. (Domicilio, colonia, población y/o municipio, estado y tiempo de residencia).
 - Empleo. (Razón social, puesto, departamento, antigüedad, domicilio y teléfonos).
 - Referencias. (Nombre, teléfono, casa y empleo).
 - Ingresos.
- En caso de residencia en el domicilio particular o empleo, si el solicitante tiene menos de dos años de arraigo, se solicitará su domicilio o empleo anterior y se anotará en donde corresponda.
- Cualquier dato que difiera de lo asentado en la solicitud, se tendrá que anotar eliminando el error con un paréntesis.
- Las modificaciones se harán con letra de molde y lo mas claro posible.

- Posteriormente, se les hablará a las referencias y se les pedirá los siguientes datos.

Nombre completo, dirección, parentesco o relación con el solicitante y se confirmarán los datos del solicitante.

- Si al hacer la investigación el solicitante ya no trabaja en el empleo citado o ya no vive en el domicilio registrado o no desea la tarjeta, se asentará en la investigación y automáticamente se da por terminada ésta.

Terminada la investigación, el investigador complementará los datos faltantes; C.P., Z.P. y correcciones efectuadas, revisa y entrega.

Es importante que cada investigador ponga al final de la investigación sus iniciales para saber quien la hizo, e identificar cuales son los errores que está cometiendo.

4.4. PROCEDIMIENTO DEL AREA DE SISTEMAS.

Se recibe del Departamento de Operación la solicitud para realizar la hoja de investigación, se anota al recibir la solicitud fecha de recepción, archivo, remesa, sucursal, paquete, cantidad de solicitud, solicitudes con tarjeta y sin tarjeta, fecha de captura, quien capturó, firma de la persona de operación que recibe la solicitud y la hoja de investigación y fecha de salida.

Posteriormente, se reciben las solicitudes y la hoja de investigación para su captura, son batch de 50 solicitudes. Se registra fecha de ingreso del batch, número de batch, cantidad de solicitudes, fecha de captura, quien lo capturó y la fecha de entrega.

Unicamente tienen variación en sus controles en cuanto a batch de riesgo, anotando lo que es remesa tienda o sucursal en sus registros.

Posteriormente se guardan los listados de riesgo para que una vez investigadas, en el caso de estar aprobadas las solicitudes, se proceda a revisar su reubicación y su aumento del limite de crédito.

Se procede a la entrega de diskettes y listados para su envío al Banco.

Ver Anexo "3"

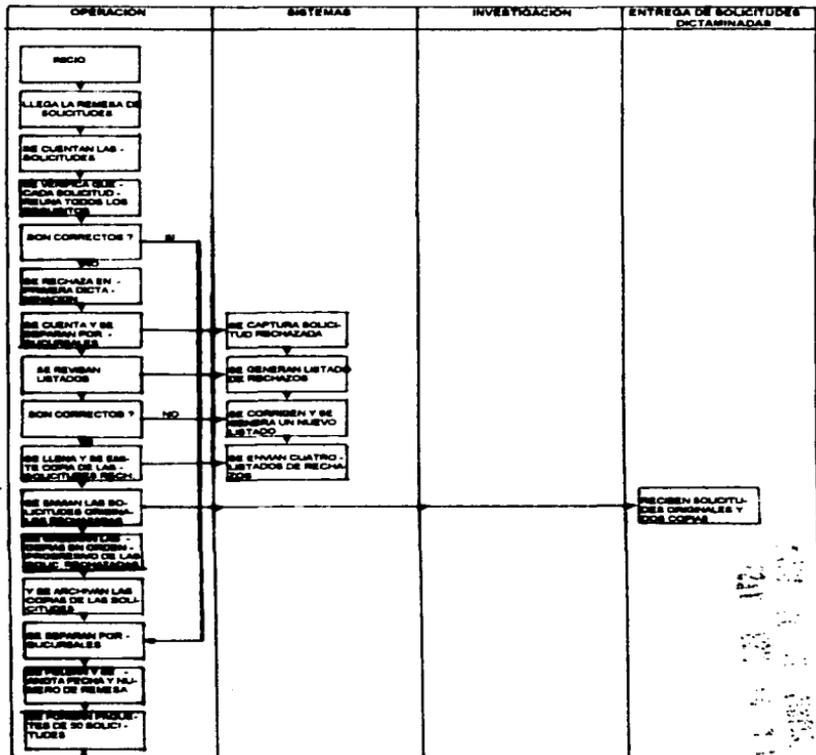
**4.5. MUESTRA GRAFICA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS AREAS QUE
COMPONEN A LA ORGANIZACION.**

Ya explicado lo anterior, mostraremos a continuación como se relacionan los procedimientos mencionados en un flujograma. Viendo con esto la importancia que tienen cada una de las áreas y lo que afectaría a la organización si alguna de éstas no cumpliera con su función.

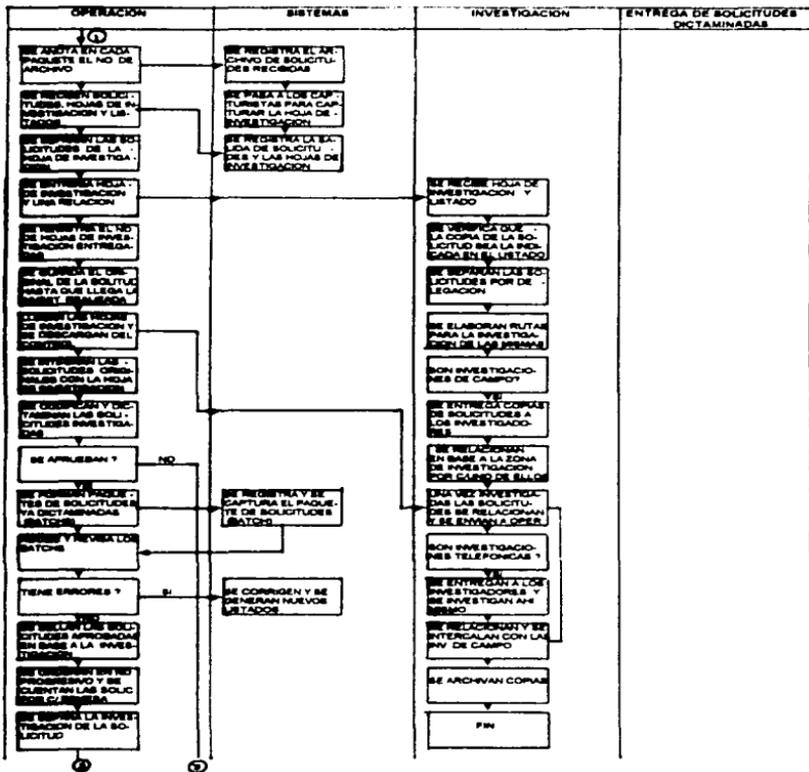
FLUJOGRAMA DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA EMPRESA

AREA DE INVENTARIOS
EJIV 1992 NO. 006

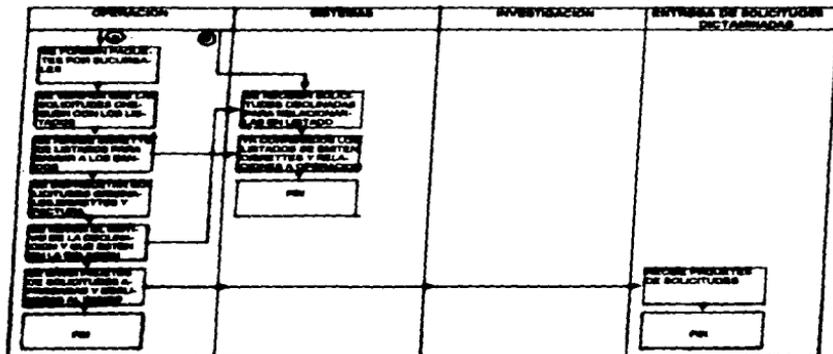
FLUJOGRAMA DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA EMPRESA



FLUJOGRAMA DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA EMPRESA



FLUJOGRAMA DE LAS DIFERENTES AREAS DE LA EMPRESA



CAPITULO V

- CONCLUSIONES -

5.1. CONCLUSIONES.

En la actualidad las empresas se consideran como una entidad económico-social, en la que se conjugan recursos materiales, humanos y técnicos que mediante una administración y organización adecuadas, se canalizaran hacia la consecución de los objetivos para los cuales fueron creadas

En ésta etapa, el Licenciado en Administración tiene un gran campo de acción, tanto en el sector público, como en el privado, coincidiendo con el progreso de la profesión que tiende a evolucionar. Es necesario asimismo, que el profesional se adapte a las necesidades de los usuarios en general, y a la dinámica de las empresas, ya que a través de ésto, podrá lograr los objetivos de las mismas. De esta manera el Licenciado en Administración podrá iniciar su vida profesional con una imagen relevante, que se reflejará asimismo en la organización

Por lo que se refiere a la planeación y control, conceptos básicos para la administración, nos es necesaria la investigación fuente, con la cual se logra un mejor resultado hacia futuro, en una plataforma de diversas conclusiones y alternativas que sólo se obtienen a través de una investigación de la entidad. Todas y cada una de las empresas son diferentes por sus cualidades y características; según su giro, capital, tamaño, etc., y sólo mediante el proceso de la investigación y de la administración (entre otras), podemos determinar cual es el mejor método a seguir para el éxito de las operaciones de una entidad.

La fase del control cierra el ciclo de revisión en el proceso de administración, ayudando a cerciorares del desarrollo de las operaciones, y en caso de que éstas no tengan el resultado esperado, nos da la oportunidad de corregirlas o de reordenar dichas actividades para obtener de ésta manera la seguridad de los procedimientos utilizados

Con lo que respecta al tema, podemos decir que es importante llevar a cabo cada una de las etapas antes mencionadas, ya que de esto depende que los objetivos de la organización se cumplan en su totalidad.

Por otro lado, hay que tomar en cuenta que el otorgamiento de un crédito es una gran responsabilidad que deberá basarse dentro de ciertos lineamientos. Los cuales nos llevarán a la satisfacción de las diferentes necesidades, tanto del usuario como de la institución que lo otorga.

Dentro de la Planeación, es importante hacer del conocimiento, al personal de la empresa, de cambios que se lleven a cabo, en forma escrita con el fin de canalizar sus esfuerzos en la consecución de los mismos.

En cuanto a la organización, ésta deberá establecerse formalmente, las funciones y subfunciones de las diferentes áreas de la empresa y canalizarlas al logro de los objetivos. Así como hacer del conocimiento de los integrantes en forma oral y por escrito (manual de organización), además debe estar vinculado con un manual de procedimientos. Es importante que constantemente se verifiquen las cargas de trabajo de cada área, y puesto de la organización en base a las indicaciones del responsable (Gerente)

En la etapa de Dirección, las reuniones con el personal son importantes para la solución de problemas que puedan suscitarse dentro de la empresa, además de supervisar la aplicación de soluciones a los problemas que se presentan. Sin embargo, no debe pasarse por alto la promoción de los responsables de puestos claves con el fin de que aporten mejoras en la realización de las actividades.

El Control que es la etapa final del proceso administrativo que nos llevará a detectar desviaciones o vicios que se crean en el cumplimiento de las

actividades del personal. Lo que haría que no se cumpliera con los objetivos y metas establecidos.

Por último es importante comentar que se esta viviendo una época de transición en la cual el sistema cada día es más débil en los términos de lo que fue, pero mas fuerte en términos de los nuevos contextos en los que se desarrolla como; la economía abierta y globalizada, sistema de partidos más autónomos menos participación del Estado y una Sociedad más participativa; todo ello genera fuerza en términos modernos. La fortaleza política hoy en día está en la modernización de las instituciones sociales y en la Política y ciudadana. El Gobierno en conjunto con la Sociedad cada día tendrán que ser más competitiva , económica, política y socialmente para poder pelear y fomentar el desarrollo económico y social.

Los recursos antes utilizados para generar estabilidad hoy ya no son utilizables y por lo tanto se tiene que aprender a vivir sin las concesiones del gobierno para aprender a ser independientes y modernos; lo cual es el reto más serio que a la sociedad mexicana le queda por resolver, la sociedad siempre pelea para que el Paternalismo en todas sus formas desapareciera y cuándo por fin se pueden ver síntomas de su extensión, las tensiones que se han provocado no las podemos solventar.

"ANEXOS"

ANEXO " I "

"SOLICITUD"

Del mes de AÑO

DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE

EDAD 30 AÑOS
 SEXO M
 ESTADO CIVIL 0
 NÚMERO DE IDENTIFICACION 1511321410
 NÚMERO DE PASAPORTE 600413
 NÚMERO DE IDENTIFICACION 1511321410

ESTADO ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 CIUDAD ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 CALIFICACION ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 NOMBRE DEL SOLICITANTE ALVARO GONZALEZ
 D.E. ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

EMPLEO ACTUAL

EMPRESA CONSULTORIA GENERAL
 CATEGORIA PROFESIONAL
 NOMBRE DEL EMPLEADOR CONSULTORIA GENERAL
 DIRECCION AV. PUEBLA
 C.P. 472039
 ESTADO ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

EMPLEO ANTERIOR ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 NOMBRE DEL EMPLEADOR ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 DIRECCION ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 C.P. ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 ESTADO ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

EMPLEO ANTERIOR

EMPRESA ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 CATEGORIA ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 NOMBRE DEL EMPLEADOR ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 DIRECCION ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 C.P. ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 ESTADO ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

EMPRESA ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 CATEGORIA ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 NOMBRE DEL EMPLEADOR ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 DIRECCION ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 C.P. ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 ESTADO ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

DATOS DEL CONYUGUE

NOMBRE ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 EDAD ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 SEXO ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 ESTADO CIVIL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 NÚMERO DE IDENTIFICACION ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

NOMBRE ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 EDAD ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 SEXO ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 ESTADO CIVIL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 NÚMERO DE IDENTIFICACION ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

DATOS DE 3 FAMILIARES QUE NO VIVAN EN SU DOMICILIO

NOMBRE ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 EDAD ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 SEXO ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 ESTADO CIVIL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 NÚMERO DE IDENTIFICACION ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

NOMBRE ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 EDAD ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 SEXO ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 ESTADO CIVIL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 NÚMERO DE IDENTIFICACION ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

NOMBRE ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 EDAD ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 SEXO ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 ESTADO CIVIL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 NÚMERO DE IDENTIFICACION ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

DATOS ECONÓMICOS

INGRESOS MENSUALES 25000
 INGRESOS ANUALES (200000)
 DEUDA MENSUAL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 DEUDA ANUAL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 TOTAL 2500000

AUTORIZACION PARA ESPEDIR TAQUETA ADICIONAL DENTRO DEL LÍMITE QUE SE CONCORDA

NOMBRE ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 EDAD ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 SEXO ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 ESTADO CIVIL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 NÚMERO DE IDENTIFICACION ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

NOMBRE ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 EDAD ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 SEXO ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 ESTADO CIVIL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 NÚMERO DE IDENTIFICACION ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

NOMBRE ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 EDAD ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 SEXO ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 ESTADO CIVIL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
 NÚMERO DE IDENTIFICACION ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

INVESTIGACION

ANEXO # 1 -

NUMERO: _____ SUCURSAL: 0206 PESQUERA: 46 TIPO: 0004
 NUMERO DE MAQUINA 004 NEM. DE ARCHIVO: 000000
 DESPACHO: _____ INVESTIGADOR: _____
 Nombre: PATRICIA ARNAIZ TOLDO DATOS PERSONALES
 Domicilio: ING CLAUDIO CASTRO 150 Casa: PROPIA
 Colonia: GPE INDEPENDIENTES ABOGADO: 15.05.01.01 CATP 6009131
 Poblacion: MEXICO, D.F. FECHAS: C.P. 07870 1981 C.A. MADRID TEL: 517-2000
 Calle: _____ DOMICILIO ANTERIOR _____
 Colonia: _____
 Poblacion: _____ Edo: _____ ABOG/RES: 0.00
 Empleo: _____ EMPLEO ACTUAL _____ Fuente: D.F. 153A
 Dep/Sec: General Antigüedad: 1.00 Años
 Domicilio: ARTERISA 140 Tel: 52420 89 EXT: 0
 Colonia: NVA STA MARIA C.P. 02600 Pob: MEXICO, D.F. 125
 Estado: AZCAPOTZALCO F.U.E. 16 GIRO: Servicio
 Empleo: _____ FUENTE DE OTROS INGRESOS _____ Fuente: _____
 Dep/Sec: _____ Antigüedad: 0.00 Años
 Domicilio: _____ Tel: _____ EXT: 0
 Colonia: _____ C.P.: _____
 Poblacion: _____ Estado: _____
 EMPLEO ANTERIOR
 Empleo: _____ Fuente: _____
 Dep/Sec: _____ Antigüedad: 0.00 Años
 Domicilio: _____ Colonia: _____
 Poblacion: _____ Edo: _____ Tel: _____ 0

REFERENCIAS PERSONALES
 Nombre: ADRIAN LOPEZ ARNAIZ E. M.
 Domicilio: Los Anahuac # 125 Turuba Tel: 672-76-79
 Nombre: ANA MARIA DORANTES GIL E. M.
 Domicilio: Prolongacion G. Llanos # 423 Col. del Mar Tel: 551-47-19

DATOS ECONOMICOS
 Ingresos Fijos: (2,000) Otros: pesos: 0 1 2,000
 TARJETA REGIONAL: 250.000

INVESTIGACION DE CREDITO, ANEXO " 3 " HOJIMATO

NUMERO DE MAQUINA 004 SUCURSAL: 0204 NOMBRE: 4- TIPO/TRAMITE: N
 NUM. DE ARCHIVO: 1714604

DESPACHO INVESTIGADOR

Nombre: ISMAEL F. BUNILLA G. Z. O. Ciudad: 29 Colonia: 3 Depend: 0

Domicilio: AV ESCUELA INDUSTRIAL 304-A Calle: PENTADA

Colonias: INDUSTRIAL Años/Res: 2.00 R.F.: 001-601212

Poblacion: MEXICO, D.F. FECH-NAC: C.P. 07600 Edo: G A MADERO Tel: 577-97-18

Calle: DOMICILIO ANTERIOR Colonia:

Poblacion: Edo: Años/Res: 0.00

Emplec: ASOC NAL ACTORES EMPLEO ACTUAL Puesto: ACTOR

Dep/Sec: Antigüedad: 2.00 Años

Domicilio: ALTAMIRANO 126 Y 12A Tel: 705-06-24 Ext: 0

Colonias: SAN RAFAEL C.P. 06470 Pob: MEXICO, D.F.

Estado: CUAUHTEPEC

Emplec: FUENTE DE OTROS INGRESOS Giro: Puesto:

Dep/Sec: Antigüedad: 0.00 Años

Domicilio: Tel: - - 0 Ext: 0

Colonias: C.P.

Poblacion: Estado:

EMPLEO ANTERIOR

Emplec: Puesto:

Dep/Sec: Antigüedad: 0.00 Años

Domicilio: Colonia:

Poblacion: Edo: Tel: - - 0

REFERENCIAS PERSONALES

Nombre: JOSE ANTONIO SANCHEZ B: M:

Domicilio: Tel: 751-46-41

Nombre: VICTOR ROY B: M:

Domicilio: Tel: 512-74-96

DATOS ECONOMICOS

Ingresos Fijos: 2.000 Otros Ingresos: 0 1 2.000

TARJETA ADICIONAL, NOMBRE:

BIBLIOGRAFIA

1. D'Amico, G. (1998). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

2. D'Amico, G. (2000). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

3. D'Amico, G. (2002). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

4. D'Amico, G. (2004). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

5. D'Amico, G. (2006). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

6. D'Amico, G. (2008). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

7. D'Amico, G. (2010). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

8. D'Amico, G. (2012). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

9. D'Amico, G. (2014). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

10. D'Amico, G. (2016). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

BIBLIOGRAFIA

1. D'Amico, G. (1998). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

2. D'Amico, G. (2000). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

3. D'Amico, G. (2002). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

4. D'Amico, G. (2004). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

5. D'Amico, G. (2006). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

6. D'Amico, G. (2008). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

7. D'Amico, G. (2010). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

8. D'Amico, G. (2012). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

9. D'Amico, G. (2014). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

10. D'Amico, G. (2016). *La cultura del rischio*. Roma: Carocci.

LIBROS:

- Hernández y Ballesteros, Fundamentos de Administración, México, Ed. Interamericana, 1980, 421 pp.
- Terry, George R., Administración y Control de Oficinas, Trad. Alfonso Vasseur Walls, México, Ed. Continental, 1987, 872 pp.
- Terry y Franklin, Principios de Administración, Trad. Alfonso Vasseur Walls, 2a. Impr. México, Ed. Continental, 1986, 745 pp.
- Bennis, Warren G., Desarrollo Organizacional: su naturaleza, Orígenes y Perspectivas, México, Ed. Fondo Educativo Interamericano, 1973, 104 pp.
- Reyes P., Agustín, Administración de Empresas, 1a. Ed., 7a. Reimpr. México, Ed. Limusa, 1974, 392 pp.
- Kramis J., José Luis, Sistemas y Procedimientos Administrativos (Metopología para su aplicación e instituciones privadas o públicas), 2a. Ed., México, Ed. Pac. 982, 143 pp.
- Fernández A. José Antonio, El Proceso Administrativo, México, Ed. Herrero Hermanos Sucesores.

TESIS:

- Escala de Razones Financieras, Silvia Ramírez Judith Ivette, México, 1980, 141 pp.

PERIODICO:

- El Economista, El Financiero.

REVISTAS:

- Inversionista.