



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**División de Ciencias Sociales y
Económico Administrativas**

**Vinculación de la Licenciatura en Economía y Finanzas con la
Iniciativa Privada Sofom Financiera Independencia**

**TRABAJO MONOGRÁFICO
Para obtener el grado de:**

LICENCIADO EN ECONOMÍA Y FINANZAS

Presenta:

Carlos Javier Hernández Quintanilla

SUPERVISORES:

**Dr. Salvador Ramos Téscum
M.C. Edgar Sansores Guerrero
M.C. Edith Navarrete Marneou**



Chetumal Quintana Roo, Febrero del 2011

059969



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Trabajo monográfico elaborado bajo la supervisión del comité y aprobado como requisito parcial, para obtener el grado de:

LICENCIADO EN ECONOMÍA Y FINANZAS

COMITÉ:

SUPERVISOR:

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Salvador Ramos Téscum", written over a horizontal line.

DR. SALVADOR RAMOS TÉSCUM

SUPERVISOR:

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Edith Navarrete Marneou", written over a horizontal line.

M.C. EDITH NAVARRETE MARNEOU

SUPERVISOR:

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Edgar Sansores Guerrero", written over a horizontal line.

M.C. EDGAR SANSORES GUERRERO





Índice

	Pág.
Introducción.....	3
CAPÍTULO 1. DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO	
1.1. Descripción de la Universidad de Quintana Roo.....	5
1.1.1. Su historia.....	5
1.1.2. Decreto de su creación.....	6
1.1.3. Sus objetivos.....	6
1.1.4. Su escudo.....	7
1.1.5. Su lema.....	8
1.1.6. Su himno.....	9
1.1.7. Su Misión.....	11
1.1.8. Su Visión.....	12
1.1.9. Sus Valores.....	13
1.1.10. Oferta Académica.....	13
1.2. División de Ciencias Sociales y Económico Administrativa (DCSEA).....	16
1.3. Análisis de la carrera de Economía y Finanzas.....	16
1.3.1. Perfil del aspirante.....	16
1.3.2. Objetivo de la carrera.....	17
1.3.3. Organización de la carrera.....	17
1.3.4. Perfil del egresado.....	17
1.3.5. Actividad profesional.....	19
1.3.6. Plan de estudios.....	19
1.4. Modalidades de titulación.....	21
1.4.1. Titulación por promedio.....	21
1.4.2. Estudios de posgrado.....	22
1.4.3. Examen General para el Egreso de la Licenciatura (EGEL)....	22
1.4.4. Trabajo Monográfico.....	23
1.4.5. Tesis.....	24
1.4.6. Importancia de la Licenciatura en Economía en Finanzas para el Estado.....	25



CAPÍTULO 2. DESCRIPCIÓN DE LA SOFOM FINANCIERA INDEPENDENCIA

2.1.	Marco de referencia.....	27
2.1.1.	Sistema Financiero.....	27
2.1.2.	Integración del Sistema Financiero Mexicano.....	28
2.2.	Creación de las sofomes.....	29
2.2.1.	Clasificación.....	31
2.2.2.	Ventajas.....	31
2.2.3.	Ventajas procesales.....	32
2.2.4.	Facultades del SAT.....	33
2.3.	Financiera Independencia.....	34
2.3.1.	Logotipo.....	34
2.3.2.	Historia.....	34
2.3.3.	Oferta de productos.....	36
2.3.4.	Misión.....	38
2.3.5.	Visión.....	38
2.3.6.	Valores.....	39
2.3.7.	Estructura Organizacional.....	41
CAPÍTULO 3. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL COMO SUPERVISOR DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA LICENCIATURA EN ECONOMÍA Y FINANZAS		
3.1.	Descripción del Supervisor de Cobranzas.....	44
3.2.	Proceso de cobranza presencial.....	50
3.3.	Organigrama de la sucursal.....	59
3.4.	Vinculación de la Experiencia con la carrera de Economía.....	60
3.5.	Materias de apoyo.....	61
3.6.	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Licenciatura en Economía y Finanzas.....	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		67
 BIBLIOGRAFÍA.....		73



INTRODUCCION

Debido al desarrollo económico mundial, la economía y las finanzas han sido la parte esencial en crecimiento y consolidación de muchos países tales como, Estados Unidos, Japón, China, Brasil, Chile, México entre otros, sin embargo; la mala aplicación de los modelos económicos, o la exactitud de los mismos han permitido fortalecer o debilitar entidades que gozaban de un alto nivel económico tal es el caso del decrecimiento económico mundial vivido en el 2008 en donde diversos mercados cayeron a la baja entre ellos nuestro país México(otrora México sobresaliente de Latinoamérica) el cual gozaba de grandes reservas legales y crecimiento económico . Hoy en día se puede decir que la carrera de economía y finanzas a diferencia de otras carreras, como la medicina o el derecho, es más rígida y de mayor preparación y sobre todo de actualización ya que el mercado global nos permite un abanico de oportunidades aun mayor.

Siendo los dos grandes sectores para desarrollar una actividad laboral: el sector publico al cual definimos como el gobierno y por otro lado, la iniciativa privada siendo estas las empresas. Las cuales se han unido en algunos países para consolidar una macroeconomía tal es el caso de la unión europea que a través de un sistema de leyes y capitales se ha fortalecido creando un libre mercado asegurando la libre circulación de personas, bienes, servicios y capitales. En México no se ha dado esto aun por lo que me enfocare en la iniciativa privada la cual se encuentra centrada la presente monografía.

Al hablar de la iniciativa privada nos enfocaremos a un sector específico las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple “SOFOM”, y un ejemplo de ello es **“Financiera Independencia”**, siendo esta la empresa, con la cual se vinculara la carrera de Economía y Finanzas, cuyo estudio de la misma , nos permiten tener



VINCULACION DE LA LICENCIATURA EN ECONOMÍA Y FINANZAS CON
LA INICIATIVA PRIVADA SOFOM FINANCIERA INDEPENDENCIA



los instrumentos suficientes para desempeñarse en este sector, esta entidad financiera dedicada primordialmente a la colocación de productos financieros, siendo una de sus amenazas la recuperación de sus ingresos por venta de dichos productos, a través de su **cartera vencida**.

El propósito del presente es dar a conocer una de las áreas dentro de las cuales se puede desarrollar un egresado de la licenciatura en Economía y Finanzas.



CAPITULO 1

DESCRIPCION DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

ASPECTOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

1.1 UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

1.1.1 LA HISTORIA

La Universidad de Quintana Roo (UQROO), es una de las Instituciones más jóvenes en el país, abriendo sus puertas a toda la comunidad estudiantil el 24 de mayo de 1991, teniendo como su primera sede la ciudad de Chetumal, capital de la entidad. La UQROO, con su creación ayudó a solventar la demanda de espacios educativos que tanto reclamaba la comunidad estudiantil en el sur del Estado. Con esta apertura se ofrecieron los espacios educativos de nivel superior para formar profesionales en las áreas sociales, las humanidades, ciencias básicas y tecnológicas, atendiendo a la realidad socioeconómica de la región.

Sus programas académicos están diseñados en concordancia con un proyecto del Gobierno Federal denominado “Nuevas Universidades”. Actualmente se desarrolla a través de las Unidades de Chetumal y Cozumel mediante una consolidada oferta académica que incluye programas de profesional Asociado, Licenciatura y Postgrado.

La infraestructura académica de la Universidad de Quintana Roo está a la vanguardia en la región ya que con su moderna arquitectura y amplias áreas verdes representa un excelente ambiente de estudio para todos los jóvenes. Su equipamiento tecnológico es de los más completos, ya que posee una excelente red de cómputo y telecomunicaciones, compuesta por más de 500 computadoras conectadas a Internet para uso de sus estudiantes.



Cuenta con una moderna biblioteca, la más grande de la zona y con un gran número de ejemplares.

1.1.2 DECRETO DE CREACIÓN

La Universidad de Quintana Roo es el centro académico en su tipo más joven del país. Su creación responde a un viejo anhelo de los Quintanarroenses de contar con un centro de educación superior para formar profesionales en las áreas sociales, las humanidades, las ciencias básicas y las áreas tecnológicas de mayor demanda y consumo de esta época de alta competitividad. Su creación hizo acopio de las invaluable experiencias acumuladas en los últimos setenta años de la educación superior y se incorporaron innovadores conceptos con objeto de convertirla en una universidad de excelencia en México y la Cuenca del Caribe.

1.1.3 OBJETIVOS

La Universidad de Quintana Roo tiene los siguientes objetivos:

- a) Impartir educación superior en los niveles de licenciatura, estudios de postgrado, cursos de actualización y especialización bajo diferentes modalidades de enseñanza para formar profesionistas, profesores e investigadores que requiere el Estado de Quintana Roo, la región y el país. Ello mediante la formación de individuos de manera integral con clara actitud humanista, social y científica, dotados de espíritu emprendedor, innovador y de logro de objetivos; encauzados a la superación personal, comprometidos con el progreso del ser humano, del aprecio a la patria y a la conciencia de responsabilidad social.



- b) Organizar, fomentar y generar nuevos conocimientos mediante programas de investigación científica, humanística, social, cultural y de desarrollo tecnológico, buscando resolver las necesidades de la sociedad quintanarroense y del país en general.
- c) Organizar, fomentar y realizar programas y actividades relacionadas con la creación artística, la difusión y extensión de los beneficios de la cultura que propicien el avance en su conocimiento y desarrollo.
- d) Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo científico, cultural y natural del Estado de Quintana Roo, de la región y del país De naturaleza eminentemente social que propicia la participación de la sociedad a través de sus opiniones, demandas y requerimientos sociales. Con un sistema financiero diversificado que no sólo estimula la generación de ingresos propios sino que propicia una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.

1.1.4 ESCUDO



Autor: J. Enrique Hernández Rodríguez.



En la parte alta se localiza un Tucán, que como ave, es símbolo de libertad y típico representante de la fauna quintanarroense.

Hacia abajo, en la punta del escudo, se encuentran representados los corales y, sobre éstos, unas líneas onduladas simulando agua.

Destacan en el centro: el árbol, representante de la naturaleza en general y materia prima de uno de los elementos más preciados en el desarrollo del hombre: el papel.

En el centro del árbol tenemos un libro, símbolo perenne del conocimiento y dentro de éste un núcleo, representando los avances científicos y tecnológicos universales.

En los extremos derecho e izquierdo aparecen dos serpientes con los rasgos característicos de la cultura maya en la que, además, se aprovechan las formas suaves y redondeadas para contrarrestar la rigidez anguloso de otros elementos del diseño.

Finalmente, se ha incluido en la parte inferior una banda con el lema de la Universidad de Quintana Roo.

“Fructificar la razón: trascender nuestra cultura”

1.1.5 LEMA DE LA UNIVERSIDAD

*“Fructificar la razón:
trascender nuestra cultura”*

Autor: Maribel Rubí Urbina Reyes.



En su propuesta, la autora del lema insistió como hilo conductor en dos conceptos básicos: *Razón y Trascendencia*.

FRUCTIFICAR, llegar al nivel de donación de sí; una vez afianzada la certeza del trabajo que nos profesionaliza en pos de esa misma Razón, hacerla útil al género humano y su hábitat.

TRASCENDER nuestra cultura (en términos amplios) para volverla significativa, darle un sentido que apoye el progreso de las futuras generaciones.

1.1.6 HIMNO

Letra: Lic. Agustín Labrada Aguilera.

Música: Lic. Raúl E. Cabrera Álvarez

CORO

Con humanismo y ciencia, nuestro amor
busca el follaje de la sabiduría,
y extiende en el Caribe su alegría
la Universidad de Quintana Roo.

ESTROFA 1

Viajar por cada libro hacia la aurora
es la ruta que impulsa nuestro empeño,



aprender, enseñar, volviendo el sueño
una verdad hermosa y triunfadora.

De aquí sale la luz con su lenguaje
a enriquecer el campo y la ciudad,
cada paso es un don de libertad,
cada obra una flor en el paisaje.

CORO

Con humanismo y ciencia, nuestro amor
busca el follaje de la sabiduría,
y extiende en el Caribe su alegría
la Universidad de Quintana Roo.

ESTROFA 2

De los mayas heredamos su cultura,
su gran pasión por el conocimiento,
somos sus seguidores en el tiempo
y en el saber está la miel más pura.

Nuestra consigna es como la mañana:
borra toda penumbra con furor,
alto crecer para que sea mejor
la nueva universidad mexicana



CORO

Con humanismo y ciencia, nuestro amor
busca el follaje de la sabiduría,
y extiende en el Caribe su alegría,
la Universidad de Quintana Roo

ESTROFA 3

Nuestra voz trasciende de nuestras fronteras
y se mezcla con las voces del mundo,
halla lo universal en lo profundo
como encuentran los barcos la ribera.

De la palabra al tacto va este himno,
cuya música vibra en cada muro.
Labrar el horizonte hacia el futuro
ha de ser para siempre nuestro signo.

CORO

Con humanismo y ciencia, nuestro amor
busca el follaje de la sabiduría,
Y extiende en el Caribe su alegría
la Universidad de Quintana Roo

1.1.7 MISIÓN

“Formar profesionales comprometidos con el progreso del ser humano, a través de un modelo educativo Integral que fomente y desarrolle valores, actitudes y



habilidades que les permitan Integrarse al desarrollo social y económico en un ambiente competitivo; generar y aplicar conocimientos innovadores útiles a la sociedad a través de una vigorosa vinculación; preservar los acervos científicos, culturales y naturales; intercambiar conocimientos y recursos con instituciones nacionales e internacionales para contribuir al desarrollo social y económico, así como el fortalecimiento de la cultura de Quintana Roo y México”. (ISGC/UQROO, 2005).

Con una misión social enfocada a atender las demandas de Quintana Roo y del sureste mexicano. Con proyección hacia Centroamérica y el Caribe. Evaluación permanente en búsqueda de una superación institucional y de mayor respuesta social. Con un Proyecto educativo innovador basado en la formación integral del estudiante y en el logro académico individual.

1.1.8 VISION

La Universidad de Quintana Roo responde a las expectativas de la sociedad, ofreciendo a los servicios de educación superior y de generación y aplicación innovadora del conocimiento con eficiencia, enfocados a la satisfacción de los usuarios y en estrecha relación con los proveedores, con políticas para la mejora continua, la transparencia y la reducción de tiempos.

Como resultado de lo anterior, todos los programas educativos vigentes en el 2003 están evaluados por los comités Interinstitucionales de evaluación de la Educación Superior (CIEES) y se ubican en el nivel 1 o, en su caso, están acreditados por organismos reconocidos por la Comisión para la Acreditación de la Educación



Superior (COPAES) y los procesos académicos-administrativos críticos están certificados a través de la norma ISO 9001:2000.

Ser el máximo entorno favorable para el aprendizaje y la generación de nuevo conocimiento que satisfaga las necesidades de información académica y fomente una cultura de gestión de la información y del conocimiento entre la comunidad universitaria.

1.1.9 VALORES.

- Servicios de Información basados en la innovación.
- Trabajo en equipo con actitud de servicio.
- Elevar la cultura de gestión de la información.
- Nunca estar satisfechos, ser siempre mejores

1.1.10 OFERTA ACADEMICA

Planes de Profesional Asociado

Unidad Chetumal

Profesional Asociado en Redes de Cómputo

Profesional Asociado en Turismo Alternativo

Unidad Cozumel

Profesional Asociado en Alimentos y Bebidas



Profesional Asociado en Hotelería

Profesional Asociado en Informática

Profesional Asociado en Inglés

Profesional Asociado en Mercadotecnia

Profesional Asociado en Recursos Humanos

Planes de Licenciaturas e Ingenierías

Unidad Chetumal

Licenciatura en Gobierno y Gestión Pública

Licenciatura en Antropología Social

Licenciatura en Lengua Inglesa

Licenciatura en Relaciones Internacionales

Licenciatura en Derecho

Licenciatura en Economía y Finanzas

Licenciatura en Manejo de Recursos Naturales

Licenciatura en Sistemas Comerciales

Licenciatura en Humanidades

Ingeniería en Sistemas de Energía

Ingeniería Ambiental

Ingeniería en Redes



Unidad Cozumel

Licenciado en Lengua Inglesa

Licenciado en Turismo

Licenciado en Sistemas Comerciales

Licenciado en Recursos Naturales

Licenciado en Tecnologías de Información

Planes de Postgrado

Unidad Chetumal

Maestría en Economía y Administración Pública

Programa de Maestría en Ciencias Sociales

Programa de Postgrado en Planeación

Maestría en educación menciones en Tecnología educativa y Didáctica del Inglés

Maestría en Marketing

Maestría en Economía del Sector Público

Doctorado en Geografía

Unidad Cozumel

Maestría en Economía y Administración Pública.



1.2 EVALUACION DE LA DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICO ADMINISTRATIVAS (DCSEA)

La misión de esta división, es la “formación de profesionales en las ciencias Sociales y Económico Administrativas con la excelencia académica y fuerte compromiso social, así como la generación y aplicación del conocimiento principalmente orientado a solucionar problemas de la sociedad, especialmente de la entidad, la península de Yucatán y de la región Centroamérica y del Caribe”.

Actualmente la DCSEA cuenta con dos departamentos:

El departamento de Ciencias Sociales, quien es la que se encarga de ejecutar las líneas de acción para las licenciaturas en Antropología Social y Derecho, en la actualidad la Licenciatura en Seguridad Publica.

El Departamento de Ciencias Económico-Administrativas quien se encarga de las carreras en Economía y Finanzas y Sistemas Comerciales.

1.3 ANALISIS DE LA CARRERA DE ECONOMIA Y FINANZAS

1.3.1 PERFIL DEL ASPIRANTE

1. Gusto y habilidad para leer
2. Aptitud para redactar
3. Capacidad de análisis y síntesis
4. Memoria comprensiva
5. Interés por el desarrollo de las relaciones humanas
6. Razonamientos lógico y numérico



7. Buena expresión oral
8. Espíritu emprendedor y creativo

Además para estudiar la carrera de Economía y Finanzas es necesario que: Conozcas los elementos básicos de la ciencia económica, te interesen y comprendas los problemas económicos, sociales y políticos del mundo actual, que tengas facilidad para el manejo de las Matemáticas y la Estadística, así como, vocación para contribuir al desarrollo económico, regional y nacional.

1.3.2 OBJETIVO DE LA CARRERA

Formar profesionistas con un amplio dominio de los conocimientos teóricos y las habilidades prácticas en economía y finanzas, que puedan aplicar, en forma concreta, en su entorno económico, político y sociocultural, de manera tal que contribuyan a un desarrollo equilibrado de la sociedad en un marco de aprovechamiento racional de los recursos y de interacción regional e internacional en el proceso económico, trabajando sobre una base de amplio criterio interdisciplinario.

1.3.3 ORGANIZACIÓN DE LA CARRERA

La carrera contiene cursos organizados de la siguiente manera:

1. Asignaturas Generales.
2. Asignaturas Divisionales.
3. Asignaturas de Concentración Profesional.
4. Asignaturas de Apoyo.



1.3.4 PERFIL DEL EGRESADO

Como egresado de la Licenciatura de Economía y Finanzas, serás capaz de:

- a) Analizar y describir los procesos socio-económicos y financieros y su interrelación con el resto del sistema.
- b) Proponer e implementar alternativas para el desarrollo socio-económico y financiero en los ámbitos micro y macroeconómicos.
- c) Propiciar el trabajo interdisciplinario, pues ello enriquece las propuestas de desarrollo.
- d) Elaborar programas de instrumentación financiera que permitan a las distintas instancias una óptima utilización de sus recursos y un máximo desarrollo a mediano y largo plazo.
- e) Emplear y desarrollar los instrumentos financieros que optimicen el desempeño de las diferentes instancias.

1.3.5 ACTIVIDAD PROFESIONAL

El Licenciado en Economía y Finanzas podrás ejercer labores de planeación empresarial, y, estará en condiciones de trabajar en la banca privada y en las instituciones bursátiles. También podrá trabajar en el sector público, en las áreas de planeación, presupuestación, instrumentación financiera, contraloría y finanzas de cualquier organismo de este sector. Por otra parte, tendrá la capacidad de efectuar investigaciones en distintas áreas de especialidad o complementar el trabajo interdisciplinario en ámbitos que así lo requieran, además podrás ejercer actividades de docencia.



1.3.6 PLAN DE ESTUDIOS

ASIGNATURAS GENERALES

- ❖ Lógica
- ❖ Matemáticas
- ❖ Escritura y Comprensión de textos
- ❖ Seminario de Problemas Regionales
- ❖ Ética
- ❖ Redacción e Investigación Documental
- ❖ Teoría y Practica de la Comunicación

ASIGNATURAS DIVISIONALES

- ❖ Introducción al Estudio del Derecho
- ❖ Problemas Sociales Contemporáneos
- ❖ Historia y Cultura Regional
- ❖ Metodología de Investigación en Ciencias Sociales

ASIGNATURAS DE CONCENTRACION PROFESIONAL

- ❖ Procesos Administrativos
- ❖ Estadística I
- ❖ Estadística II
- ❖ Matemáticas I
- ❖ Matemáticas II
- ❖ Matemáticas III
- ❖ Historia Económica de México
- ❖ Macroeconomía I
- ❖ Macroeconomía II



VINCULACION DE LA LICENCIATURA EN ECONOMÍA Y FINANZAS CON
LA INICIATIVA PRIVADA SOFOM FINANCIERA INDEPENDENCIA



- ❖ Macroeconomía III
- ❖ Microeconomía I
- ❖ Microeconomía II
- ❖ Microeconomía III
- ❖ Microeconomía IV
- ❖ Econometría I
- ❖ Econometría II
- ❖ Historia Económica Regional
- ❖ Seminario Temático
- ❖ Formulación y Evaluación Financiera de Proyectos Privados
- ❖ Función Financiera y Análisis de Estados Financieros
- ❖ Análisis del Desarrollo Regional
- ❖ Seminario de Investigación I
- ❖ Economía Internacional
- ❖ Seminario de Investigación II
- ❖ Mercado Bursátil y Gestión de la Cartera de Valores
- ❖ Historia del Pensamiento Económico I
- ❖ Historia del Pensamiento Económico II
- ❖ Instrumentos y Operaciones de los Mercados Financieros
- ❖ Finanzas Corporativas
- ❖ Teoría Monetaria y Mercados Financieros
- ❖ Teoría de la Hacienda Pública
- ❖ Finanzas Públicas
- ❖ Ingeniería Financiera
- ❖ Análisis y Evaluación de Políticas Públicas
- ❖ Teoría del Crecimiento Económico
- ❖ Formulación y Evaluación Social de Proyectos
- ❖ Administración y Planeación Financiera



- ❖ Optativa de Desarrollo Regional
- ❖ Optativa de Economía
- ❖ Optativa de Finanzas
- ❖ Optativa de Métodos Cuantitativos Aplicados a la Economía

ASIGNATURAS DE APOYO

En este bloque se suman distintos tipos de créditos:

- ❖ Asignaturas impartidas en otras licenciaturas de la UQROO
- ❖ Actividades culturales
- ❖ Actividades deportivas
- ❖ Computación
- ❖ Inglés

1.4 MODALIDADES DE TITULACION

El egresado de la carrera de economía y finanzas cuenta con gran de diversidad de posibilidades para obtener el grado de licenciado.

1.4.1 TITULACION POR PROMEDIO.

Para que el alumno se pueda titular por promedio debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) Tener el total de créditos establecidos en el plan de estudios de la carrera que previamente haya cursado.



b) Promedio mínimo de 9 (Nueve).

c) No haber incurrido en ninguna situación de reprobación numérica.

Si el alumno cumple con los requisitos previamente señalados deberá:

d) Solicitar la modalidad y anexar todos los requisitos de titulación.

1.4.2 ESTUDIOS DE POSTGRADO.

Para que el alumno se pueda titular por estudios de Pos-grado debe cumplir los siguientes requisitos:

a) Tener el total de créditos establecidos en el plan de estudios de la carrera que previamente haya cursado.

b) Haber aprobado al menos un año de cursos de pos-grado como estudiante de tiempo completo o el 50% de los créditos ó asignaturas de una maestría o doctorado ó su equivalente en un plan de estudios en el extranjero.

Si el alumno cumple con los requisitos previamente señalados deberá:

c) Solicitar la modalidad, anexar original de la constancia que acredite el curso de pos-grado, número de registro respectivo de la universidad o institución ante la Dirección General de Profesiones, la autorización para impartir éstos estudios, copia del certificado profesional y todos los requisitos de titulación.

1.4.3 EXAMEN GENERAL PARA EL EGRESO DE LA LICENCIATURA (Egel).

Para que el alumno se pueda titular por examen general debe cumplir los siguientes requisitos:



La titulación por examen general al egresado, permite al alumno obtener el título profesional, mediante un examen de certificación profesional del CENEVAL, que acredita el puntaje y el nivel académico de existencia de acuerdo con los parámetros definidos por el centro.

Una vez acreditado el EGEL, se podrán iniciar los trámites de Titulación.

Una vez que se haya aprobado el examen general el alumno deberá:

a) Deberá solicitar la modalidad elegida, anexar la constancia emitida por el CENEVAL y todos los requisitos de titulación.

1.4.4 TRABAJO MONOGRAFICO.

Esta modalidad le permite al alumno obtener el título profesional, mediante la elaboración de un trabajo documental y original relativo al estudio de un asunto particular, de un tema concreto y determinado y podrá presentarse a través de:

Memoria de experiencia profesional: Es un informe de las actividades profesionales del pasante durante un periodo no menor de dos años y donde aplique los conocimientos de su área de formación.

Informe pedagógico: Consiste en el diseño y elaboración de una propuesta que presente alguna aportación en el campo pedagógico del área de formación del estudiante.

Descripción etnográfica: Es la descripción ordenada de los datos empíricos obtenidos en el trabajo de campo.



Participación en proyecto de investigación: Es un informe final acerca de la participación del estudiante en una investigación realizada dentro del área de formación del estudiante.

Investigación documental: Es la revisión y análisis de bibliografía actualizada dentro de un área específica del conocimiento en el ámbito de formación del estudiante.

Una vez que el alumno determina el tema concreto a desarrollar deberá:

- a) Elaborar el trabajo documental y original relativo al estudio de un asunto en particular.
- b) Entregar 6 ejemplares del trabajo monográfico al Área de Titulación.
- c) Realizar la réplica del trabajo monográfico, en público ante jurado.
- d) Obtener la mayoría de los votos aprobatorios del jurado respecto a la réplica del trabajo monográfico.

1.4.5 TESIS.

Esta modalidad le permite al alumno desarrollar un tema en forma documental respecto a la experiencia académica que constituya una contribución al estudio o solución de algún problema relativo al programa educativo de que se trate y a la formación profesional del estudiante. Será válida la existencia de grupos de pasantes para la elaboración de tesis con un máximo de tres integrantes; los casos de excepción deberán ser autorizados por el Consejo Divisional en el que se encuentre adscrito el programa educativo del pasante.



La sustentación del examen profesional será de manera individual y solamente en casos de excepción deberán ser autorizados exámenes colectivos por el Consejo Divisional antes mencionado.

Se deberá presentar la siguiente documentación:

- a) Entregar 8 ejemplares de la tesis al Área de Titulación.
- b) Presentar el examen profesional, exponiendo el tema de la tesis en público y ante el jurado.
- c) Aprobar el examen profesional, obteniendo la mayoría de los votos aprobatorios del jurado.

1.5 IMPORTANCIA DE LA LICENCIATURA DE ECONOMIA Y FINANZAS EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO

El crecimiento acelerado que se da en la actualidad a nivel mundial, en todos los sistemas (Tecnologías, Internet, ciencias); sin duda nos va requiriendo cada vez más una mayor preparación debido a que la oferta de productos y servicios es cada vez más competitiva. Tomando en cuenta que existe un efecto multiplicador en el crecimiento y desarrollo, los países que se encuentran en su esplendor tales como Estados Unidos, Japón, Alemania van aprovechando las oportunidades, e incrementando no solo su producto interno bruto (PIB), ya que a la par van mejorando indudablemente su calidad.



México no obstante algunas deficiencias en cuanto a su crecimiento y desarrollo aun se encuentra en la lucha por estar en la competencia y no quedarse atrás ante los agigantados pasos que se van dando en el mundo, y que los países desarrollados van como punteros.

Quintana Roo es un estado que aun se le puede considerar como joven, el cual se encuentra ubicado geográficamente y económicamente en un punto importante, en los últimos 35 años ha tenido un desarrollo que ha sobrepasado las expectativas de crecimiento, el cual se ha dado en una forma desigual debido a la mala distribución de los recursos, por lo que el estado se ha convertido en una tierra de oportunidades para extranjeros y de otros estados de la república.

Ahora bien tomando como premisa que los pilares de una economía es la educación, la salud y la seguridad se puede decir que la formación de economista en el estado es una inversión que tiene una inclinación hacia un futuro con más expectativas de crecimiento para este. Siendo que la competitividad actual global entendiéndose para este caso, el sector educativo nos empuja hacia un solo camino la preparación de calidad enfocada hacia el desarrollo del estado.



CAPITULO 2

DESCRIPCION DE LA SOFOM FINANCIERA INDEPENDENCIA

2.1 MARCO DE REFERENCIA

2.1.1 SISTEMA FINANCIERO MEXICANO

Siendo que financiera independencia al igual que todas las instituciones, entidades e intermediarios financieros pertenecen al sistema financiero mexicano, considero relevante iniciar su descripción de manera general, para conocer en primera instancia su origen, y el papel que representa. Por lo que es necesario tener en cuenta algunos aspectos del sistema financiero mexicano.

El sistema financiero mexicano está constituido por un conjunto de instituciones que captan, administran y canalizan a la inversión, el ahorro tanto de nacionales como de extranjeros, y se integra por: Grupos Financieros, Banca Comercial, Banca de Desarrollo, Casas de Bolsa, Sociedades de Inversión, Aseguradoras, Arrendadoras Financieras, Afianzadoras, Almacenes Generales de Depósito, Uniones de Crédito, Casas de Cambio y Empresas de Factoraje.

Las entidades que conforman el sistema financiero son:

1. Entidades reguladoras
2. Entidades financieras
3. Personas y organizaciones que realizan operaciones en calidad de clientes con las instituciones financieras.
4. Conjunto de organizaciones que se consideran como auxiliares.



Algunas instituciones reguladoras y supervisoras son:

- Secretaría de hacienda y crédito público (SHCP)
- El banco de México (BANXICO)
- La comisión nacional bancaria y de valores (CNBV)
- La comisión nacional de seguros y fianzas (CNSF)
- La comisión nacional del sistema del ahorro para el retiro (CONSAR)
- La Comisión Nacional para Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros.

Las actividades del sistema financiero están divididas de acuerdo con la actividad que realizan en:

- Instituciones de crédito (sistema bancario)
- Sistema bursátil
- Organizaciones y actividades auxiliares del crédito.
- Instituciones de seguro y fianzas
- Sistemas de ahorro para el retiro (SAR) y
- Grupos

2.1.2. INTEGRACION DEL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO

El sistema financiero mexicano esta integrado por:

Bancos comerciales o instituciones de crédito, o de banca múltiple: las cuales son empresas que a través de varios productos captan el dinero del público (ahorradores e inversionistas) y lo colocan en las personas o empresas que lo necesitan y que cumplen con los requisitos para ser sujetos de crédito.



Banco de desarrollo o banco de segundo piso, o banco de fomento: Son bancos dirigidos por el gobierno federal cuyo propósito es desarrollar ciertos sectores (agricultura, autopartes, textil) atender y solucionar problemáticas de financiamientos regionales o municipales, o fomentar ciertas actividades (exportación, desarrollo de proveedores, creación de nuevas empresas). Se les dice de segundo piso porque sus programas de apoyo o líneas de financiamiento, la realizan a través de los bancos comerciales que quedan en primer lugar ante las empresas o usuarios, que solicitan el préstamo.

Sociedades financieras de objeto limitado o Sofoles: Podemos llamarlos bancos especializados porque prestan solamente para un sector o actividad sólo que en lugar de recibir depósitos para captar recursos tienen que obtener dinero mediante la colocación de valores o solicitando créditos.

Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros: (antes Patronato del Ahorro Nacional). Es una institución (Banca de Desarrollo) cuyo propósito es promover el ahorro, el financiamiento y la inversión, así como ofrecer instrumentos y servicios financieros entre los integrantes del sector. Dicho sector está conformado por las Entidades de Ahorro y Crédito Popular las cuales son: Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y Sociedades Financieras Populares (antes cajas populares, cajas solidarias, sociedades de ahorro y préstamo, entre otros).

2.2 CREACION DE LAS SOFOMES

El 18 de julio de 2006 se publicó en el DOF (Diario Oficial de la Federación) un Decreto con el que se reforman diversas leyes financieras y mercantiles. Con esta reforma a partir del 19 de julio de 2006:



Se liberalizan las actividades de arrendamiento y factoraje financieros, que estaban reservadas a sociedades autorizadas por la SHCP.

Cualquier persona física o moral puede realizar operaciones de arrendamiento financiero y/o factoraje financiero y/o crédito³ para cualquier fin, sin necesidad de Autorización.

Se crea un nuevo tipo de entidad financiera, la sociedad financiera de objeto múltiple (SOFOM). Esta sociedad puede tener por objeto la realización de operaciones de arrendamiento financiero y/o factoraje financiero y/o crédito para cualquier fin, sin necesidad de autorización de la SHCP y de carga regulatoria.

Las SOFOM al principio es una entidad no regulada (E.N.R.). Es decir, no les aplican normas financieras relativas a requerimientos de capital, límites de operación, reservas técnicas, límites de tenencia accionaria, estructura corporativa, entre otros.

Solo en el caso de que la SOFOM esté vinculada con una institución de crédito será regulada (E.R.), en consecuencia, le aplicarán algunas normas bancarias y estará sujeta a la supervisión de la CNBV.

Se otorga a las SOFOM los beneficios procesales y fiscales que actualmente tienen las arrendadoras financieras, empresas de factoraje y sofoles.

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple reguladas (SOFOM)

Se define a la SOFOM como sociedades anónimas que en sus estatutos sociales, contemplan expresamente como objeto social principal la realización habitual y



profesional de una o más de las actividades relativas al otorgamiento de crédito, así como la celebración de arrendamiento financiero o factoraje financiero, sin necesidad de requerir autorización del Gobierno Federal para ello.

2.2.1 CLASIFICACION DE LAS SOFOMES

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple reguladas: Se definen como empresas que mantengan vínculos patrimoniales con instituciones de crédito o sociedades controladoras de grupos financieros de los que formen parte instituciones del crédito.

Sociedades Financieras de Objeto Múltiple no reguladas: Se definen como aquellas empresas que no mantienen vínculos patrimoniales con instituciones de crédito o sociedades controladoras de grupos financieros de los que formen parte instituciones de crédito.

2.2.2 VENTAJAS DE LAS SOFOMES

Una Sociedad Anónima al constituirse como SOFOM Regulada o No Regulada tendrá acceso a los beneficios que a continuación se exponen:

Ventajas Fiscales:

1) Incorpora a la SOFOM en el Art. 8 de la Ley de Impuesto sobre la Renta (ISR), que define a las entidades que componen al sistema financiero para efectos fiscales.



- 2) La cartera crediticia no es incluida para el cómputo del hoy derogado Impuesto al Activo (IMPAC).
- 3) Los intereses generados en transacciones de la cartera crediticia comercial como entidad financiera no causa Impuesto al Valor Agregado (IVA). Para acceder a estos beneficios fiscales la SOFOM deberá cumplir lo siguiente:
 - I.- Que el 70% de los activos de la Sociedad sean cartera de crédito, arrendamiento o factoraje.
 - II.- Que el 70% de los ingresos provengan de administrar la mencionada cartera.

2.2.3 VENTAJAS PROCESALES:

- 1) El Contrato en que se haga constar el Crédito, el Arrendamiento Financiero o el Factoraje Financiero que otorguen las SOFOM, siempre que dicho instrumento vaya acompañado del Estado de Cuenta Certificado por el Contador de la Sociedad, será TITULO EJECUTIVO y podrá ser cobrado por la vía ejecutiva mercantil, pudiendo la SOFOM embargar precautoriamente bienes del demandado al emplazarlo a juicio (es decir antes de la sentencia).
- 2) La SOFOM Regulada o No Regulada tendrá la posibilidad de ceder los créditos hipotecarios que hayan otorgado sin necesidad de notificar a los deudores respectivos o llevar a cabo escritura publica o registro alguno esto porque son consideradas por el Código Civil Federal y sus correlativos como Entidades Financieras. Esta facilidad se vuelve crucial, para la venta de cartera hipotecaria o el proceso de bursatilización de dicha cartera. Liberalización de las actividades de arrendamiento y factoraje A partir de la entrada en vigor del decreto



Con las reformas financieras que dan origen la SOFOM, las operaciones de arrendamiento financiero y factoraje financiero no se considerarán reservadas para las arrendadoras financieras y empresas de factoraje financiero, por lo que cualquier persona podrá celebrarlas en su carácter de arrendador o factorante, sin contar con la autorización de la SHCP. De los Usuarios de la SOFOM La Protección y defensa de de los derechos e intereses del público usuario de los servicios que en la realización de sus operaciones presten las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple sean Reguladas o No Reguladas, estarán a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), en los términos de la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Respecto de los referidos servicios, las SOFOM sean Reguladas o No Reguladas, estarán sujetas a la Ley citada, en los términos que aquella contempla para las instituciones financieras definidas en ella. En tal virtud, la Condusef podrá ejercer respecto de las SOFOM por la prestación de los servicios señalados, las Facultades que la ley le confiere y serán aplicables a dichas Entidades Financieras las sanciones previstas en dicho ordenamiento.

2.2.4 Facultades del SAT respecto a las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple no reguladas:

Una vez que entren en vigor las disposiciones de carácter general aplicables que emita la SHCP dispuestas en el Artículo 95 Bis de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, serán supervisadas, vigiladas e inspeccionadas por el Servicio de Administración Tributaria. (Art. 87-B, fracción II de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito).



2.3 FINANCIERA INDEPENDENCIA.

2.3.1 LOGOTIPO.



2.3.2 HISTORIA

En el año 1992, la Ley de Instituciones de Crédito sufre modificaciones, permitiendo la apertura de Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOL), siendo en marzo de 1993 cuando Financiera Independencia S.A. de C. V., S. F. de O. L., inicia formalmente operaciones, a partir de entonces ofrece a los ciudadanos una alternativa viable para la obtención de bienes de consumo. El 15 de Julio de 1993, se publicó en el Diario Oficial la autorización de Financiera Independencia como la primera SOFOL de México. Y la primera Sofol en otorgar créditos



VINCULACION DE LA LICENCIATURA EN ECONOMÍA Y FINANZAS CON
LA INICIATIVA PRIVADA SOFOM FINANCIERA INDEPENDENCIA



personales accesibles para los segmentos de más bajo ingreso de la población trabajadora adulta en México. Desde su inicio se ha enfocado en desarrollar productos financieros accesibles a los segmentos de bajo ingreso de la población mexicana. La compañía inauguró su primera oficina en Toluca, Estado de México, en octubre de 1993.

Para 1999 financiera independencia llego a los 100,000 créditos. Siendo que para el 2002 solicito un fondeo a GE capital para la expansión de la empresa.

En el 2004 la empresa Lanzo Credinmediato, una línea de Crédito Revolvente. Este mismo año nuestra empresa da a conocer un nuevo producto dirigido al mercado informal (personas que no pueden comprobar sus ingresos), llamado Credipopular.

En el 2005 la empresa Llego al Crédito 1 millón. Y HSBC sustituye a GE Capital como principal vehículo de fondeo.

Por lo que en el 2006 HSBC adquiere el 19.99% de Financiera Independencia. Lanzando los productos Crediconstruye y Credimamá. En el mismo año, se modificó el régimen regulatorio en el país y, entre otros aspectos, disminuyó la regulación de las actividades crediticias en México, creándose una nueva categoría de instituciones financieras, las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Sofom).

En el 2007 financiera independencia llego al Crédito 2 millones. Y el 19 de Febrero de ese mismo año Financiera Independencia deja de operar como una Sociedad Financiera de Objeto Limitado (SOFOL) para convertirse en una Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada (SOFOM, E.N.R.).



Esto significa que en la razón social en las siglas: “S.F. de O.L.” (Sociedad Financiera de Objeto Limitado) cambian a “S.O.F.O.M., E.N.R.” (Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada); esto les permite ampliar la oferta de productos a sus clientes y consolidar el crecimiento de la organización para los siguientes años.

Adicionalmente, Financiera Independencia S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. cuenta con una gran estructura especializada en la administración profesional de servicios de contacto personalizado y relación con clientes, basada en la más alta tecnología disponible a nivel mundial.

Financiera Independencia S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. (FISA) a través de la Dirección de Crédito y Cobranza amplía su oferta de servicios de Gestión de Cobranza Presencial, y en la actualidad cuenta con 75 Sucursales en las principales ciudades del país.

Financiera Independencia S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. (FISA) está a la vanguardia, consolidándose día a día como uno de las principales empresas de servicios de contacto personalizado. Por lo que esta entre las empresas de mayor cobertura, que al paso de los años ha logrado no sólo permanecer dentro del mercado, sino crecer y expandir el beneficio de sus servicios a las principales ciudades de la República.

2.3.3 OFERTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS

Crediinmediato

Este producto es una línea revolvente que permite a sus clientes disponer de dinero en efectivo en el momento que lo necesiten, siempre y cuando tengan saldo por disponer. En el mercado formal se otorga a personas asalariadas y



pensionadas y los pagos son quincenales y mensuales, el plazo es de 12 a 48 quincenas y los préstamos son de 1500 a 16500 tiene una tasa fija del 4.5% cuentan con protección contra desempleo y seguro por fallecimiento e invalidez. En el mercado informal se otorga a personas no asalariadas que demuestran una actividad económica, sus pagos son semanales y el plazo es a 26 semanas; el primer préstamo es de 1500, el segundo préstamo es de 2500, el tercer préstamo es de 4000 y el crédito inmediato es de 600, la tasa de interés es del 10.77% mensual fija.

Credipopular

Es un crédito dirigido a todas aquellas personas que trabajen por su cuenta y no puedan comprobar sus ingresos. Se aplican los criterios para los clientes que se encuentran en el mercado informal.

Credimamá.

Es para todas las mamás aunque no trabajen, únicamente con el hecho de tener al menos un hijo menor de 18 años podrán ser beneficiadas con este excelente producto.

Crediconstruye.

Es un crédito para personas que trabajen de manera formal o informal y deseen ampliar o remodelar su casa.



Dinero sin fronteras.

El cliente puede recibir en efectivo las Remesas por parte de algún familiar o amigo que radique en Estados Unidos.

Crediservicios.

Actualmente, el cliente puede pagar su recibo Telmex en la ventanilla de nuestras sucursales o a través del cargo automático a su línea de crédito revolvente. Asimismo en nuestras sucursales pueden recargar tiempo aire de su celular

2.3.4 MISION

Apoyar a las clases trabajadoras del país mediante diversos productos financieros que cubran sus necesidades, a través de un servicio que se distinga por su calidad y oportunidad, dándoles acceso formal al sistema financiero.

2.3.5 VISION

- Ayudar a satisfacer la necesidad de consumo a personas físicas asalariadas de medios y bajos ingresos, que perciban desde un salario mínimo.
- Ofrecer a nuestros clientes alta calidad, a través de un servicio oportuno y atención personalizada.



- Brindar a nuestros colaboradores posibilidades de capacitación que faciliten su desarrollo personal y profesional.
- Cumplir legalmente con todas y cada una de las disposiciones y lineamientos que establezcan las autoridades de nuestro país.
- Crecer para tener cobertura nacional en nuestro producto.
- Ya fuimos pioneros, ya fuimos los únicos, hoy queremos ser los líderes de nuestro producto en el mercado.
- Ser una empresa de calidad con personal de calidad y excelencia, que viva y promueva nuestros valores.

2.3.6 VALORES

- La Honestidad
- La Justicia
- La Confianza
- El Respeto a la Dignidad Humana
- El Espíritu de Trabajo en Equipo
- El Liderazgo de los Ejecutivos basado en el contacto directo con el personal
- La Administración eficiente de los recursos
- El Desarrollo Continuo del Personal



Compromisos:

Con los Clientes (Deudores):

Proporcionando un servicio oportuno y de calidad, incorporándolos al sistema financiero. Respetando en todo momento lo acordado de manera contractual.

Con los Empleados:

Ser una Empresa que brinde a sus empleados un ambiente cordial, de respeto y con oportunidades de desarrollo.

Con los Accionistas:

Ser una empresa rentable, atractiva para invertir y que nuestros socios o accionistas se puedan beneficiar.

Con la Sociedad:

Participando en el desarrollo y crecimiento de las comunidades donde tenemos presencia.

Con el Medio Ambiente:

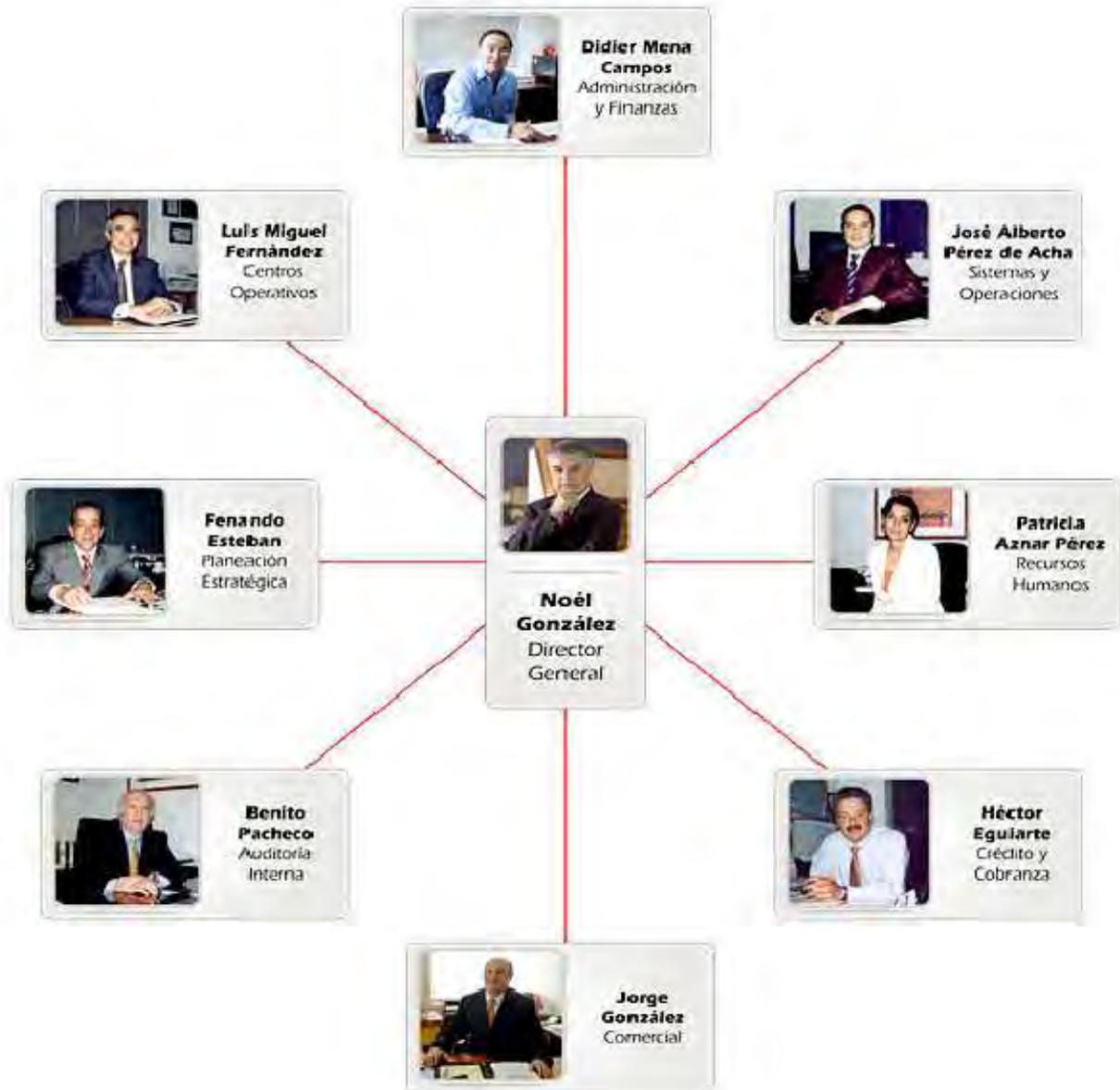
Promoviendo en nuestra manera de operar un uso eficiente de los recursos materiales y energéticos a nuestra disposición.

Política de Calidad

“Nuestro compromiso es proporcionar un servicio de calidad en el proceso de Cobranza Presencial, brindando al cliente un trato digno, ofreciendo alternativas de solución y mejorando continuamente nuestros procesos.



2.3.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Las sucursales de cobranza que se encuentran en el Estado de Q, Roo corresponden a la gerencia divisional sureste dentro de la cual se encuentran también los Estados de Chiapas, Tabasco, Campeche y Yucatán. En el estado de Q, Roo se encuentran dos sucursales una en la ciudad de Chetumal y una en la ciudad de Cancún, las sucursales se clasifican de acuerdo al monto que tienen en cartera vencida. Cada sucursal esta constituida por un gerente, supervisor de cobranza y gestores de cobranza de acuerdo a la clasificación de la sucursal es



decir si la sucursal tiene un monto alto se requerirá mas personal para administrar la cartera vencida.

Importancia de la SOFOM Financiera Independencia en la Economía Nacional

La sociedad actual en nuestro país se ha ido adaptando al desarrollo económico, así como a las políticas económicas que se van dando, por lo que ante las necesidades que se van presentando en nuestra sociedad, Financiera Independencia viene a cubrir algunas de estas como es el caso de la descapitalización de las familias mexicanas mas necesitadas, siendo que ha creado productos financieros, los cuales se adaptan a las necesidades de la sociedad mexicana en todos sus niveles, ya que el sistema financiero dejaba a varios grupos sin poder acceder a un crédito debido a que no cubrían con los requisitos, como es el caso de las familias que trabajan en el mercado informal entre otros.



CAPITULO 3

DESCRIPCION DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL COMO SUPERVISOR DE COBRANZA Y SU RELACION CON LA LICENCIATURA EN ECONOMIA Y FINANZAS

3.1 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL SUPERVISOR DE COBRANZA.

Es importante destacar que para que exista una economía sana se debe dar una igualdad de responsabilidades entre los entes económicos que intervienen, ya que difícilmente podría seguirse dando este proceso si alguna de las partes no cumple con alguna de sus obligaciones. Es decir en el caso de la Sofom Financiera Independencia, su actividad principal es la de colocar productos financieros. (los cuales ya se han mencionado anteriormente) debido a que a diferencia de las instituciones financieras como los bancos quienes captan recursos de sus clientes para después colocarlos y posteriormente cobrarlos; las Sofom únicamente colocan sus productos y necesariamente y seguidamente tiene que darse el proceso de cobranza para seguir con el proceso motivo de su actividad principal ya que sus ingresos dependen únicamente del cumplimiento de sus deudores, por lo que si su cartera vencida se incrementa por encima de sus objetivos es una amenaza de descapitalización de la empresa, interrumpiendo de este modo el proceso económico que se está dando, debido a que se estaría presentando una falta de liquidez para la colocación de nuevos productos financieros; es por ello que el objetivo principal de mis funciones y responsabilidades dentro de la empresa como Supervisor de Cobranza junto con mi equipo de trabajo los cuales son los gestores de cobranza, es la de reactivar este proceso, de forma preventiva de acuerdo a las políticas de la empresa, mediante la recuperación de cuentas que han caído en cartera vencida debido a los clientes incumplidos.



Para llevar acabo esta labor y lograr los objetivos, realizo las siguientes actividades:

- a) Revisión y Análisis de la información del día anterior. (resumen de operaciones por gestor)
 - Cuentas bajadas de nivel de gestión.
 - Cuentas puestas al corriente.
 - Analizar cuentas deterioradas (cuentas que incrementan sus días vencidos) observando con cada gestor que se dejo de hacer para que la cuenta avanzara de nivel de gestión.

- b) Seguimiento al porcentaje de efectividad de las cuentas según su status por gestor:
 - Al corriente (cuentas normalizadas que reactivan el proceso económico)
 - Contención (cuentas que permanecen en su mismo nivel de gestión)
 - Abatimiento. (cuentas que bajan a un nivel inferior de gestión)
 - Deterioradas. (cuentas que pasan a un nivel superior de gestión)
 - Liquidadas (cuentas liquidadas)
 - Vendidas. (cuentas vendidas)

- c) Realizar el análisis y llevar un control para darle seguimiento a las cuentas que se encuentran en:
 - DSM y FPP (DSM cantidad de días en que a una cuenta no se le da seguimiento) (FPP son las fechas en que los deudores dieron promesas de pago)



- Formato de Cartera inicial (es el total de cuentas es necesario debido a que de allí se toma como referencia para sacar los porcentajes de avance para cumplir con los objetivos.)
 - Índice de Delincuencia (clientes sin pago desde apertura).
- d) FPD (primer pago efectuado) el cual se clasifica en:
- FPD 0 = Pago efectuado antes del vencimiento.
 - FPD 1 = Pago efectuado el día del vencimiento.
 - FPD 2 = Pago efectuado entre 1 y 7 días después del vencimiento.
 - FPD 3 = Pago efectuado después del 8 día del vencimiento.
- e) Análisis del índice de delincuencia vs. FPD.
- f) Sincronización de los equipos de trabajo (Actualización de la información en las Palms)
- g) Supervisar que los gestores firmen la bitácora de salida de los equipos (Palm)
- h) Llevar el control de la carta responsiva que deben tener los gestores por su equipo de trabajo (Palm)
- i) Asegurarse de forma aleatoria que todas las cuentas estén relacionadas a una zona de trabajo de tal modo que se cubran a todos los gestores a las semana.
- j) Revisar las zonas de trabajo de cada gestor (verificar que se de una correcta zonificación)
- k) Organización de rutas; Revisión aleatoria a los gestores, cubriendo a todos en una semana en:
- Cuentas en riesgo.
 - Información relevante del contacto.



- Numero de cuentas enrutadas
 - Seguimiento a las cuentas ilocalizables.
 - Control de los equipos de trabajo (Palm y cargador) `para gestiones fuera de horario.
 - DSM (días sin movimiento)
 - Seguimiento a las FPP (fechas promesas de pago) a través de otro gestor (recordatorio de la FPP).
- l) Supervisar el Intercambio de Fichas de Seguimiento (intercambio de Cuentas).
- Permitido con otro sector y entre gestores (cuando estén fuera de Zona).
 - Debe realizarse cuantas veces sea necesario.
 - Cuando sea detectado un cambio de domicilio.
 - En todo tipo de crédito.
 - Para gestionar en empleos que se encuentran fuera o muy lejos del sector.
 - En FPP, un día antes para recordar, el día de la promesa y un día después si no se cumplió la promesa.
 - Con cuentas en riesgo de perderse.
 - Con Clientes difíciles de localizar, renuentes o con cuentas criticas.
- m) Gestor seleccionado. (Al más bajo, el más critico, al que le toca en turno)
- utilizar el mismo criterio de seguimiento para todos los niveles.
 - Declaración al gerente su compromiso de resultados y determinar junto con el, las actividades y estrategias a seguir.
 - Reunión en grupo retroalimentación y recomendaciones.



- Comunicar al equipo de trabajo los compromisos establecidos con el gerente.
- Revisar intercambio de fichas con otro sector.
- Revisar con la asistente las actividades a efectuar en el día.

n) Antes de salir; poner especial atención en:

- Índice de delincuencia.
- Cartera asignada.
- Revisar montos vencidos actualizados.
- Diseño de formato de lo consultado en PPC (Reporte de productividad).
- Reporte de montos.
- Control de cartera.
- Cartera con más de 7 Días sin movimiento (DSM) en mercado formal y 3 DSM en mercado informal.
- Aviso de acuerdo al nivel de gestión.

ñ) Al regresar; poner especial atención en:

- Reporte de gestiones del día por gestor (cartera inicial)
- Índice de delincuencia por gestor.
- Reporte de capturas de gestión en el dispositivo móvil (PPC.)
- Efectividad de la gestión, (visitas vs. contactos)
- Cuestionamiento de lo que no se logro.
- Revisión de compromisos en cédulas de evaluación de gestor de otros días.
- Descargar la PPC.
- Revisión de reportes de captura en PPC.
- Análisis de Contactos directo e indirectos.



- Revisión de la ruta visitada, checar numero de vistas con contacto.
- Checar el número de cuentas con fechas promesa de pago (FPP)
- Revisión de las cuentas en riesgo y su gestión del día mínimo una vez a la semana en el MF (mercado formal). Y dos veces en el MI (mercado informal) con cada gestor.
- Promesas de pago incumplidas-
- Reportar al gerente el resultado de la Evaluación del gestor, para lo comentarios correspondientes.

- Método CRA (Causa, Resultado, Acción).

- organizar operativos especiales. (visitas fuera de horario)
- Analizar información y establecimiento de compromisos al final del día.
- Supervisar telefónicamente y de forma aleatoria algunas gestiones diario.
- Agendar pendientes para el día siguiente.
- Revisar cuenta por cuenta a los gestores de manera aleatoria.

- Validación de resultados:
 - Validando con clientes vía telefónica (2 por día) y haciendo gestiones físicas para revisar el trabajo del gestor (por excepción) (dos cuentas al azar).
 - Revisando el flujo natural de cada gestión: vista-detectar motivo-generar alternativa FPP revisar cumplimiento de promesa en distancias y/o tiempos
 - Revisar FPP en el Sistema (SIC).
- Retroalimentación:
 - Al término de la ruta del día reunir el equipo para retroalimentación.



- Entregar semanalmente las cédulas de evaluación de los gestores con los comentarios correspondientes.

- Reclutar y seleccionar con el visto bueno del gerente, mediante las siguientes fuentes:
 - Referidos.
 - El diario de Mayor Circulación.
 - OCC.
 - Carteles, Anuncios, Volantes.
 - Universidades.
 - Bolsa de trabajo.
- Capacitación:
 - Impartir Capacitación teórica.
 - Llevar un programa de capacitación continuo basado en la aplicación de la cédula de evaluación a los gestores.

3.2 PROCESO DE COBRANZA PRESENCIAL.

Es importante señalar que en Financiera Independencia, el proceso de cobranza presencial esta certificado por la norma del iso 9001:2000, (Medición, Análisis, Mejora) por lo que en la dirección de crédito y cobranza se han planeado e implementado bajo el sistema de Gestión de Calidad todas las actividades relacionadas con el monitoreo, la medición, el análisis y la mejora del Sistema de Calidad a través de los resultados del proceso de Gestión de cobranza presencial.



Los conceptos aplicados en las actividades de **monitoreo y medición** dentro del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de Gestión de Cobranza presencial son los siguientes:

- “Monitoreo” o supervisión de actividades, necesarias para asegurar que lo descrito en los procedimientos y políticas se cumpla.
- “Medición” de aquellos aspectos, características o factores considerados importantes para el sistema de calidad y que requieren de “comparar” los resultados parciales o globales contra algún criterio o parámetro establecido de control.
- “Análisis” de aquellas mediciones realizadas que requieren de un procesamiento de la información recabada para determinar si se cumplen o no los parámetros establecidos, o dependiendo el caso, determinar el “grado de cumplimiento”, incluyendo el análisis de las no conformidades y la determinación de sus causas.
- “Mejora” de los resultados de desempeño del proceso (o sub-procesos) del Proceso de Gestión de Cobranza Presencial, del nivel de satisfacción del cliente, y del cumplimiento de las características de calidad del servicio.

En el **Análisis de Datos** las técnicas estadísticas que han sido establecidas de acuerdo al tipo de información que se desea visualizar para un mejor análisis de la información, son las siguientes herramientas estadísticas:

- Hojas de verificación. (o “check list”)
- Diagramas de “Pareto”.
- Cartas o gráficas de control.



- Gráficos comparativos. (de barras, de pastel, etc.)

La **Mejora Continua** es uno de los principios de la Norma ISO 9001:2000 para la implantación y mantenimiento del sistema de Gestión de Calidad y se aplica a partir del compromiso de monitorear y medir las actividades que conforman el proceso de gestión de la cobranza presencial y el servicio el cual es el resultado; servicio no conformes y la satisfacción del cliente, sin embargo no es suficiente con la medición y conocimiento del estado real del desempeño, por lo que se hace uso del procedimiento de Acciones Correctivas y preventivas.

Para continuar con el ciclo de mejora continua debe cerrarse la primera fase del ciclo de calidad el cual contiene:

- PLANEAR.
- HACER.
- VERIFICAR.
- ACTUAR.

La fase de “Actuar” es considerada como la “toma de acciones” adecuadas, conforme a los resultados medidos, por lo que se debe cerrar hasta controlar la actividad, antes de intentar subir un nivel de calidad, de allí el concepto de Mejora Continua.

El alcance de los lineamientos de este procedimiento cubre las acciones CORRECTIVAS O PREVENTIVAS necesarias para el tratamiento de todas las



No-Conformidades que se detecten en el Sistema de Calidad, sea cual sea el origen de su determinación, el cual puede ser:

- Por Proceso. (o subprocesos)
- Por Servicio. (Servicio no conforme)
- Por sistema. (cuando su origen esta desde el diseño o implementación del Sistema de Calidad)
- Por Objetivo de Calidad. (por incumplimiento de sus propios parámetros de control)
- Por queja de cliente. (ya sea recibida en Sucursal o a través de la CONDUSEF)

El contenido del procedimiento de “Acciones correctivas y preventivas”, esta estructurado con las siguientes etapas:

Etapa	Descripción
1	Origen, detección y registro de las No-Conformidades.
2	Control de los reportes de No Conformidad.
3	Acción inmediata.
4	Análisis de causas de las No Conformidades.
5	Acción tomada, correctiva o preventiva.
6	Seguimiento de la acción tomada.
7	Cierre de la No Conformidad.



Ahora bien el proceso de cobranza en Financiera Independencia esta determinado por su estrategia de gestión en el nivel de riesgo, por lo que se debe diferenciar claramente la intensidad de gestión de cada cuenta, según el nivel de riesgo. Para lo cual se debe identificar los siguientes conceptos:

- Nivel de riesgo: Calificación que determina el sistema de cobranza a una cuenta, según el comportamiento de las variables que predicen su probabilidad de caída a 90 días vencidos.
- Nivel de gestión: Es la intensidad, frecuencia y forma como se decide gestionar un adeudo, dependiendo de la combinación de las variables: nivel de riesgo y días vencidos.

El nivel de riesgo se divide de acuerdo al mercado al que pertenecen (formal o informal) en:

- Riesgo bajo
- Riesgo medio
- Riesgo alto

De la misma forma los niveles de gestión a su vez se dividen de acuerdo al mercado al pertenecen (formal e informal) en:

- **Gestión a distancia el cual se divide a su vez en:**

- Gestión preventiva: Acciones anteriores a la fecha de pago (llamada de bienvenida entre otros).



- Gestión informativa: Acciones telefónicas o impresas orientadas a informar el atraso de la cuenta y los gastos de cobranza. Se informa al deudor y a terceros.
- Gestión correctiva: Acciones telefónicas o escritas orientadas directamente al deudor.
- **Gestión presencial el cual se divide a su vez en:**
 - Gestión asesora: Acciones orientadas a persuadir al deudor de que le conviene pagar su saldo vencido
 - Gestión recuperadora: Acciones orientadas a requerir el pago inmediato del saldo vencido
 - Gestión final primera y segunda asignación: Acciones orientadas a exigir el pago del saldo vencido sin dar por terminado por anticipado el contrato y Acciones orientadas a provocar la liquidación del contrato antes de iniciar el proceso judicial.
 - Gestión terminal: Acciones orientadas a poner fin a una cuenta:
 - ❖ Venta cartera
 - ❖ Juicio
 - ❖ Quebranto



Mercado Formal:

CREDITOS FORMALES																		
NIVEL DE RIESGO	GESTIÓN A DISTANCIA			GESTIÓN PRESENCIAL														
	Días Vencidos																	
	1	15	30	45	60	75	90	105	120	135	150	165	180	195	210	225	240	360
BAJO	INFORMATIVA	CORRECTIVA	ASESORA	RECUPERADORA	FINAL 1A. ASIG	FINAL 2A. ASIG	TERMINAL											
MEDIO	INFORMATIVA	CORRECTIVA	ASESORA	RECUPERADORA	FINAL 1A. ASIG	FINAL 2A. ASIG	TERMINAL											
ALTO	CORRECTIVA	ASESORA	RECUPERADORA	FINAL 1A. ASIG	FINAL 2A. ASIG	TERMINAL												

Mercado Informal:

CREDITOS INFORMALES																			
NIVEL DE RIESGO	GESTIÓN A DISTANCIA			GESTIÓN PRESENCIAL															
	Días Vencidos																		
	1	8	15	22	29	36	43	50	57	64	71	78	85	92	99	106	113	120	127
BAJO	INFORMATIVA	CORRECTIVA	ASESORA	RECUPERADORA	FINAL 1A. ASIG	FINAL 2A. ASIG	TERMINAL												
MEDIO	INFORMATIVA	CORRECTIVA	ASESORA	RECUPERADORA	FINAL 1A. ASIG	FINAL 2A. ASIG	TERMINAL												
ALTO	CORRECTIVA	ASESORA	RECUPERADORA	FINAL 1A. ASIG	FINAL 2A. ASIG	TERMINAL													

Fuente: Manual de Inducción de Financiera Independencia

Las políticas de gestión de Financiera Independencia de acuerdo a su nivel de riesgo son las siguientes:

- El nivel de riesgo de la cuenta, determinará con que morosidad se asigna a un nivel de gestión con sus respectivos gestores



- Un gestor no puede tener varios niveles de gestión; en caso necesario se cambiará el total de las cuentas
- Si un cliente no paga, el nivel de riesgo se puede incrementar pero no reducir, salvo en el cambio de “reciente” a “añejo”.
- Si la cuenta cambia de nivel de gestión por cambio de nivel de riesgo, no afectará la contención ni el abatimiento, que se medirán en montos por cada nivel de gestión.
- Las ilocalizables, una vez dictaminadas pasan directamente a gestión Final, todo cambio a gestión final requiere autorización del Gerente Divisional
- Las cuentas de fallecidos No cambian de nivel de Gestión ya que es necesario que el gestor consiga la documentación requisito.

Las políticas para los reincidentes en el mercado formal son las siguientes:

- Los de riesgo Alto regresan hasta el 6o día vencido al nivel de gestión en el que estaba antes de estar al corriente
- Los de riesgo Medio regresan hasta el 11o día vencido al nivel de gestión en el que estaba antes de estar al corriente
- Los de riesgo Bajo regresan hasta el 16o día vencido al nivel de gestión en el que estaba antes de estar al corriente

Las políticas para los reincidentes en el mercado informal son las siguientes:

- Los de riesgo Alto regresan hasta el 4o día vencido al nivel de gestión en el que estaba antes de estar al corriente
- Los de riesgo Medio regresan hasta el 8o día vencido al nivel de gestión en el que estaba antes de estar al corriente



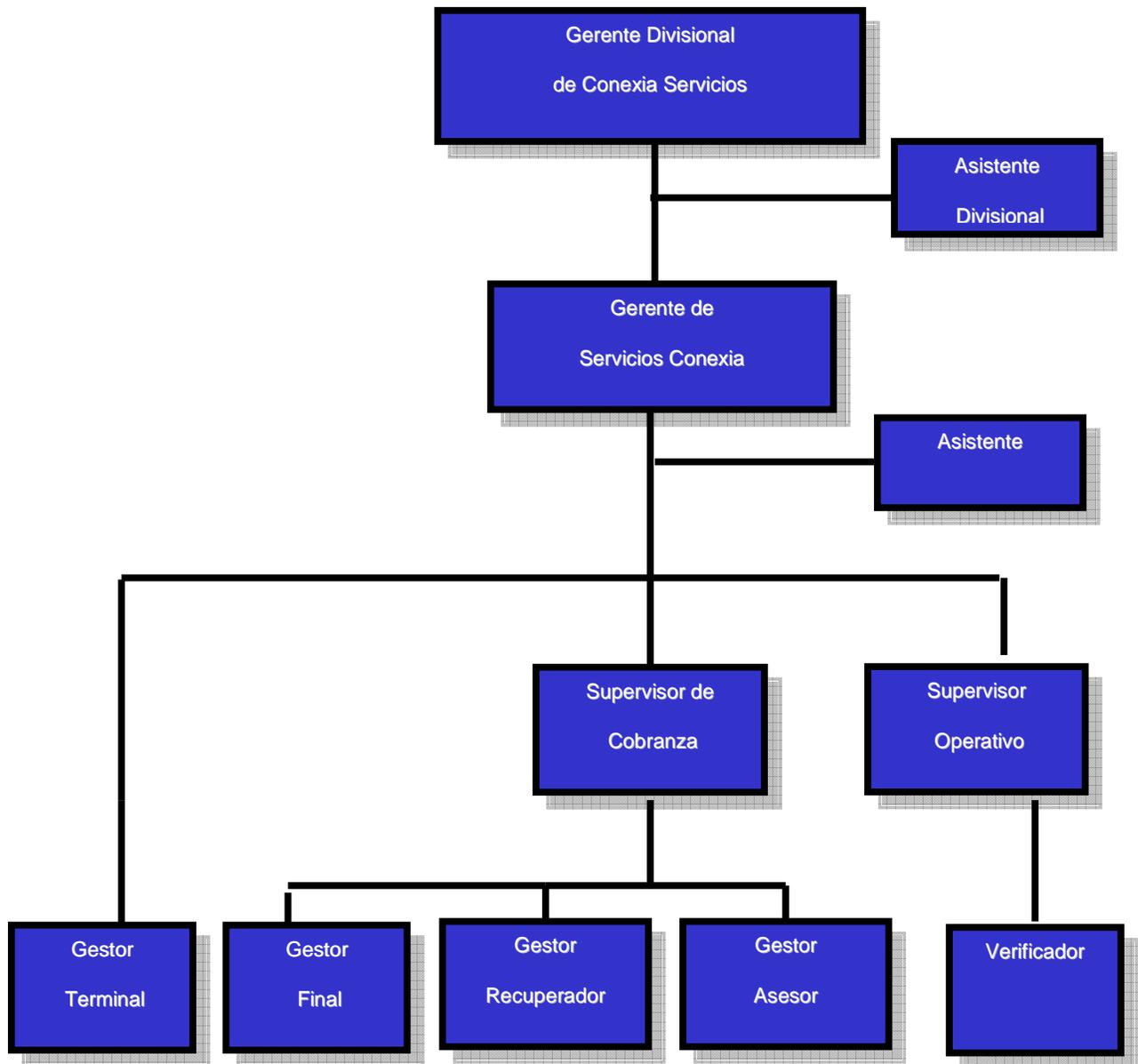
**VINCULACION DE LA LICENCIATURA EN ECONOMÍA Y FINANZAS CON
LA INICIATIVA PRIVADA SOFOM FINANCIERA INDEPENDENCIA**



- Los de riesgo Bajo regresan hasta el 15o día vencido al nivel de gestión en el que estaba antes de estar al corriente



3.3 ORGANIGRAMA DE LA SUCURSAL





3.4 VINCULACION DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL CON LA CARRERA DE ECONOMIA Y FINANZAS

La vinculación de la Licenciatura en Economía y Finanzas con la Sofom Financiera Independencia se origina desde el momento mismo, en que ingreso a laborar a la empresa iniciando de este modo una relación laboral obteniendo beneficios ambas partes al satisfacer su oferta y demanda de servicios respectivamente.

Ahora bien, en primer instancia se me da toda la información de la empresa de manera general hasta llegar a la información específica del área en el que me desarrollo, por lo que voy obteniendo el conocimiento de la empresa de manera gradual de: ¿ Quien es la empresa?, ¿ como esta formada?, ¿ que es lo que hace y como lo hace?; ¿ y que es lo que requiere de mi como economista? a este proceso se le denomina “ **curso de inducción**”.

Al tener dicha información y saber específicamente la actividad a desarrollar, la cual es la reactivación del proceso económico de la empresa mediante la recuperación de la cartera vencida la relación se sigue dando cada vez de una forma mas integral, por lo que se procede a realizar un análisis, utilizando el conocimiento adquirido, en la universidad de Quintana roo en la carrera de economía y finanzas, tales como; , implementación de estrategias, organización, planeación y ejecución, entre otros.



3.5 MATERIAS DE APOYO

De una u otra forma todas y cada una de las materias impartidas en el plan de estudios de la licenciatura en economía y finanzas me han permitido desempeñar mis actividades laborales, optimizando al máximo los recursos con los que se cuentan, para obtener el mayor beneficio. A continuación menciono algunas de las materias que me han servido de apoyo y forma. Por lo que iniciare con la asignatura de:

Introducción a la economía:

Esta asignatura es importante en el trabajo que desempeño debido a que me permite distinguir claramente el rol que juega cada ente dentro del proceso económico, (la empresa, el cliente, el trabajador) lo que conlleva a tener un análisis más redituable para el logro de los objetivos.

Escritura y comprensión de textos:

Sin duda esta asignatura, es de suma importancia ya que en las actividades que realizo; tanto en el manejo de personal como en atención a clientes, es vital para saber expresarse con propiedad y transmitir la información en forma correcta, respectivamente, así como saber escuchar y comprender las necesidades de los demás(circuito del habla).



Matemáticas:

Sin lugar a dudas esta asignatura no puede faltar al realizarse alguna actividad económica, en el departamento de cobranza es imprescindible debido que constantemente se llevan a cabo diversas actividades que requieren este conocimiento, tales como operaciones financieras diversas, calculo de intereses, división de cargas de trabajo, es notable que existen infinidad de usos de esta herramienta.

Matemáticas Financieras:

Es importante contar con conocimientos de esta materia debido a que su uso es necesario, ya que una parte importante de las actividades que realizo es explicar a los clientes su estado de cuenta, por lo que el uso de valor presente, valor futuro, intereses, entre otros es cotidiano.

Procesos administrativos:

Para toda empresa el desarrollo de, la planeación (enfocado al logro de objetivos), la organización (distribución de cargas de trabajo), la ejecución (implementación de lo acordado) y el control (supervisión) son factores determinantes en el logro de objetivos, por lo que el conocimiento que nos da esta asignatura sin duda me permite realizar estas actividades de forma satisfactoria.

Administración financiera:

El dar al cliente la información correcta es un factor importante en el proceso de cobranza, por lo que el conocimiento en primer instancia del producto (para este caso los prestamos personales primordialmente) es imprescindible, por lo que esta



asignatura me permite realizar esta labor de forma eficiente al concienciar al cliente sobre sus beneficios financieros que podría perder con la empresa y las obligaciones a las que tiene que responder como son el pago de sus letras y pagares.

Problemas sociales contemporáneos:

Es muy importante conocer la problemática actual, ya que primero podemos entender mejor a nuestro clientes, quienes su interés primordial es sanear sus finanzas personales y en base a ello darles una mejor asesoría para que logren su objetivo.

Desarrollo del sistema financiero mexicano e internacional:

Es importante conocer el origen e historia de la empresa donde laboramos y poder visualizar el futuro de la misma, ya que es parte de la confianza y tranquilidad que le vendemos al cliente; esta materia nos da las herramientas necesarias para conocer el papel que desempeña nuestra empresa en el sistema financiero, así como a las demás entidades e instituciones financieras que la integran y que son nuestra competencia, aprovechando de esta forma nuestras fortalezas para beneficio de los clientes.

Desarrollo regional:

Esta materia ha sido de vital importancia en el desarrollo de mis actividades debido a que me ha permitido diferenciar a la sociedad de acuerdo a la región, por lo que se puede detectar sus necesidades así como las actividades económicas que realizan de esta forma al conocer más al cliente le podemos ofrecer un mejor servicio ofreciendo productos financieros y alternativas de acuerdo a sus posibilidades.



3.6 ANALISIS DE LAS FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS DE LA LICENCIATURA EN ECONOMIA Y FINANZAS (FODA)

Fortalezas de la Licenciatura en Economía y Finanzas.	Oportunidades de la Licenciatura en Economía y finanzas.
<ul style="list-style-type: none">➤ Da criterio interdisciplinario lo cual nos permite tener cabida en diversos campos laborales.➤ Nos da capacidad de análisis de los diferentes procesos económicos.➤ Nos permite desarrollarnos en el sector público, privado o desarrollar ideas de negocios.	<ul style="list-style-type: none">➤ Respecto a la actividad laboral; a nivel estatal el establecimiento de grandes cadenas comerciales y el turismo, generan oportunidades de empleo.➤ Respecto a lo académico y dado que se tienen las bases, existen diferentes áreas para especializarse ya sea de forma presencial o a distancia.



Debilidades de la licenciatura en Economía y Finanzas.	Amenazas de la Licenciatura en Economía Y finanzas.
<ul style="list-style-type: none">➤ Falta de profundización en sus materias; es decir un poco de economía y un poco de finanzas➤ Falta de convenios con empresas para la realización de prácticas profesionales y servicio social.	<ul style="list-style-type: none">➤ La especialización de otras licenciaturas (con actividad similar) ligadas a la oferta laboral: es decir solicitan Contadores, administradores, financieros.➤ Los salarios en función a ejercer la carrera, es decir se gana mas en actividades que no son meramente de la carrera.

Análisis Interno Fortalezas y Debilidades de la Licenciatura en Economía y Finanzas.

Según lo que hemos podido apreciar la carrera de economía y finanzas nos incentiva a desarrollarnos en cualquier ámbito o proceso económico y también por el criterio interdisciplinario que brinda al egresado permite creas ideas de negocios o desarrollarnos en cualquier sector laboral.

Durante nuestra formación como estudiante de la Licenciatura en Economía y Finanzas, se nos proporciona las herramientas fundamentales teóricamente,



siendo que hoy por hoy, vivimos en un sistema cada vez mas competitivo y día con día van surgiendo nuevas generaciones de egresados para incorporarse al campo laboral, en busca de oportunidades, por lo que al acudir a las entrevistas surge que necesitamos experiencia laboral y un área de especialización ya que en México a diferencia de otros países las actividades laborales son meramente técnicas es decir se necesitan, contadores, administradores, entre otros.

Análisis Externo Oportunidades y Amenazas de la Licenciatura en Economía y Finanzas.

Nuestro estado es joven en relación a otras entidades del país, pero cuenta con potenciales económicos importantes siendo uno de ellos el turismo, actividad económica que ubica al estado de Q, Roo como uno de los principales aportadores de ingresos a nivel nacional, siendo otra de las actividades en el estado el comercio, la cual es la segunda actividad generadora de empleo en el sur de la entidad.

La dependencia actual de la actividad económica en el estado esta en función del sector publico y del turismo, siendo este ultimo quien vuelve inestable a la actividad económica debido a las temporadas, siendo en la temporada baja que incluso se dan los despidos laborales. Provocando un incremento en la oferta laboral en detrimento de los egresados de la licenciatura en economía y finanzas, por su falta de especialización en actividades técnicas.

Por lo que es importante señalar que la licenciatura en economía y finanzas debe contar con una base sólida de la carrera y una especialización; siendo que para los que ya egresaron si se les da un seguimiento se les debe motivar a capacitarse en una especialidad.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

CONCLUSIONES:

DE LA UNIVERSIDAD:

Necesaria e imprescindible resulta la presencia de nuestra Universidad de Q,Roo en el Estado, aún más en la ciudad capital Chetumal, son casi dos décadas de dinamizar la creatividad intelectual de la vida citadina. A principios de la década de los noventas del siglo pasado, resultaba un sueño utópico el pensar que los recursos económicos de las familias chetumaleñas se podrían economizar al pensar que sus hijos estudiarían en una universidad y, en su propia ciudad y a unos cuantos kilómetros de sus casas. Eso sin mencionar toda la derrama económica que propicia la construcción de su infraestructura y la llegada de la comunidad intelectual de varias partes de nuestra República Mexicana, e incluso del extranjero. Por ende, resulta de gran importancia en todos los ámbitos, debido a los beneficios que conlleva para la sociedad el tener un mejor nivel de educación al diversificar y mejorar la calidad educativa en el nivel superior. repercutiendo directamente hacia las familias, los sectores productivos, entre otros; dichos beneficios inicialmente dirigido hacia las personas que radican en el estado y más aun para los habitantes de Chetumal.

Por lo que es importante recalcar que nuestra universidad cuenta con todos lo recursos físicos, materiales y humanos para brindarnos la oportunidad de tener una mejor preparación en las diferentes licenciaturas e ingenierías que integran su oferta educativa, (la cual cada vez se ha ido incrementando con carreras novedosas satisfaciendo aun mas la demanda educativa) y no solo para las



nuevas generaciones sino para todas aquellas que quieran incrementar su acervo cultural; al realizar sus estudios universitarios.

DE LA CARRERA:

Siendo una carrera nueva y una de las carreras novedosas de la universidad, la licenciatura en Economía y Finanzas, cuenta con las materias adecuadas para cumplir con el perfil que ofrece al egresar, esto debido al plan de estudios el cual considero se adecua de forma correcta en nuestra formación, tomando en cuenta la región en la cual nos encontramos sin perder de vista el ámbito internacional.

La economía y las finanzas las podemos observar en cualquier actividad que se practique por lo que el ámbito laboral en el cual puede desempeñarse un egresado en esta licenciatura es libre a la actividad que mas se incline pudiendo poner en practica los conocimientos adquiridos en la carrera; es decir al egresar con la capacidad de realizar análisis, propuestas, relacionarse en actividades con otras disciplinas, utilizar los medios con los que se cuentan en una búsqueda de maximizarlos, y tomando en cuenta que las actividades económicas y financieras son ilimitadas nos permite aprovechar de la mejor forma el entorno en el cual nos encontremos.

Por lo cual es una carrera con un potencial y un área de desempeño muy extensa, en la cual cada egresado decide en donde participar, o desarrollarse profesionalmente.



EL DESEMPEÑO LABORAL:

Considero incuestionable la actividad económica que realiza la SOFOM Financiera Independencia, ya que si es cierto que el sistema Financiero Mexicano se ha consolidado, dicho crecimiento no ha ido a la par con la sociedad mexicana, debido a que una cantidad considerable de la población no había tenido acceso ha participar de alguna forma en el sistema financiero.

En cuanto a las actividades que realizo como supervisor de cobranza en Financiera Independencia, en el proceso de reactivación de la actividad económica, recuperando la cartera vencida, sin duda los conocimientos adquiridos en la universidad me han permitido desarrollar con eficacia las actividades logrando los objetivos buscados; sin perder de vista tanto los intereses de la empresa, así como las necesidades de los clientes.

Es una experiencia realmente satisfactoria el poder cumplir con las actividades para las cuales fui requerido en la empresa donde laboro e incluso aportar ideas para una mejora.

RECOMENDACIONES:

DE LA UNIVERSIDAD:

Respecto a las materias base de titulación, las cuales se cursan en el ultimo semestre de la licenciatura , desde mi punto de vista considero deberían de ser mas estrictas, ya que tomando en cuenta lo disciplinado del reglamento de la universidad para sus diferentes actividades, considero que de la misma forma se



debería dar más peso a dichas materias con la finalidad de que los estudiantes que no cuentan con los requisitos para titularse por promedio, puedan lograr ese objetivo en el mismo tiempo, es decir que al iniciar el semestre el alumno inscriba su proyecto y al finalizar el semestre tenga que entregarlo terminado para aprobar la materia.

Por otro lado sería respecto al servicio social y o practicas profesionales, el cual considero debería existir un vinculo con los sectores productivos, ya sea iniciativa privada o sector publico, que permita a los estudiantes relacionarlos directamente con dicho sector, sin limitarse a espacios geográficos, ni tiempos, es decir que de inicio el vinculo podría ser a nivel Estatal, ya que las practicas se podrían realizar en vacaciones de verano y en otras ciudades; esto con la finalidad de que el alumno entre en contacto directamente con el sector productivo que le sea mas atractivo para el desempeño futuro de su vida laboral.

Sin duda la globalización mundial, ha sido un factor determinante en el desarrollo, por lo que la competitividad de la oferta de servicios, entre otros, se ha inclinado hacia la ampliación de su gama y hacia una mejora en su calidad, por lo que considero que la Universidad de Quintana Roo, podría tener esa ampliación la cual podría darse abriendo la posibilidad de realizar los estudios en línea.

DE LA CARRERA:

En todas las épocas la economía y las finanzas han sido cambiantes por lo que la carrera debe ser de igual forma sin perder de vista el objetivo para el cual fue creado es decir el perfil del egresado.



Es importante desde mi punto de vista que las materias base de titulación es decir los seminarios de investigación tengan más peso, que al concluir el semestre el alumno ya sepa la forma en que se va titular y que no sea solo una materia mas, ya que no se les puede comparar con las materias deportivas o culturales.

DE LA EMPRESA:

Dado los tiempos que vivimos en la actualidad considerando las necesidades básicas de la sociedad, tomando en cuenta las más importantes tales como educación, seguridad y salud; se puede decir que lo que antes se consideraba un lujo hoy día son necesidades para todos. Siendo que los productos financieros que ofrece Financiera Independencia permiten a toda la sociedad Mexicana tener acceso a ellos, lo cual antes del nacimiento de las Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOL) las cuales en corto plazo ampliaron sus actividades, de este modo incrementando la cantidad de servicios a la sociedad convirtiéndose en Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM); Un porcentaje considerable de la sociedad mexicana no tenia acceso a ellos, debido a que la única forma de obtener un producto financiero, era mediante un banco, es decir se tenia que cumplir con una cantidad considerable de requisitos para ser sujeto de crédito, por lo que las familias, con salarios mínimos, con empleo informal, sin propiedad; no contaban con estos beneficios, cabe mencionar que el mayor porcentaje de mexicanos se encuentra en esta situación; por lo que los inversionistas tuvieron la visión de fijarse en esta parte importante de la sociedad.

Sin embargo considero importante mencionar que del mismo modo como existe una vigilancia por parte de instituciones gubernamentales para regular a las financieras que operan en sus tasas de interés entre otros puntos importantes.



**VINCULACION DE LA LICENCIATURA EN ECONOMÍA Y FINANZAS CON
LA INICIATIVA PRIVADA SOFOM FINANCIERA INDEPENDENCIA**



Del mismo modo se debería, llevar un control, y regulación de las actividades de las financieras en cuanto a la educación financiera de sus clientes.

Es decir vigilar que en el momento que la financiera coloque un producto financiero se le de al cliente todo el conocimiento del producto que esta adquiriendo, ya que los productos financieros son intangibles pero si no se usan adecuadamente pueden golpear y desestabilizar enormemente la economía de un hogar; siendo que el objetivo primordial de los estos productos, es el de apoyar a la economía de las familias mexicanas; y eso solo se logra solo si los clientes hacen buen uso de los beneficios que les da la aprobación de un crédito, y de igual forma cumplen con sus obligaciones que estas con llevan.

Por anterior considero importante mencionar que se debe respetar las regulaciones previstas por las instituciones gubernamentales correspondientes, tales como los horarios para realizar actividades de cobranza, entre otros; así como el respeto a los clientes al informarles con veracidad las características de los productos financieros que adquieren así como el uso de los mismos. Es decir que el cliente comprenda perfectamente y en la misma proporción el beneficio y el compromiso que obtiene al adquirir un producto financiero.

Asimismo la financiera debe supervisar que se cumplan las regulaciones establecidas por las autoridades y vigilar que se le proporcione a los clientes que se encuentran en cartera vencida la información adecuada sobre sus cuentas y todos los beneficios a que puedan ser acreedores, tales como seguro contra desempleo, promociones para liquidar su cuenta, reestructuración de cuenta, dado que unos de los objetivos principales de las financieras es el apoyar a las familias mexicanas.



BIBLIOGRAFIA

1. Arroyo Antonio M., Prat Margarita Dirección Financiera tercera edición 2004.Mexico
2. Case Karl E. y fair Ray L. Principios de microeconomía Cuarta edición Prentice hall 1997
3. Franos Antonio Estrategia y planes para la empresa Prentice Hill primera edición 2006
4. Gregori Paúl A. Fundamentos de Economía octava reimpresión 2006.
5. Landreth y Colander historia del pensamiento económico séptima reimpresión México 2007
6. LeRoy Miller Roger Macroeconomía moderna Séptima edición 2001 Mexico.
7. Ley orgánica de la universidad de Quintana roo.
8. Mistries Benquet Francis y Hernández Trujillo José Montiel o Crédito Seguro y Ahorro rural las vías de la Autonomía primera edición 2003.
9. Manual de inducción Financiera independencia 2006
10. Manual De calidad ISO 9001:2000 proceso de gestión de cobranza presencial Financiera Independencia.
11. Nassir Sapas Chin Evaluación de proyectos de inversión en la empresa primera edición 2001 México
12. Pavón Cuellar Lilianne Isabel MC Coraw Macroeconomía aplicada Hill primera edición 2004 México



13. Perdomo Abraham Moreno Planeación financiera para épocas normal y de inflación sexta edición 2004. México.
14. silvestre José Problemas económicos de México quinta edición Mc Graw Hill 2004. México
15. Silvestre Méndez J. Fundamentos de Economía tercera edición Mc Graw Hill 1999. México
16. Schettino Macario Prentice hall Introducción a la economía para no economista Primera edición 2002. México
17. Skertchly Ricardo W. Microempresa financiamiento y desarrollo el caso de México primera edición 2000 México
18. Stanley Fsicher Rudiger dorn Busch Richard Schmilenger Economía Segunda edition 1990. México
19. Sen Amartya La desigualdad económica FCE primera edición 2001. México
20. Samuelson Paúl y Nordhauss Willian, Salazar Deck Macroeconomía 16 edición 2001. México
21. Samuelson y Nordhaus Microeconomía 17 edición Mc Graw Hill México 2005
22. Universidad de Quintana roo Plan de estudios 2002, Licenciatura en Economía y Finanzas.
23. <http://www.apartados.hacienda.gob.mx/sofomes>.
24. <http://www.sat.gob.mx>.
25. <http://www.intelegis.com.mx/PDFs/200805/200805-sofom.pdf>
26. www.uqro.com.mx.