



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO®

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

REPORTE FINAL PARA ACREDITAR RESIDENCIA PROFESIONAL DE LA CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

MEJORAS EN LA ACREDITACIÓN Y ENTREGA DE CRÉDITOS

Sandra de Jesús Montoya

Compartamos Banco S.A

Margarita Raquel Ortega Rivera

Raquel Jáuregui Dueñas

Diciembre 2019

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PABELLÓN DE ARTEAGA



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PABELLÓN DE ARTEAGA



2019-agosto-diciembre

*Reporte final para acreditar residencias profesionales de la carrera
ingeniería en gestión empresarial*

NOMBRE DEL ALUMNO:

Sandra de Jesús Montoya

NOMBRE DEL PROYECTO:

Mejoras en la acreditación y entrega de créditos

ASESOR INTERNO: *Raquel Jáuregui Dueñas*

ASESOR EXTERNO: *Margarita Raquel ortega rivera*

II. Agradecimientos.

Cada persona tiene sus tiempos, siempre me digo eso cuando veo que alguien ha logrado algo. Cuando deje mis estudios en el 2009 pensaba en retomarlos máximo en dos años que postergue por diferentes causas.

El día de hoy estoy muy satisfecha por cómo sucedieron las cosas, por todas las personas que me ayudaron a lograr esta meta personal. Mi madre principalmente, por ya que por su apoyo incondicional pude dedicarle a mi carrera el tiempo que requiere, gracias a mis amigos que tantas veces postergamos planes, viajes por estar estudiando, a mi familia que por seguir su ejemplo yo quería ser como ellos y que estuvieran orgullosos de mí, a mis hijos por la fuerza de seguir preparándome y agradezco infinitamente a Dios y a la vida que sin ellos nada de lo que yo planeo sería posible, gracias Dios ya que sin ti no estaría hoy escribiendo estas líneas.

Nunca pensé que estudiar e esta etapa de mi vida sería tan estresante y cansado, sin embargo, hoy puedo decir que todo es posible cuando se quiere y cuando se está rodeado de las personas correctas, compañeros, maestros, la coordinadora de carrera, gracias a su apoyo, disposición y cariño es que cada etapa de la carrera era menos complicada.

Solo puedo decir gracias a Dios por regalarme la oportunidad de hacer posibles mis sueños acompañados de las personas que más amo.

III. Resumen.

Compartamos Banco es un banco mexicano para micro finanzas con más de 2.5 millones de clientes. El banco se dedica a los sectores de créditos y seguros, Compartamos Banco ofrece préstamos, incluyendo Crédito a la mujer, Crédito adicional, Crédito de mejoras para el hogar, Créditos a pequeños comerciantes, y Crédito Individual, y en la división de seguros, ofrece seguros de vida y seguro integral. Sus productos y servicio van enfocados a distintos sectores de la población es decir cada producto tiene sus requisitos y perfil que el usuario tiene que cubrir:

Trabaja con compromiso y pasión para ofrecer los mejores servicios financieros, apoyando y otorgando beneficios a emprendedores. La atención a nuestros clientes, la pasión, la responsabilidad y el trabajo en equipo son nuestros valores fundamentales. Ofrece los mejores créditos y servicios financieros para emprendedores, comerciantes y microempresarios.

“29 AÑOS AL SERVICIO DE CUMPLIR LOS SUEÑOS DE NUESTROS CLIENTES”

ÍNDICE

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	7
2.1 <i>Introducción</i>	7
2.2 <i>Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.</i>	8
<i>Misión</i>	8
<i>Visión</i>	9
<i>Valores</i>	9
<i>Objetivos</i>	9
2.3 <i>Principales clientes de la empresa</i>	9
2.4 <i>Organigrama de la empresa</i>	10
2.5 <i>Problemas a resolver, priorizándolos.</i>	11
2.6 <i>Objetivos (General y Específicos)</i>	11
<i>Objetivo general:</i>	11
<i>Objetivo específico:</i>	12
2.7 <i>Justificación</i>	13
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO	14
3.1 <i>Marco Teórico (fundamentos teóricos).</i>	14
CAPÍTULO 4: DESARROLLO	36
4.1 <i>Procedimiento y descripción de las actividades realizadas</i>	36
4.2 <i>Cronograma de actividades</i>	38
CAPÍTULO 5: RESULTADOS	39
5.1 <i>Resultados</i>	39
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES	42
6.1 <i>Conclusiones del Proyecto</i>	42
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS	44
7.1 <i>Competencias desarrolladas y/o aplicadas.</i>	44
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	46
8.1 <i>Fuentes de información</i>	46
CAPÍTULO 9: ANEXOS.....	47
9.1 <i>Anexos</i>	47
CARTA DE ACEPTACION	52

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

2.1 Introducción

Este trabajo se resulta de la realización de mis prácticas profesionales en la empresa Banco Compartamos. Esta empresa, es también una entidad bancaria en América latina para micro finanzas, con más de 2.5 millones de clientes. Con presencia en México, Guatemala y Perú.

Específicamente el proyecto trata de emplear estrategias que permitan agilizar la entrega d los créditos, así como los procesos internos en las oficinas de servicio, trayendo como consecuencia el crecimiento de clientes y la retención de los mismos.

En la estructura de la investigación se involucran dos áreas, administración y/o sistemas y obviamente ventas, detectamos las áreas de oportunidad que generaban el cuello de botella internamente, lo cual frena la operación, para lo cual se propondrán varias soluciones para la reducción de tiempos y mejora continua en los procesos.

La reducción de tiempos la basamos en varios procesos que se aplican exitosamente y que han permitido mantener a los actuales clientes, premiando su lealtad con precios justos para cada uno.

Es importante mencionar que este proyecto me permitió emplear y enriquecer los conocimientos adquiridos durante mi carrera, fortaleció mi actitud de servicio con el cliente interno y externo. Me permite colaborar con la empresa, mediante el planteamiento de soluciones efectivas al problema en cuestión que ambos hemos venido enfrentando.

2.2 Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.

Somos el banco que genera valor social, económico y humano. Estamos comprometidos con la persona, generamos oportunidades de desarrollo en segmentos populares; estas oportunidades se basan en modelos innovadores y eficientes a gran escala y en valores trascendentales que crean cultura externa e interna, desarrollando relaciones de confianza permanentes y contribuyendo a la creación de un mundo mejor.

Compartamos es un banco especialista en micro finanzas que genera:

- Valor social: convencidos de impulsar desarrollo social, llevamos servicios financieros al mayor número de personas en el menor tiempo posible.
- Valor económico: creando una institución rentable y fuerte en la que el capital privado pueda participar, hacemos que esta industria sea atractiva para que otros compitan.
- Valor humano: confiando en las personas, en su palabra y en su buena disposición para tener éxito y desarrollar sus capacidades. Promovemos acciones que den a clientes y a colaboradores la oportunidad de ser mejores personas. Todas nuestras acciones deben de estar enfocadas para generar estos tres valores, con el fin de cumplir nuestra Misión.

Misión

Somos el banco que genera valor social, económico y humano. Estamos comprometidos con la persona, generamos oportunidades de desarrollo en segmentos populares; estas oportunidades se basan en modelos innovadores y eficientes a gran escala y en valores trascendentales que crean cultura externa e interna, desarrollando relaciones de confianza permanentes, y contribuyendo a la creación de un mundo mejor.

Compartamos es un banco especialista en micro finanzas que genera:

Valor social: convencidos de impulsar desarrollo social, llevamos servicios financieros al mayor número de personas en el menor tiempo posible.

Valor económico: creando una institución rentable y fuerte en la que el capital privado pueda participar, hacemos que esta industria sea atractiva para que otros compitan. Valor humano: confiando en las personas, en su palabra y en su buena disposición para tener éxito y desarrollar sus capacidades. Promovemos acciones que den a clientes y a colaboradores la oportunidad de ser mejores personas. Todas nuestras acciones deben de estar enfocadas para generar estos tres valores, con el fin de cumplir nuestra Misión.

Visión

Contando con personas autor realizadas, ser el banco líder en finanzas populares, ofreciendo servicios de ahorro, crédito y seguros, ampliando las fronteras del sector financiero. Código de Ética Mística La Mística es la vivencia de nuestros seis valores. La persona es un ser capaz de hacer el bien, guiado por valores. Al practicar estos valores en su vida diaria, se hace una mejor persona e impacta positivamente en la sociedad.

Compartamos Banco invita a todos los accionistas, consejeros, comisarios y colaboradores hacer el mayor bien posible, practicando valores en su vida personal y laboral, haciendo especial énfasis en seis valores institucionales.

Valores

A continuación, se describen estos seis valores y cómo se viven en Compartamos Banco: Persona Buscamos que las personas sean mejores. Por ello, fomentamos su desarrollo integral de acuerdo al modelo FISEP que considera todas las dimensiones de la persona (Físico, Intelectual, Social-familiar, Espiritual y Profesional).

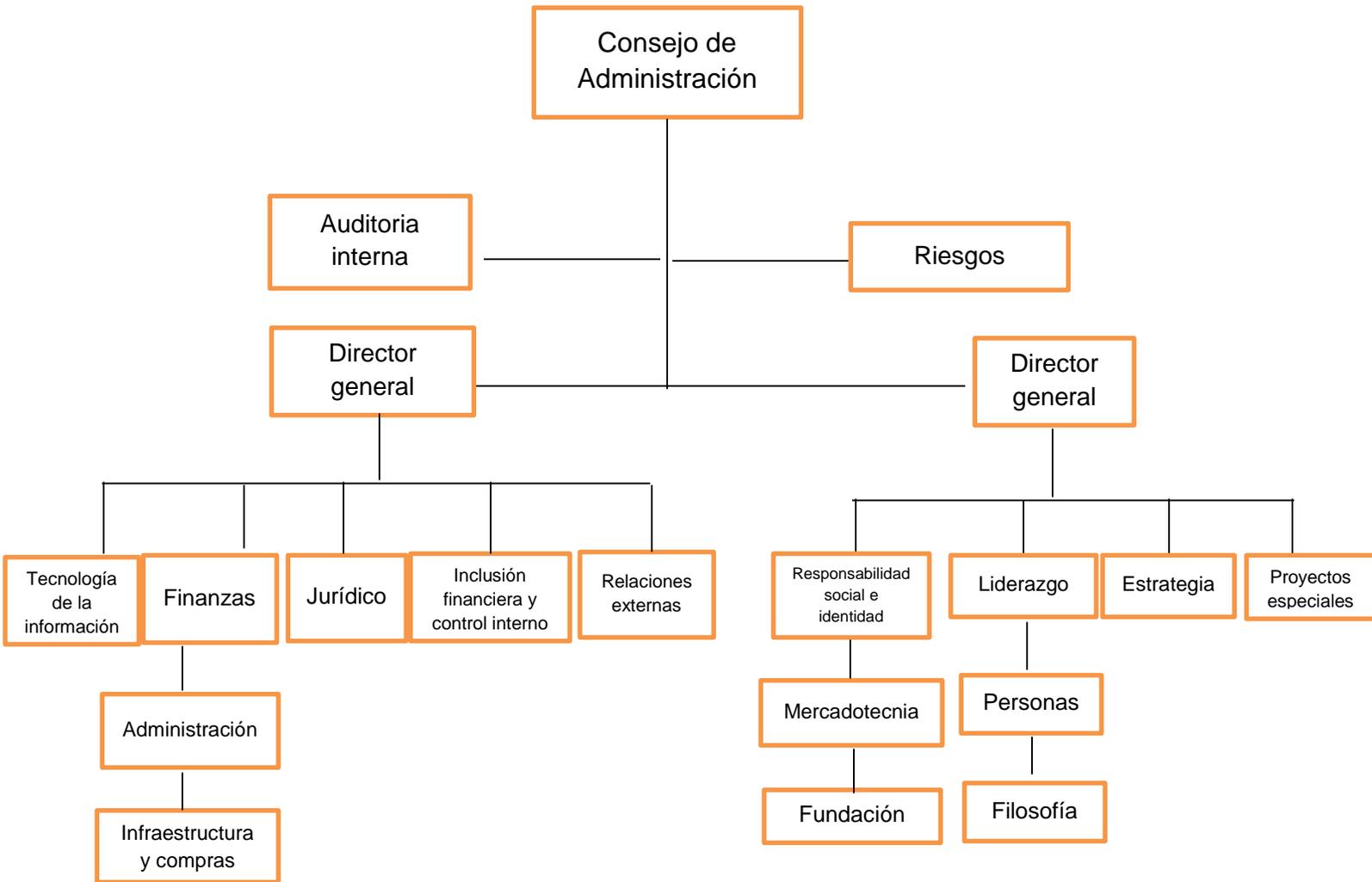
Objetivos

Erradicar la exclusión financiera llegando al mayor número de personas en el menor tiempo posible con productos adecuados a nuestro mercado.

2.3 Principales clientes de la empresa

Aquellas personas a las que la banca tradicional no otorga créditos, aquellas personas que no pueden comprobar ingresos

2.4 Organigrama de la empresa



2.5 Problemas a resolver, priorizándolos.

Los principales problemas a resolver, reducir la tasa de interés a los clientes será la primera y única opción de crédito, logrando la lealtad hacia la empresa.

Al recibir estos beneficios el cliente tiene mayor responsabilidad de no quedar mal con su crédito ya que si lo hace pierde los beneficios que adquirió por su buen comportamiento.

El mejorar la reducción del tiempo y el pápelo para su renovación nos optimiza tiempo para así poder buscar más prospectos.

El darle tres días más hábiles al cliente para que pague su mensualidad sin multa, evita la molestia del cliente, generando más compromiso de pago puntual.

Los clientes con nivel de riesgo excelente se les pueda otorgar su crédito sin aval eso facilita al cliente su pronta renovación y no lo ponemos en el dilema de que muchas de las veces no quieren renovar por no buscar quien le firme de aval.

Su molestia era el hecho de comprobar a la empresa la voluntad de pago.

El poderle otorgar al cliente el beneficio de liquidarlo cuando él quiera, sin cobrarle ninguna penalización, el cliente se siente con la libertad de hacerlo sin perjudicarse.

Con todos estos beneficios que otorgamos a nuestros clientes, tenemos la seguridad que cualquier molestia que les cause el trabajar con nosotros será solucionada a la brevedad posible.

Dándole siempre varias ofertas para que su historial crediticio no se vea afectado y así pueda seguir trabajando con nosotros.

2.6 Objetivos (General y Específicos)

Objetivo general:

Lo que se busca con las mejoras es perder la menor cantidad de clientes posibles, ofreciéndoles alternativas que no dejen de lado las clausulas específicas del crédito (garantía solidaria) pero que las respalde en caso de una situación que ponga en riesgo el buen funcionamiento y permanencia del grupo.

Objetivo específico:

Atraer clientes nuevos siendo flexibles en nuestros procesos internos, es decir, algunas veces no podemos cerrar un grupo de 10 personas porque de momento quizás 2 clientas no tienen el 5% inicial que el banco requiere para otorgar el crédito.

Creando excepciones al área de ventas para no frenar la colocación y entrega del crédito tendremos más herramientas para que el cierre de venta sea exitoso.

Mejorar la tasa de interés de cada cliente o grupo con “tasa campeona” una herramienta que nos permite ofrecerle al cliente una tasa de interés de acuerdo a su antigüedad en la empresa y el monto que se desembolsa al grupo.

Entrega de carta exprés a clientes con excelente historial en la empresa, reduciendo el tiempo de entrega, así como los requisitos.

Rescatar el 50% de los clientes de un grupo en mora, creando un acuerdo de pago en el cual las clientas que permanecerán en el grupo solo tendrán que pagar el 20% del total adeudado.

Regresar mínimo el 30% de clientes de las listas de clientes que tuvieron conflictos en sus grupos, esto mediante visitas y llamadas ofreciendo las campañas vigentes en su momento.

2.7 Justificación

Los créditos que compartamos banco otorga son estricta y obligatoriamente solidarios, esto quiere decir que si una o más clientas deja de cumplir con sus pagos el resto del grupo debe ser solidario dividiendo el monto faltante entre las que sí están cumpliendo, esta acción se repite las veces que sea necesario, hasta completar el total de su exigibilidad.

Lo cual algunas veces genera descontento, ya que compartamos no otorga ninguna clase de apoyo para que las clientas recuperan su dinero. El 70% de los grupos realiza solidario sin problema y renuevan exitosamente su crédito ciclo con ciclo; sin embargo, el 30% restante no lo toma bien y hacen solidario tres o cuatro semanas, después se cansan y muchas veces hasta dejan de pagar su crédito. Esto provoca que, si una clienta de un grupo de diez personas queda mal, estamos perdiendo al grupo completo, es decir diez clientes, si esto pasa con tres de cada diez grupos hablamos de que en cuatro meses que dura un ciclo perdemos treinta clientes por tres ciclos que tiene un año son noventa clientes por promotor al año, sin mencionar los grupos que terminan por hacer solidario, pero no renuevan porque no les gusto pagar por otra persona.

Para evitar esta problemática se ha empleado lo que llamamos una palanca de negocios, es una herramienta que nos ayuda a retener el mayor número de clientes, dándoles una alternativa para que salgan del problema, que en este caso sería el atraso del grupo sin deslindarlas de su obligación solidaria. Esta herramienta se llama acuerdo de pago con el cual les ofrecemos seguir renovando su crédito y no afectar su historial crediticio, con los siguientes requisitos:

- Liquidar el 20% del atraso del grupo
- Renovar mínimo 5 personas del actual grupo

Esto nos ha permitido retener clientes y que estos sientan un apoyo por parte del banco, ya que nos quedamos con el 80% del atraso que se tiene hasta el momento, al mismo tiempo que la cartera en atraso baja en un 20%

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

3.1 Marco Teórico (fundamentos teóricos).

Sistema financiero mexicano

Actualmente las naciones cuentan con mercados financieros mediante los cuales ofertantes y demandantes intercambian bienes, servicios, opciones, futuros o deudas; estos mercados en México son parte del Sistema Financiero Mexicano (SFM).

El SFM es el conjunto de mecanismos que permite relacionar a las personas que necesitan recursos financieros con las entidades que cuentan con excedentes de recursos o poder de inversión.

En otras palabras, dicho sistema realiza las actividades de intermediación entre los agentes que requieren recursos y quienes buscan invertir sus excedentes, a fin de llevar a cabo operaciones de inversión y financiamiento.

El SFM es regulado por la SHCP a través de las siguientes Comisiones Nacionales:

- Bancaria y de Valores (CNBV), órgano desconcentrado de dicha secretaría que entre otras funciones busca procurar el correcto funcionamiento de las entidades financieras
- Seguros y Fianzas (CNSF), su propósito es establecer una efectiva coordinación con las unidades administrativas, así como su intervención en el esquema global de la supervisión de los sectores asegurador y afianzador, y del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar), encargada de regular y supervisar eficazmente el Sistema de Ahorro para el Retiro para que cada ahorrador construya su patrimonio pensionario

Los mercados que integran el SFM son: de deuda, accionario, derivados y cambiario, y dentro de dichos mercados intervienen básicamente las siguientes figuras:

- bolsa de valores
- emisoras

- intermediarios
- inversionistas

Es importante mencionar que, para los efectos de la LISR, el SFM se compone por los siguientes organismos e instituciones:

- Banco de México
- instituciones de crédito, de seguros y de fianzas
- sociedades controladoras de grupos financieros
- almacenes generales de depósito
- Administradoras de Fondos para el Retiro
- arrendadoras financieras
- uniones de crédito
- sociedades financieras populares
- sociedades de inversión de renta variable
- sociedades de inversión en instrumentos de deuda
- empresas de factoraje financiero
- casas de bolsa
- casas de cambio
- sociedades financieras de objeto limitado

Conocer la estructura del SFM implica tener una amplia visión del funcionamiento de las instituciones que lo conforman; pero con eso no basta, es necesario conocer los mercados financieros en los que cada contribuyente puede participar para obtener un beneficio económico.

Marco legal y normativo del sistema financiero mexicano.

José de Jesús de Alba Monroy

Primera edición 2005

Tipos de crédito

El financiamiento puede ser útil en muchas etapas de la vida. Lo principal es entender que el crédito, si aprendes a manejarlo adecuadamente, es una herramienta que te

ayudará a conseguir tus objetivos. Antes de solicitar un crédito, debes analizar diversos factores de tu situación financiera. Por ejemplo: cuántas deudas tienes, cuáles son tus gastos fijos y con qué activos cuentas.

Tarjetas de crédito bancarias

Son útiles para adquisiciones a corto plazo. La principal ventaja de una tarjeta de crédito es la temporalidad, ya que te permite disponer de dinero que no tienes al momento, pero que estás seguro que tendrás en un futuro inmediato. Por ejemplo: haces una compra a la mitad de quincena, pues conoces que podrás liquidarla al final del mes, que es cuando recibes tu sueldo. Si usas la tarjeta con esta idea en mente, podrás convertirte en un cliente que paga el total de su deuda cada mes sin permitir que se generen intereses.

Tarjetas de crédito departamentales

Son otra variante de la tarjeta de crédito, con la diferencia de que son ofrecidas por almacenes o tiendas departamentales. Estas tarjetas pueden funcionar para compras de bienes duraderos, como electrodomésticos o equipos electrónicos con promociones o beneficios exclusivos de esa tienda o almacén.

En ambas tarjetas, la de crédito y la departamental, puedes aprovechar promociones a meses sin intereses y otros beneficios adicionales. Consulta y compara cuál tarjeta es la que mejor se acomoda a tus necesidades. Te recomendamos que antes de solicitar alguna tarjeta, siempre revises el Costo Anual Total (CAT), anualidad, comisiones, tasa de interés, promociones y beneficios, así como todos sus términos y condiciones.

Préstamos personales

Se caracterizan por ser créditos abiertos que no están asociados a un fin específico. Esto significa que al solicitarlo no tienes que explicar en qué lo utilizarás. Puedes emplearlo para distintos objetivos. Por ejemplo, podrías disponer de una parte de ese crédito personal para remodelar tu casa o negocio, para un viaje, o bien, para abrir una cuenta de inversión. Estos préstamos son ofrecidos por bancos, instituciones financieras, así como por empresas que se dedican exclusivamente a otorgarlos. Como precaución,

asegúrate de que la institución financiera sea una empresa seria. También revisa las condiciones de tu contrato antes de firmarlo. Al igual que con las tarjetas de crédito bancarias y departamentales, consulta, compara y revisa el CAT, comisiones, así como todos los términos y requisitos. También elabora tu presupuesto y verifica tu capacidad de pago.

Créditos específicos

Muchas instituciones ofrecen financiamientos especializados. Por ejemplo: hipotecarios, educativos, automotrices, entre otros. Esto significa que la cantidad que te ofrecen debe ser utilizada únicamente en ese objetivo y deberás de comprobar que lo destinaste a él.

La ventaja de estos créditos es precisamente su especialización, ya que los montos y los planes de pago están diseñados de acuerdo al objetivo. Revisa muy bien las diferentes alternativas antes de contratar un crédito de este tipo y calcula el porcentaje de interés que te vayan a cobrar.

Créditos de nómina

Son muy similares a los personales; sin embargo, como un requisito indispensable para que lo adquieras, debes recibir el pago de tu salario a través de una cuenta de nómina en un banco. De este modo, la institución financiera puede otorgarte una cantidad basada en el sueldo que recibes cada mes y descontará el pago directamente de tu cuenta.

Préstamo de Adquisición de Bienes de Consumo Duradero (ABCD)

La utilidad de este crédito está relacionada a la adquisición de bienes que tienen un valor comercial y una vida útil determinada, como son: automóviles, equipo de cómputo, electrodomésticos, mobiliario, entre otros. Se otorgan para complementar el faltante para adquirirlos, es decir, el acreditado deberá aportar un porcentaje del costo total y el banco le presta el restante. Los mismos bienes, en ocasiones, pueden servir como garantía del préstamo.

Crédito hipotecario

Sin lugar a dudas es uno de los créditos más importantes en la vida. Si requieres un crédito hipotecario para la adquisición de una casa o departamento deberás analizar todos los aspectos que mencionamos en este artículo. También deberás evaluar si tus necesidades son cubiertas por el bien inmueble, así como tu capacidad de endeudamiento. Analiza las condiciones que cada institución ofrece en este tipo de crédito.

Actualmente podemos encontrar gran variedad de productos hipotecarios, de acuerdo a nuestras necesidades particulares. Considera que casi todas las instituciones te solicitarán un porcentaje del valor del inmueble, lo que se denomina enganche, que puede ser a partir del 5 por ciento en adelante y varía según la institución financiera con la que estés negociando el crédito.

Tu propia cuenta de inversión

Si tienes alguna inversión, tus rendimientos pueden funcionar como una especie de financiamiento, con la ventaja de que no quedarás endeudado. Es como prestarte dinero a ti mismo. Puedes utilizar sólo lo que has ganado y mantener tu capital de inversión. Si planeas con antelación, esta opción puede ser una buena oportunidad para financiar tu proyecto.

Crédito avío

El crédito de habilitación o avío, debe ser utilizado para la compra de materias primas, materiales, salarios, así como gastos directamente relacionados con el ejercicio de la empresa. Este crédito está directamente vinculado con la producción inmediata.

Existen dos tipos de crédito de habilitación o avío: el agrícola e industrial.

En el agrícola, el acreditado (persona que solicita el crédito) invierte en semillas, fumigantes, etcétera.

En el industrial, el acreditado destina el crédito a las materias primas o insumos que sean necesarios para la producción de los productos que fabrica.

Crédito refaccionario

Este crédito está enfocado a la adquisición de maquinaria, inmuebles o a la reparación de instalaciones relacionadas con la empresa. Es decir, es un crédito que se otorga para adquirir bienes de activo fijo o bienes de capital.

En este caso, la garantía son los mismos bienes adquiridos, los cuales son permanentes, a diferencia del caso del crédito de habilitación o avío.

El crédito refaccionario también puede solicitarse en caso de tener adeudos y/o responsabilidades fiscales relacionadas directamente con la empresa del acreditado. Es decir, en algunos casos, se podrá obtener este crédito destinando parte del importe para cubrir responsabilidades fiscales correspondientes al año de la solicitud del crédito.

También podrá utilizarse para pagar adeudos por concepto de gastos de explotación, compra de bienes inmuebles y maquinaria, con la condición de que estos gastos no tengan más de un año de antigüedad.

Acreeedor o prestamista

Quien presta el dinero.

Deudor o prestatario

Persona física o jurídica que recibe el dinero de la entidad financiera

Plazo

Periodo de tiempo dispuesto para pagar la deuda.

Tasa de Interés

Indicador que se representa en forma de porcentaje y estima el costo del crédito.

El soporte documental

Se trata de un contrato en el que se contemplan:

- Cláusulas generales: las que la entidad financiera aplica a todos los clientes.
- Cláusulas especiales: o individuales que surgen de la negociación entre el cliente y la entidad financiera,

Los fiadores (aval)

La responsabilidad de los fiadores puede ser:

Mancomunada: el fiador sólo será responsable de la parte proporcional de la deuda que haya asumido.

Solidaria

El fiador será responsable de la totalidad de la deuda del deudor principal en caso de incumplimiento de éste.

Fundamentos de administración financiera

James c. Van Home, John M. Wachowics

Pearson education 2002

Capacidad

Uno de las principales características que evalúan los prestamistas, es la capacidad que uno tiene para pagar la deuda. Es decir, quieren ver si usted tiene el dinero suficiente para hacer los pagos mensuales sin que sea demasiado peso a su ingreso mensual. Esto se mete al calcular la relación entre sus deudas e ingreso. Para hacerlo, tienes que sumar el ingreso familiar mensual y después restarle todos los pagos que uno tiene a diferentes deudas (tarjetas de crédito, préstamos personales, etc.). El dinero que le sobra a uno mensualmente representa el porcentaje libre de sus ingresos. Dependiendo del tipo de aplicación de crédito, hay diferentes criterios. Por regla general, se pide que uno tenga entre 40%-70% de sus ingresos disponibles para poder aceptar la responsabilidad de esta nueva deuda. Claro está, en algunos casos las deudas u obligaciones actuales se pueden intercambiar por la nueva deuda, por ejemplo, al comprar una casa y tener una hipoteca, se intercambiaría la obligación de la renta por la de la hipoteca.

Carácter

El carácter se refiere a la reputación que la persona tiene ante el banco. Por lo general aquí es donde juega un papel importante el puntaje de crédito (credit score) que uno tiene. Ese puntaje de crédito es una representación que muestra que constante es uno con los pagos. En otras palabras, da a entender que confiable es uno, en cuanto a cumplir su porción del trato. Este reporte tiene un resumen de todas sus tarjetas de crédito abiertas, y cualquier tipo de préstamos junto con la frecuencia de los pagos. En adicional al reporte algunos prestamistas también utilizan el puntaje de crédito que se mencionó antes. Este puntaje usualmente abarca entre 300 a 850 puntos, cuanto más alto mejor.

Capital

Esto refiere a los bienes que uno tiene fuera de los ingresos que uno puede usar para pagar la deuda en caso que uno pierda el empleo. Esto puede ser en la forma de ahorros, inversiones, y cualquier otro bien.

Garantía

Prestar dinero es un riesgo, para poder minimizar este riesgo el prestamista quizás pida que uno ponga un tipo de colateral, es decir algo de valor, que, si el préstamo no se paga, pueda servir como pago al prestamista. Por ejemplo, en un préstamo de auto, el carro sería el colateral. Si no se hace los pagos mensuales a tiempo, entonces el prestamista se queda con el auto. Lo mismo ocurre con una hipoteca, donde la casa sería el colateral.

Condiciones

La ultima "C" de crédito son las condiciones. Esto se refiere a los términos que el prestamista (banco, etc.) está determinando. Cada prestamista tiene su propio criterio al elegir sus condiciones, algunos están cómodos con más riesgo que otros por eso que tiene diferentes limites o condiciones.

Ciente

Cualquier Persona o Empresa que solicite o sobre la cual se solicite información a una Sociedad. También denominado consumidor final.

Fundamentos de administración financiera

Douglas R. Emery, John D. Finnerty, John D. Stowe.

Pearson Educación, 2000

Tipos de clientes en la banca

El conservador

Algunos desconfían de las nuevas tecnologías y son reacios a utilizar las aplicaciones móviles. Necesitan un contacto directo con personas, y no con máquinas, para que le resuelvan sus dudas e incidencias.

El práctico

Según el estudio Youbiquity Finanzas, en 2016 solo el 40% de los consumidores tenía una fuerte relación con su banco. El cliente práctico quiere tener las mínimas interacciones con su banco. Cuando estas son ineludibles, prefiere realizarlas por internet. En casos complicados, también espera poder contactar con su banco por teléfono. Además, no le gusta que le ofrezcan productos que no desea. Cuando necesita algo, acude de forma proactiva.

El descuidado

Está poco interesado por la gestión de sus finanzas personales. De hecho, solo se ocupa de ellas cuando no le queda más remedio. El dinero no es lo más importante para él. En cambio, busca la comodidad y que estas gestiones no le quiten tiempo para hacer otras cosas.

El estresado

Le preocupa su situación financiera pero la falta de tiempo le impide organizarse como le gustaría para tenerlo todo bajo control. Por eso, suele utilizar aplicaciones móviles, realiza sus pagos por domiciliación bancaria e intenta automatizar al máximo la gestión de sus cuentas.

El híper digitalizado:

Es el rey del fintech: el primero en descubrir nuevas aplicaciones, conoce todas sus funcionalidades y sabe dónde encontrar la información que busca a golpe de dedo. Se pasa el día conectado calculando y controlando sus cuentas, depósitos, gastos, presupuestos, etc.

Pese a las diferencias evidentes entre los cinco perfiles, existe un elemento común a todos ellos: necesitan una plataforma de gestión y atención al cliente sólida y completa con una buena usabilidad desde donde realizar todas las transacciones que elijan por el que canal que prefieran. Por ello, cada vez son más las entidades que desarrollan proyectos específicos para mejorar la experiencia de cliente.

Como mejorar la relación con los clientes

Ronald S. Swift

Pearson Education, 2002

Cobranza

La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados. En México, se contemplan tres etapas: Cobranza Administrativa, Cobranza Extrajudicial y la Cobranza Judicial.

Estas etapas dependen del tiempo transcurrido desde el otorgamiento del crédito.

- La Administrativa se realiza durante la etapa inicial del atraso o mora.
- La Extrajudicial, aparece en el momento en que se agotan todas las acciones para el cumplimiento de parte del deudor
- Finalmente, una vez agotadas todas las artimañas para que el deudor abone su crédito, se podrá recurrir a un profesional en Cuestiones legales para que por su conducto se busque la recuperación por medio de un Proceso Judicial.

Mora

La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Así pues, no todo retraso en el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación.

Un retraso intencionado en el cumplimiento de una obligación supone un incumplimiento parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor, y como tal incumplimiento es tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos.

Ahora bien, si el retraso en el cumplimiento del deudor se debe a la concurrencia de una acción u omisión del acreedor que impide que el deudor pueda cumplir a su debido tiempo, se dice que existe mora del acreedor y puede tener efectos liberatorios para el deudor de las responsabilidades derivadas de su falta de oportuno cumplimiento.

El deudor está en mora:

- Cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado, salvo que la ley o el contrato exijan que el acreedor deba requerir primero al deudor el cumplimiento para constituirlo en mora.
- Cuando la deuda debió de ser dada o ejecutada dentro de cierto tiempo, por haberse fijado un término o señalado un plazo para ello, y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla.

En todo caso, es necesario que la causa del retraso en el cumplimiento pueda ser imputada a la acción u omisión voluntaria o negligente del deudor, sin concurrir mora del acreedor, caso fortuito ni fuerza mayor. Su iniciación se produce:

a) En las obligaciones a plazo suspensivo, a partir de su vencimiento

b) En las obligaciones sin plazo suspensivo. Si es obligación de dar, la mora comienza (en el Derecho mexicano) después de 30 días de la interpelación al deudor. Si es de hacer, comienza a partir del momento en que el acreedor exige su cumplimiento, y haya transcurrido un tiempo razonable y prudente para el cumplimiento de la obligación.

Si bien las consecuencias concretas de la mora en una obligación dependerán de lo pactado, y del tipo de obligación, son habituales las siguientes consecuencias:

- Supone un incumplimiento contractual, que podría acarrear una resocialización si el contrato es de tracto sucesivo y la mora tiene cierta gravedad.
- Es habitual que se obligue al deudor a indemnizar con el pago de intereses de demora. A falta de convenio expreso suscrito entre las partes interesadas que establezca la cuantía de estos intereses.
- También cabe reclamar otros daños y perjuicios provocados por el incumplimiento, que se han de acreditar.

Si la obligación es de hacer, y el deudor se constituye en mora, el acreedor podrá pedir, junto con la indemnización de la mora, a elección suya:

- La ejecución por parte del deudor de lo convenido.
- Que se le autorice a él mismo para hacerlo ejecutar a un tercero a expensas del deudor.
- Que el deudor la indemnice de los perjuicios resultantes de la infracción del pico (mora)

Tasa de interés

La tasa de interés es la cantidad de dinero, que por lo regular representa un porcentaje del crédito o préstamo que se ha requerido y que el deudor deberá pagar a quien le presta. En términos simples; es el precio del uso del dinero. En el caso de los emprendedores; es importante conocer el valor actual de estos indicadores. Debido a que afectan de manera directa, y positiva o negativamente a su negocio.

La tasa de interés representa un balance entre el riesgo asumido, como la inflación, que es el aumento generalizado de los bienes y servicios de un país, o la falta de pago de todo o parte del préstamo.

El porcentaje de la tasa de interés se determina basándose en varios factores. En el caso de las instituciones bancarias se depende directamente del banco central, el Banco de

México en nuestro país, quien es el encargado de definir el interés para frenar las alzas y mantener una estabilidad entre la oferta y la demanda según el consumo.

Existen dos tipos de interés:

- El simple, que es una sola cantidad por todo el préstamo
- El compuesto, que se calcula según el tiempo por el que se le ha otorgado el crédito, ya sea anual, mensual, semanal o diario.

Para poder calcularlo es necesario conocer cuatro elementos importantes:

- El capital, es decir, la cantidad del dinero prestado.
- El tipo de tasa de interés elegido.
- El tiempo por el que se realiza el préstamo
- Tipo de crédito.

Una vez que tengas estos datos será mucho más fácil llevar a cabo un uso adecuado de tus finanzas.

Por regla general, las tasas de interés influyen en la economía del país; un índice bajo ayuda al crecimiento económico, ya que aumenta la demanda de productos; facilitando así el consumo, aunque pueden generar un desequilibrio entre ambos factores. Por el contrario, las tasas de interés altas ayudan a frenar la inflación debido a que el consumo baja al mismo tiempo que el costo de las deudas incrementa.

Crédito y cobranza

José Antonio Morales Castro y Arturo Morales Castro

Grupo editorial patria, 2014

Costo Anual Total (CAT)

En créditos, el CAT proporciona al consumidor el costo que tendrá un crédito durante un año, sin considerar el IVA de las comisiones y de los intereses a pagar.

Este indicador (porcentaje anual) facilita la comparación del costo del financiamiento de productos como tarjeta de crédito, crédito automotriz, crédito hipotecario, crédito personal y crédito de nómina, entre otros, que ofrecen las distintas entidades financieras.

Al igual que en el caso de la GAT, el CAT se calcula con una metodología establecida por Banco de México; sin embargo, existen diferentes elementos o componentes para su cálculo, ahí radica la diferencia entre ellos, por ejemplo, entre el de publicidad y contrato.

Ganancia Anual Total (GAT)

La GAT es un indicador, expresado en porcentaje anual, que permite comparar los rendimientos financieros –antes de impuestos– que ofrecen las distintas cuentas de ahorro o de inversión menos los costos relacionados con la operación, como en el caso de las comisiones, y asumiendo que los intereses ganados se reinvertirán en un año y que no se realizará ningún retiro de dinero.

La Ley señala que todo producto financiero que incluya la palabra ahorro o inversión en su denominación, debe informar la GAT a sus clientes cuyo monto de inversión sea inferior a las 400 mil UDIS (\$1, 979,339)

Si quieres obtener los rendimientos más altos, antes de contratar, verifica el monto de la inversión (para las operaciones a plazo el periodo que corresponda), y el periodo de vigencia de la oferta de la GAT de propaganda o publicidad, no contrates sin conocer estos elementos, podrías no recibir lo que esperas.

Unidades de Inversión (UDIS)

Son unidades de valor que se basan en el incremento de los precios (la inflación) y son usadas para solventar las obligaciones de créditos hipotecarios o cualquier acto mercantil.

El valor de las UDIS cambia constantemente, pero nunca a la baja. Es decir, siempre cambia en un incremento que, aunque sea mínimo es importante para aumentar su valor.

Para esto, El Banco de México ha establecido desde 1995 que el valor que tienen las UDIS deberá ser publicado en el DOF (Diario Oficial de la Federación) de la siguiente manera:

El día 10 de cada mes estarán publicados los valores pertenecientes a los días del 11 al 25 de ese mismo mes.

A más tardar el día 25 del mes se publicarán los valores para los días del 26 de ese mismo mes hasta el 10 del siguiente.

Exclusión financiera

El mismo Banco Mundial explica que, en las últimas décadas, además de ONG u otras instituciones de desarrollo comunitario, "las cooperativas han ofrecido servicios financieros que han ofrecido nuevas oportunidades a personas excluidas de este sistema".

El hecho que muchas personas queden excluidas del sistema bancario se debe de a menudo "a las distancias de viaje y los requisitos, complejas, que hay que cumplir para poder abrir una cuenta", según el Banco Mundial. En una publicación, la entidad argumenta que "a pesar de que las personas pobres puedan tener más problemas para acceder a servicios financieros, su necesidad de obtenerlos es superior que la de personas con más recursos", puesto que el acceso a la financiación podría "apoderar las mujeres, aumentar el consumo, las inversiones productivas, los ingresos y la productividad". Un 40% de las personas excluidas no ha recibido ningún tipo de remuneración o ayuda los últimos tres meses. Un 55% son mujeres.

Alertas Buró

Servicio que proporciona Buró de Crédito para personas físicas y morales, el cual consiste en la notificación sobre cambios en su historial crediticio.

Buró de Crédito

Es una empresa privada, constituida como una Sociedad de Información Crediticia, debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), con opinión del Banco de México (Banxico) y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Proporciona servicios sobre recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales, así como operaciones de crediticias y otras de naturaleza análoga que dichas personas mantengan con Entidades Financieras (Bancos, Uniones de Crédito, Sociedades de Ahorro y Préstamo, etc.) así como con Empresas Comerciales (Tiendas departamentales) y Sofomes, E.N.R..

Base de datos

Conjunto de datos que se integra con la información que envían los Otorgante de Crédito (Entidades Financieras, Empresas Comerciales, Sofomes, E.N.R.) sobre el comportamiento de pago de personas físicas y morales con quienes mantienen una relación jurídico y/o comercial.

Base Primaria de Datos

Aquella que se integra con información de cartera vencida. Se considera cartera vencida a la definida como tal en las disposiciones aplicables a instituciones de crédito, emitidas por la CNBV.

Capacidad de Pago

Es el ingreso que no se destina a ningún otro concepto del gasto familiar ni deuda. Para estimarla es necesario determinar el ingreso mensual y restarle todos los gastos de manera que el resultado son los ingresos libres de cualquier obligación:

Capacidad de pago = ingreso mensual - gasto mensual.

Costo Unitario

Los costos asociados con una sola unidad de un producto incluyendo los costos directos, indirectos, rastreados y asignados.

Crédito al Consumo

Se llama Crédito al Consumo al que se otorga para comprar un bien o servicio de uso personal, pagándolo en plazos determinados y con una tasa de interés previamente pactada. Con este crédito se puede adquirir desde una plancha, útiles escolares, computadoras, refrigeradores y hasta financiar un viaje a cualquier parte del mundo.

Centro de Servicio a Clientes

Unidad de atención telefónica establecida por Buró de Crédito para proporcionar servicios al consumidor de crédito.

Declarativa

Cuando una Institución Crediticia determina que una Reclamación presentada por un consumidor no procede, el consumidor tiene derecho a incluir en el Reporte de Crédito un texto de hasta 200 palabras donde explique el motivo de su desacuerdo.

Dun & Bradstreet S. A. S.I.C

Sociedad de Información Crediticia, encargada de la administración de la base de datos de Empresas (personas morales).

Empresa Comercial

Aquella Empresa distinta de la Entidad Financiera, que de manera profesional y habitual realice operaciones de crédito u otras de naturaleza análoga, así como aquella que adquiera o administre cartera crediticia, así como los fideicomisos de fomento económico constituidos por Estados de la República y por el Distrito Federal.

Entidad Financiera

Aquella autorizada para operar en territorio nacional y que las leyes reconozcan como tal, incluyendo a las que se refiere el artículo 7o. de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, la banca de desarrollo y los fideicomisos de fomento económico constituidos por el Gobierno Federal, las uniones de crédito, las sociedades de ahorro y préstamo y las entidades de ahorro y crédito popular.

Garantía de Calidad

Modelo adoptado por Buró de Crédito para establecer prácticas de innovación y mejora continua reconocidas internacionalmente para lograr la satisfacción de los grupos de interés relacionados con su actividad como son: clientes, personal, accionistas y sociedad en general.

Historial Crediticio

Conjunto de información que integra todos y cada uno de los créditos que una Persona Física o Persona Moral tiene o ha tenido, así como la forma en que estos han sido pagados. El historial crediticio se puede conocer solicitando un REPORTE DE CREDITO ESPECIAL.

Informe Buró

Resumen de la información crediticia de una persona física con actividad empresarial y/o empresa, contenida solo en Buró de Crédito.

Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia

Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación en enero de 2002, en donde se establecen los lineamientos que regulan la creación y operación de las Sociedades de Información Crediticia y sus Usuarios.

Marco Legal

Conjunto de leyes y reglas que se encuentran en vigor y que rigen la operación de las Sociedades de Información Crediticia.

Mi Buró

Resumen de la información crediticia de una persona física o moral, que contiene el nombre de los otorgantes de crédito, contenida solo en Buró de Crédito.

Mi Score

Es la puntuación del comportamiento crediticio reflejado en un Reporte de Crédito Especial.

Otorgante de Crédito

Son todas aquellas Empresas que como parte de su objeto social proporcionan crédito a sus clientes en forma habitual y profesional o llevan a cabo una actividad análoga al crédito.

Oficina de Atención a Clientes

Unidad de atención personalizada establecida por Buró de Crédito para proporcionar servicios para el consumidor de crédito.

Reclamación

Cuando el consumidor detecte alguna imprecisión en los datos contenidos en el Reporte de Crédito tiene derecho a presentar una reclamación ante Buró de Crédito. Buró de Crédito tramita la reclamación con el Otorgante de Crédito dentro de los primeros cinco días hábiles a partir de la recepción de la documentación, de acuerdo con el Marco Legal vigente, el Otorgante de Crédito debe responder en 30 días naturales y en caso necesario modificará la información. Cuando el Otorgante no entrega una respuesta dentro del plazo establecido por la ley, Buró de Crédito procede a modificar el registro conforme a lo solicitado por el consumidor en su reclamación

Reglas Generales del Banco de México

Normatividad emitida por el Banco de México a las que deben sujetarse las operaciones y actividades de las Sociedades de Información Crediticia y sus Usuarios.

Reporte de Crédito Especial

Informe documental o electrónico elaborado por una Sociedad de Información Crediticia que contiene el historial crediticio de un cliente, Persona o Empresa que lo solicita, bajo los términos de ley y que incluye la denominación de las entidades financieras o empresas comerciales acreedoras.

Reporte Ordinario

Informe documental o electrónico elaborado por una Sociedad de Información Crediticia para ser proporcionado al Usuario u Otorgante de Crédito que lo haya solicitado bajo los términos de ley y que contiene el historial crediticio de un cliente, Persona o Empresa, sin hacer mención de la denominación de las entidades financieras o empresas comerciales acreedoras.

Riesgo

La evaluación subjetiva de una consecuencia potencial, positiva o negativa, de una acción presente o futura. En el sentido de negocio, riesgo es el premio solicitado o pagado por entrar en una inversión. Frecuentemente, el riesgo se incorpora en las decisiones de negocio a través de ciertos factores como el costo del capital o la tasa de interés que se paga sobre las tasas vigentes en el mercado.

Robo de Identidad

También conocido como usurpación de identidad. El Robo de Identidad tiene lugar cuando alguien se hace pasar por ti y utiliza información personal de índole financiera para solicitar préstamos, tarjetas de crédito o tramitar un alquiler. El ladrón se aprovecha de tus sólidos registros crediticios, y deja un registro negativo a tu nombre.

Secreto Financiero

Denominando así a la discreción a que se refieren los artículos 117 de la Ley de Instituciones de Crédito, 192 de la Ley del Mercado de Valores, 55 de la Ley de

Sociedades de Inversión y 34 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, así como los análogos contenidos en las demás disposiciones legales aplicables.

Sector micro financiero

Sector económico integrado por las pequeñas y medianas empresas que otorgan o proporcionan crédito o servicios análogos al crédito.

Sociedad de Información Crediticia

Sociedad de Información Crediticia, autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), con opinión del Banco de México (Banxico) y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Trans Unión de México S. A. S.I.C.: Sociedad de Información Crediticia mexicana encargada de la administración de la base de datos de Personas.

Usuarios

Empresas que hacen uso de la información que integra Buró de Crédito como: Bancos, arrendadoras, empresas de financiamiento automotriz, hipotecario y de bienes en general, tiendas departamentales, empresas comerciales y compañías de servicios diversos tales como: televisión por cable, telefonía, etc.

Accionistas

Persona que posee acciones en una sociedad financiera, comercial o industrial.

Consejeros

El Consejo de Administración es un órgano de administración que puede ser tanto de una sociedad anónima como de una sociedad limitada. Se corresponde con el grupo directivo (personas físicas o jurídicas) que lidera una organización y que está constituido por los responsables que ha seleccionado la asamblea general de accionistas, actuando con lo establecido en los estatutos sociales de la sociedad.

Enfoque práctico de las finanzas bursátiles en México

Lic. Carlos Montero Moreno, Ediciones fiscales ISEF, 2018.

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

4.1 Procedimiento y descripción de las actividades realizadas

Cuando nos convertimos en el equipo de trabajo de la empresa, se nos da la bienvenida y se hace una presentación con todos los integrantes de la oficina de servicio, uno a uno dicen su nombre y la antigüedad que tienen, hacemos acompañamiento con varios compañeros, nos vamos a zona para poder adquirir mayor conocimiento de las actividades a realizar.

Nos vamos a capacitación durante una semana fuera de la ciudad de origen, donde nos dan a conocer la forma de trabajar, el código de ética, y con testimonios de nuestros superiores nos alimentan de la mística de la empresa.

Conocemos más a fondo la empresa donde estamos trabajando y sin duda uno de los objetivos principales es hacer de nosotros mejores personas cada día y dar lo mejor para el bien de nuestros clientes.

La entrada a la oficina de servicio es a las ocho de la mañana, se hace oración, se checa la cartera en atraso (clientes que no hicieron su pago puntual), se ingresan a consulta las solicitudes que se levantaron en campo un día antes, se revisan los kits que se ingresaran a captura (estos en el caso de crédito grupal), en crédito individual se ingresa el kit de crédito del cliente a desembolsar al día siguiente, posterior a eso se checa la lista de ex clientes para agenda una cita y poder llevar a cabo la visita (esto con la tarea de una de las mejoras de propuesta de nuestro proyecto atraer a más clientes a nuestro banco) también se checa la cartera de clientes a renovar para desembolsar en tiempo y forma (otra de las mejoras de nuestra propuesta) se hace una agenda diaria de promotor y asesor para dar a conocer las actividades que se realizaran durante el día.

Nuestro trabajo es cien por ciento en campo, en el domicilio del cliente se levanta solicitud de crédito y se hace entrega de su desembolso, todos nuestros servicios son especializados.

A las cinco de la tarde damos a conocer a nuestros jefes las actividades realizadas durante nuestra jornada de trabajo, que fue lo que se hizo y que quedo pendiente para el día siguiente.

Esto es durante toda la semana, al cierre de mes vamos a misa cada viernes primero, tenemos una junta donde se nos da a conocer las metas a cumplir y los resultados que como oficina obtuvimos, y para concluir nos dan un desayuno.

Gestionar diariamente la cartera en atraso nos ayuda a conocer que clientes no hicieron su depósito de pago en tiempo y forma, por lo tanto, se agenda una visita a su domicilio para darle seguimiento y que el deposito se haga a la brevedad.

La captura de kits de créditos se hace diariamente ya que tenemos que dar al cliente su desembolso en la fecha en que el grupo se reúne, y de crédito individual el día que el cliente lo solicita.

Desembolsar el crédito en la fecha acordada, nos ayuda a generar lealtad de nuestros clientes hacia la empresa y que se sientan satisfechos con el servicio que brindamos, ya que es nuestra prioridad.

Darle seguimiento a la lista de ex clientes día a día es un gran beneficio ya que podemos traer más clientes de regreso a casa.

Revisar las renovaciones del siguiente mes, nos ayuda porque así podemos empezar el trámite de su siguiente crédito con anticipación, promocionar a los clientes los beneficios que la empresa da si hacen que el grupo crezca de integrantes.

A las cuatro de la tarde damos el reporte de lo que hicimos durante el día, que clientes se visitaron de los que estaban en atraso si el pago se realizó, cuantas solicitudes de

crédito levantamos, a que clientes de la lista se visitaron y se interesaron en regresar a casa.

4.2 Cronograma de actividades

Actividades por día	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Checar cartera en atraso					
Entregar documentos recabados de un día antes (solicitudes y kits de crédito)					
Recibir kits para desembolsar					
Revisar lista de ex clientes, hacer llamadas para agendar visitas a sus domicilios.					
Revisar las renovaciones del mes					
Realizar la agenda diaria de actividades					

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

5.1 Resultados

Objetivo Propuesto	Resultado Esperado
Implementar lista Clientes Regreso a Casa	Regresar mínimo 30% de clientes de la lista
Implementar excepciones en los procesos y requisitos internos para acelerar la aprobación y entrega de los créditos	Hacer más rápida la entrega de los créditos, poniendo un plazo corto para entregar documentos faltantes, ya sea contrato o estado de cuenta con el ahorro inicial
Crear tasas de interés personalizadas en las cuales el cliente vea el beneficio de estar en un grupo grande en el cual la cartera desembolsada es mayor a diferencia de otros grupos que conocen.	Crear lealtad con el cliente y ofrecer una tasa de interés competitiva, con esto lograremos que las veas la ventaja de estar en un grupo con más integrantes que otros y las motivara a invitar a más personas a su grupo ya que el interés podrá bajar cada ciclo.
Hacer llegar a los clientes la carta exprés	Con la carta exprés reduciremos el tiempo de entrega del crédito individual así como los requisitos y evaluaciones del cliente.
Activar la herramienta acuerdo de pago con el fin de no perder al grupo completo cuando solo una persona deja de pagar	Lograr la permanencia de mínimo el 50% de los clientes y no perder un grupo completo por una persona que ya no pago.

Anteriormente no podíamos ingresar clientes que en el pasado quedaron con alguna deuda con el banco. Hoy en día con la lista CRAC (clientes regreso a casa) podemos, no solo ingresar a las ex clientas que vengan en esa lista, si no invitarlas a formar grupos o formar parte de un grupo ya hecho. **(Ver anexos, figura 1)**

Cuando ingresábamos los kits para capturar un crédito, tenía que ir conformado con lo siguiente:

- Hoja grupal en la cual firman todas las integrantes renovadas y nuevas
- Formato de seguros
- Contrato bancario y estado de cuenta, este último debe ir actualizado mínimo 20 días antes de que se ingrese el kit para su captura.
- Si faltaba alguno de estos documentos era imposible poder capturar el crédito y poder desembolsarle a los clientes en tiempo y forma
- Desde hace 3 meses tenemos lo que se llama *excepciones*, las cuales nos ayudan a que si, por alguna causa no tiene el estado de cuenta o el contrato bancario, tenemos un máximo de 7 días para poder entregarlo al área correspondiente.

Compartamos banco siempre se ha caracterizado por ofrecer un bajo interés a sus clientes, sobre todo a los que tienen más tiempo con nosotros, se han empleado varias estrategias para crear lealtad y compromiso con ellos, por ejemplo: siendo el número de clientes del grupo lo que determinaba cuánto pagaban o premiando a las clientas con mayor antigüedad. A partir de septiembre se creó “TASA CAMPEONA” que determina el interés que pagan las clientas no solo por su antigüedad y número de integrantes en el grupo si no por el total de la cartera desembolsada, es decir, entre más dinero pida el grupo la tasa de interés va a bajar conforme pasen los ciclos. **(Ver anexos, figura 2)**

En cuanto crédito individual antes se realizaba lo que llamamos una TER (tecnología de evaluación de riesgo) un proceso largo que implicaba de varias evaluaciones y estudios socio económicos, con esto el cliente esperaba casi una semana solo para saber si su crédito fue aprobado o no. Con la implementación de la carta express el tiempo de entrega

se resume a solo 1 día con montos preaprobados, si el cliente lo acepta su crédito es entregado al día siguiente de su captura. **(Ver anexos, figura 3)**

Cuando un grupo deja de pagar o se atrasa es por que no quisieron hacer solidario (pagar la deuda de alguien mas) o por que se cansaron de hacerlo, lo cual genera que el grupo no cubra al 100% su deuda y se vaya a una área jurídica, o sea perdamos a todo el grupo solo por una persona que dejó de pagar.

Actualmente se trabaja con lo que llamamos, acuerdo de pago, dicha herramienta invita al grupo a pagar y ser solidarias hasta la semana 10, después de esta semana se realizan ajustes en los cuales a cada cliente se le aplica su pago y se va acumulando solo la cuota de la persona que dejó de pagar, al finalizar el ciclo (16 semanas) el resto del grupo solo tendrá que pagar el 20% de la deuda y el banco gestiona con la deudora el 80% faltante, con esto solo perdemos una cliente y el grupo sigue renovando con nosotros. **(Ver anexos, figura 4)**

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones del Proyecto

Este proyecto fue de gran ayuda tanto en lo personal como en lo laboral, fue muy útil ya que las mejoras implementadas me sirvieron para dar un mejor servicio al cliente reducir el tiempo que llevaba el trámite de su crédito, la reducción fue de 4 o 5 días a tan solo un día después de la información y firmas recabadas. (Esto en el caso de crédito individual).

En el caso de crédito grupal la reducción de tiempo para el trámite de su crédito fue de dos a tres semanas a tan solo una semana.

Otro beneficio adquirido fue rescatar a clientes buenos merecedores de darles una segunda oportunidad y no perderlos como clientes. Sin duda el beneficio fue mayor ya que a más clientes más cartera y más amortigua la cartera en atraso.

En lo profesional me dio una satisfacción muy grande y agradezco a la empresa por haberme permitido contribuir en las mejoras que se llevaron a cabo y que dio como resultados números muy favorables para todos.

El haber llevado a cabo este proyecto me hizo sentir de gran utilidad y servir a la empresa que me ha dado la oportunidad no solo de poder terminar mi carrera, sino que haya aceptado mi propuesta de trabajo.

Project Conclusions.

This project was a great help both personally and in the workplace, it was very useful since the improvements implemented helped me to provide better customer service reducing the time it took to process your credit, the reduction was 4 or 5 days to just one day after the information and signatures collected. (This in the case of individual credit).

In the case of group credit, the reduction in time for processing your credit was from two to three weeks to just one week.

Another benefit acquired was to rescue good clients deserving of giving them a second chance and not losing them as clients. Undoubtedly, the benefit was greater since the more customers the more the portfolio and the more the portfolio is more deficient.

Professionally, it gave me great satisfaction and I thank the company for allowing me to contribute to the improvements that were made and that resulted in very favorable numbers for everyone.

Having carried out this project made me feel very useful and serve the company that has given me the opportunity not only to be able to finish my career but to have accepted my work proposal.

CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

7.1 Competencias desarrolladas y/o aplicadas.

Aplice las habilidades de llevar a cabo un proceso más ágil y rápido para otorgar el crédito creando un diseño que fuera favorable para el cliente, la empresa y por supuesto para mí como intermediaria entre el cliente y la empresa, innovando las habilidades de los trámites para la captura del crédito en una forma más efectiva y sustentable.

Diseñe e innove las estructuras administrativas y procesos con base en las necesidades del cliente para competir eficientemente con otras micro financieras.

Gestione eficientemente los recursos de la empresa de manera que fuera ahorrando la impresión de más documentos siendo parte de una empresa socialmente responsable. Contribuí a ser más rentable.

Aplicar métodos cuantitativos y cualitativos en el análisis y captura de datos para agilizar los procesos de la empresa, para la mejora continua atendiendo las necesidades del cliente.

Diseñar, y emprender nuevas propuestas y proyectos sustentables en mercados competitivos, para promover la lealtad del cliente.

Diseñar e implementar estrategias de mercadotecnia basadas en información recopilada de las ofertas y formas de trabajar de la competencia, para incrementar la competitividad de nuestros productos y servicios.

Implementar planes de pago que mejor se acomode a nuestros clientes para el fortalecimiento de una cartera sana y efectiva y con el mayor porcentaje de clientes retenidos.

Gestione sistemas integrales de calidad para la mejora de los procesos, ejerciendo un liderazgo estratégico y un compromiso ético.

Aplique las normas legales para la creación y desarrollo de las mejoras que se llevaron a cabo.

Dirigí equipos de trabajo para la mejora continua y el crecimiento integral de nuestros grupos y nuestros clientes individuales.

Interpretar la información financiera para detectar oportunidades de mejora e inversión en un mundo global, que propicien la rentabilidad del negocio.

Utilice las nuevas tecnologías de información y comunicación en la organización, para optimizar los procesos y la eficaz toma de decisiones.

Promoví el desarrollo del capital humano, para la realización de los objetivos organizacionales, dentro de un marco ético y un contexto multicultural.

Aplique métodos de investigación para desarrollar e innovar modelos, sistemas, procesos y productos en las diferentes dimensiones de la organización.

Gestiona la cadena de suministro de las organizaciones con un enfoque orientado a procesos para incrementar la productividad.

Analiza las variables económicas para facilitar la toma estratégica de decisiones en la organización.

Actúa como agente de cambio para facilitar la mejora continua y el desempeño de las organizaciones.

Aplica métodos, técnicas y herramientas para la solución de problemas en la gestión empresarial con una visión estratégica.

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

8.1 Fuentes de información

Referencias de Libros

De Alba, J J Monroy. (2005) *Marco legal y normativo del sistema financiero mexicano*. Primera edición. Editorial: Ruiz

Montero, C. (2008). *Enfoque práctico de las finanzas bursátiles en México*. Editorial: Ediciones fiscales ISEF.

Morales, J y Morales A. (2014). *Crédito y cobranza*
Editorial: Grupo editorial patria.

Swift, R. (2002). *Como mejorar la relación con los clientes*
Editorial: Pearson Education.

Van Home y C. Wachowics, J M. *Fundamentos de administración financiera*. Editorial: Pearson education

Referencias de internet:

Our History. Compartamos website. Consultado el 11 de marzo de 2013.

MARCAS REGISTRADAS EN PERU POR COMPARTAMOS FINANCIERA
S.A. *DatosPerú.org*. Consultado el 4 de noviembre de 2019.

<https://www.gentera.com.mx/gentera/>

CAPÍTULO 9: ANEXOS

9.1 Anexos

Figura 1



RESTRICCIONES para Clientes de Regreso a Casa

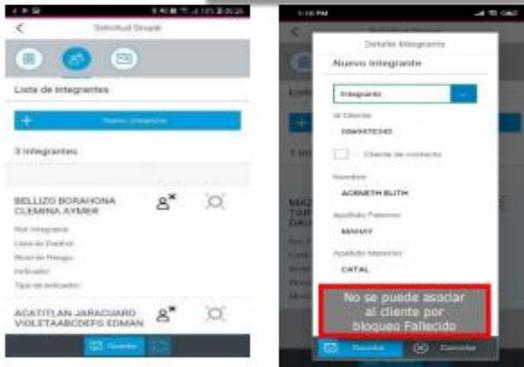
No podrá tener
acceso a Venta
Cruzada en el
primer ciclo de
reingreso

No podrán
tener un
segundo
crédito eje en
el primer
ciclo de
reingreso

Nota: Si un cliente del listado sale con semáforo rojo y no tiene calificación de "Fraude", se deberá **levantar ticket** por excepción de nivel de riesgo.

GÉNESIS

Si te aparece un mensaje de **incobrabilidad*** para los clientes de Regresa a Casa **continúa** con el proceso, **siempre y cuando se encuentre en el listado.**



Compartamos

Figura 2

3 PASOS
PARA CONOCER LA TASA DEL CLIENTE

- 1

Valida la tasa base de acuerdo a la antigüedad del cliente ó tipo de atracción (el sistema le asignará la tasa base más conveniente).
- 2

Verifica el monto del desembolso grupal en caso de ser de atracción o renovación.
- 3

Resta el descuento asignado por monto grupal a la tasa base del cliente para conocer la tasa final de ese ciclo.

Ejemplo 1:

La señora Karina va renovar y tiene una antigüedad de 10 ciclos. El monto grupal es de \$240 mil.

¿Qué tasa final alcanzaría?

1

Ciclos	Tasa Base	Descuento 1	Descuento 2	Descuento 3	Descuento 4
		\$120k-\$239k	\$240k-\$399k	\$400k-\$649k	>=\$650k
1	106%	0%	0%	0%	0%
2 y 3	92%	2%	6%	10%	15%
4 a 9	87%	2%	6%	10%	15%
10 a 15	82%	2%	6%	10%	15%
16 a 21	77%	2%	6%	10%	15%
22 o más	63%	2%	6%	10%	15%

2

Atracción Grupal	Tasa Base	Bono 1	Bono 2	Bono 3
		\$120k-\$239k	\$240k-\$399k	>=\$400k
	87%	11%	15%	19%

Atracción Individual	Tasa Base	Bono 1	Bono 2	Bono 3
		\$15k-\$25k	\$26k-\$40k	>=\$41k
	92%	2%	6%	10%

Figura 3

Compartamos Banco Ciudad de México a 04 de noviembre de 2019

Apreciable: CAROLINA OLAYO ROQUE

Recibe un cordial saludo por parte de Compartamos Banco, quien reitera el compromiso de apoyarte para que tu negocio siga creciendo, y continúes con el cumplimiento de tus objetivos. De igual forma Compartamos Banco reconoce tu lealtad y excelente comportamiento de pago que has tenido durante tu experiencia con nosotros, y nos complace informarte que hemos pre-aprobado un Crédito Individual el cual puedes hacer válido a partir de este momento hasta el **05-02-2020**

Monto pre - aprobado *

Desde: \$ **31,000** Hasta: \$ **39,000**

Este beneficio podrá obtenerse de inmediato a través de tu asesor, el mismo te proporcionará información sobre el crédito, comisiones, tasa y frecuencia.

Para Compartamos Banco nuestros clientes son lo más importante y nos comprometemos a seguir trabajando para ti.

En caso de aceptar la oferta:

Monto autorizado por el cliente: \$ _____ Plazo autorizado por el cliente: _____
Fecha desembolso: _____ Fecha Primer Pago: _____
Medio y Canal de dispersión: _____

Manifiesto bajo protesta de decir verdad que los datos generales proporcionados con anterioridad a Banco Compartamos, S. de CV, institución de Banca Múltiple, en el momento actualizado a la Fecha de la presente y que concuerdan con la información y datos reales de esta operación.

Nombre y firma del cliente
Atentamente:
Compartamos Banco

Asesor a Cargo _____ Subgerente CI / Gerente OS _____

Banco Compartamos es un miembro del Grupo Compartamos.
Incorporado en México, S de RL de CV, inscrita en el Registro Público de Comercio de México, con el número de inscripción 1000.
*Monto disponible por el cliente en el momento de la oferta.

Acreditado por Fideicomiso Banco Compartamos S.A., institución de Banca Múltiple, que actúa como Banco Garantado, en el marco de la Ley de Instituciones de Banca Múltiple y del Sistema de Pagos de México, S de RL de CV, con domicilio en Carretera del Aeropuerto 1000, Colonia ADOFA, Delegación Benito Juárez, C.P. 06703, México, Ciudad de México, quien a su vez garantiza mediante un aval bancario para el otorgamiento y cobro de los créditos, el cumplimiento de las obligaciones, el pago de los intereses, comisiones, tasas y el seguimiento a los servicios y productos que están a cargo del asesor. Para mayor información acerca del otorgamiento de los créditos que pueden hacer viable, usted puede acceder al Aviso de Privacidad en el sitio de Internet de la siguiente página: www.compartamos.com.mx en la sección Banca de Privacidad.

Figura 4

Los Grupos en acuerdo de pago tendrán que pagar el **20%** de la deuda del cliente moroso después del acuerdo de pago.

Podrán renovar sin problema con un mínimo de:

- 8 integrantes para CM**
- 3 integrantes para CCR**

Acuerdo de Pago

Es una opción que te ayuda a retener a clientes en grupos de **ciclo 4 en adelante**, que demostraron compromiso y **solidaridad de pago** por integrantes que dejaron de pagar.

Se podrá aplicar **1 vez cada 12 meses**

El grupo realiza el **solidario** desde que el momento que el cliente deja de pagar **hasta cubrir las exigibilidades solicitadas**

El acuerdo de pago se puede llevar a cabo **a partir de las siguientes exigibilidades**, mismas que deben de **estar al corriente**. (Consulta la tabla).

Aplica a partir del **4° ciclo del grupo**

Plazo	4 meses	5 meses	6 meses
CM semanal	10 exigibilidades	NA	NA
CM Bisemanal	5 exigibilidades	7 exigibilidades	9 exigibilidades
CCR	NA	7 exigibilidades	9 exigibilidades

Compartamos Banco.

CARTA DE ACEPTACION



Aguascalientes, Ags. 19 de agosto 2019

ASUNTO: Carta de Aceptación

MATÍ. HUMBERTO AMBRIZ DELGADILLO
DIRECTOR DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO
DE PABELLÓN DE ARTEAGA.

ATENCION A: Lic. Ma. Magdalena Cuevas Martínez
Jefa Del Depto. Gestión Tecnológica Y Vinculación

PRESENTE:

Por este conducto, me permito informarle que C. **SANDRA DE JESUS MONTOYA**, con número de control **A151050547**, alumno de la carrera de: **INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL**, fue aceptado (a) para realizar sus **Residencias profesionales** en Compartamos Banco S.A., quien tiene como subdirector regional en Aguascalientes al Lic. Cesar Enrique Castro López, reportando directamente la Lic. Margarita Raquel Ortega Rivera la cual será su asesora interna a partir del día **19 de agosto del 2019 al 06 de diciembre del 2019**

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

Lic. Cesar Enrique Castro López
Subdirector Regional.