



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE AGUASCALIENTES**

**CENTRO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE FINANZAS**

**TRABAJO PRÁCTICO**

Mostrar evidencia respecto al nivel de conocimiento de términos relacionados al glosario financiero y las bases para el correcto uso de las tarjetas de crédito bancarias en los alumnos de último semestre de las carreras pertenecientes al centro económico administrativo

**PRESENTA**

Luis Jaime Santacruz Chávez

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRIA EN  
ADMINISTRACIÓN ÁREA: FINANZAS**

**TUTOR**

MFN Pedro Antonio Salcedo López

**COMITÉ TUTORAL**

MEAP Alfonso Martin Rodriguez

MCI Luis Lenin Herrera Díaz de León

Aguascalientes, Ags. Noviembre 2014



DRA. GUADALUPE RUÍZ CUÉLLAR  
DIRECTORA GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO  
PRESENTE

Por medio de la presente me permito comunicarle a usted que la tesis titulada **"EVIDENCIA RESPECTO AL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE TÉRMINOS RELACIONADOS AL GLOSARIO FINANCIERO Y LAS BASES PARA EL CORRECTO USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO BANCARIAS EN LOS ALUMNOS DE ÚLTIMO SEMESTRE DE LAS CARRERAS PERTENECIENTES AL CENTRO ECONÓMICO ADMINISTRATIVO"** del estudiante **LUIS JAIME SANTACRUZ CHÁVEZ** egresado de la Maestría en Administración respeta las normas y lineamientos establecidos institucionalmente para su elaboración y su autor cuenta con el voto aprobatorio de su tutor.

Sin mas por el momento aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE  
"SE LUMEN PROFERRE"  
Aguascalientes, Ags., 27 de Octubre de 2014



DRÁ. SANDRA YESEÑA PINZÓN CASTRO  
DECANO DEL CENTRO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

c.c.p CP Ma. Esther Rangel Jiménez - Jefe del Departamento de Control Escolar  
c.c.p Sección de Certificados y Títulos  
c.c.p Estudiante  
c.c.p Archivo





UNIVERSIDAD AUTONOMA  
DE AGUASCALIENTES

**DRA. SANDRA YESENIA PINZÓN CASTRO.**  
DECANA DEL CENTRO DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

P R E S E N T E

Por medio del presente como Tutor designado del estudiante **LUIS JAIME SANTACRUZ CHÁVEZ** con ID **23569** quien realizó *el trabajo práctico* titulado: "Evidencia respecto al nivel de conocimiento de términos relacionados al glosario financiero y las bases para el correcto uso de las tarjetas de crédito bancarias en los alumnos de último semestre de las carreras pertenecientes al centro económico administrativo" y con fundamento en el Artículo 175, Apartado II del Reglamento General de Docencia, me permito emitir el **VOTO APROBATORIO**, para que pueda proceder a imprimirlo, y así como continuar con el procedimiento administrativo para la obtención del grado.

Pongo lo anterior a su digna consideración y sin otro particular por el momento, me permito enviarle un cordial saludo.

ATE NTAMENTE

"Se Lumen Proferre"

Aguascalientes, Ags., a 10 de Agosto de 2014

  
**MFN Pedro Antonio Salcedo Lopez**  
Tutor de *trabajo práctico*



**MCÍ Luis Lenin Herrera Diaz de León**



**MEAP Alfonso Martin Rodriguez**

Comité Tutorial

c.c.p.- Interesado  
c.c.p.- Secretaria de Investigación y Posgrado  
c.c.p.- Jefatura del Depto. de CCEA.  
c.c.p.- Consejero Académico  
c.c.p.- Minuta Secretario Técnico

**Agradecimientos**

**UAA y CONACYT**



**Dedicatorias**

**A Gaby, mi Esposa.**



**INDICE GENERAL**

Indice General-----1

Indice Tablas-----3

Indice Gráficas-----4

Resumen-----5

Abstract-----6

Introducción-----7

Antecedentes de La Banca en México-----8

Principales Recomendaciones en el uso de las Tarjetas de Crédito -----14

Los 7 principales errores en el uso de Tarjetas de Crédito y cómo evitarlos-----15

Principales estadísticas de las Tarjetas de Crédito en México-----21

Historia del Buró de Crédito-----26

Cómo funciona el buró de Crédito-----28

Objetivo General -----30

Objetivo Específico-----30

Centro Económico Administrativo .-----31

Lic. en Relaciones Industriales-----35

Lic. en Administración de la Producción y Servicios-----41

Lic. en Administración Financiera-----47

Lic. en Administración de Empresas-----53

Contador Público -----59

Lic. en Mercadotecnia -----65

Lic. en Gestión Turística -----71

Lic. en Economía -----77

Lic. en Comercio Internacional-----83

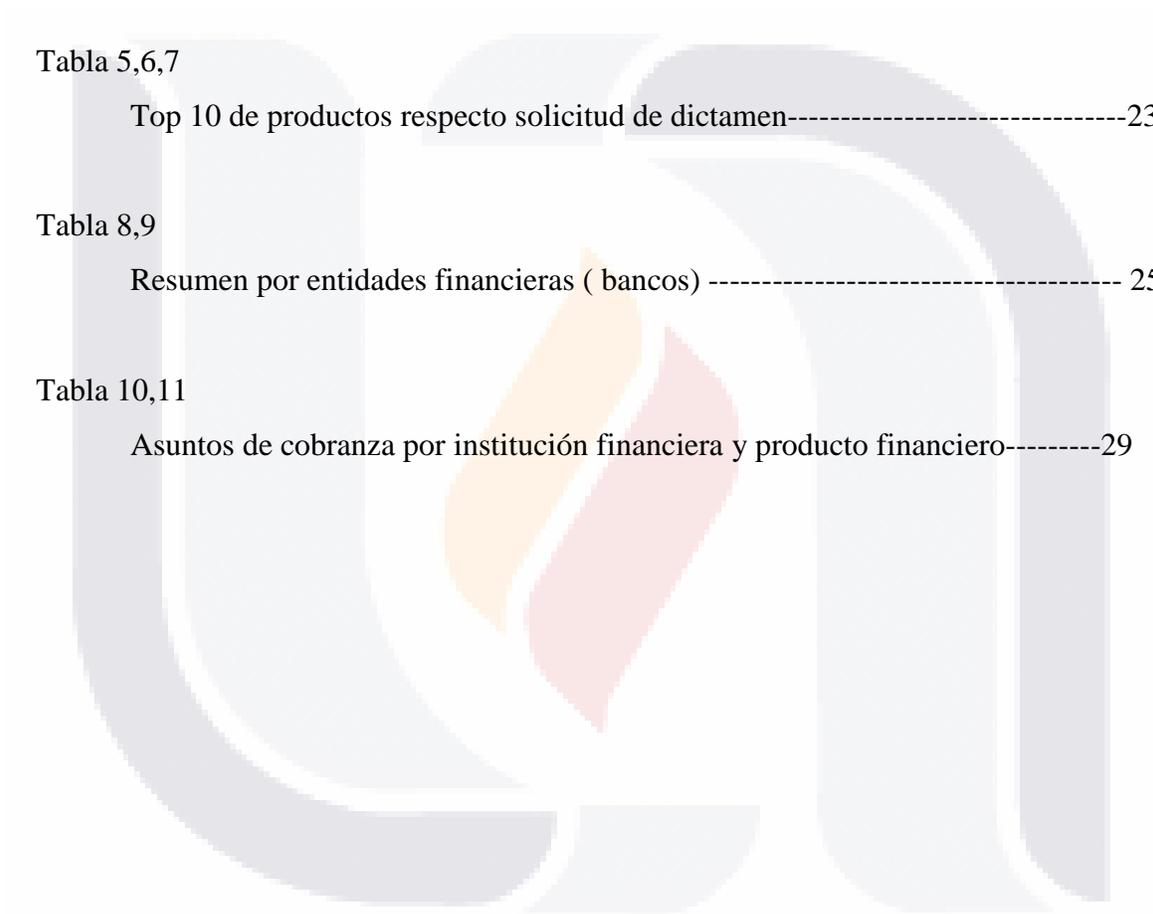
Metodología-----90

Cronograma de Trabajo .....92  
Instrumento para Recabar la Información .....93  
Resultados.....96  
Conclusiones y Recomendaciones.....118  
Glosario.....119  
Bibliografía.....125



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Top 10 de productos respecto a consultas generales-----	21
Tabla 2,3,4	
Top 10 de productos respecto a consultas generales-----	22
Tabla 5,6,7	
Top 10 de productos respecto solicitud de dictamen-----	23
Tabla 8,9	
Resumen por entidades financieras ( bancos) -----	25
Tabla 10,11	
Asuntos de cobranza por institución financiera y producto financiero-----	29



## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Reclamaciones de Tarjeta de Crédito	24
Gráfica 1-----	24
Organigrama del departamento Centro Económico Administrativo	
Gráfica 2-----	34
Resultados	
Gráfica 3,4-----	96
Gráfica 5,6-----	97
Gráfica 7,8-----	98
Gráfica 9-----	99
Gráfica 10-----	100
Gráfica 11-----	101
Gráfica 12-----	102
Gráfica 13-----	103
Gráfica 14-----	104
Gráfica 15-----	105
Gráfica 16-----	106
Gráfica 17-----	107
Gráfica 18-----	108
Gráfica 19-----	109
Gráfica 20-----	110
Gráfica 21-----	111
Gráfica 22-----	112
Gráfica 23-----	113
Gráfica 24-----	114
Gráfica 25-----	115
Gráfica 26-----	116
Gráfica 27-----	117

## Resumen

En el siguiente trabajo práctico desarrollado a lo largo de 2 años, podremos observar y analizar la capacidad de cada alumno y carrera respecto a glosarios y tecnicismos financieros enfocado a las tarjetas de Crédito; todo esto enfocado en los alumnos de último semestre pertenecientes a las carreras del departamento Económico Administrativo de la Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Pudimos desarrollar y ubicar a lo largo del proyecto, las áreas de oportunidad que se tienen como universidad y como carrera en específico.

Se realizó mediante un cuestionario de 2 hojas dividido en 3 partes:

1ª Perfil actual del alumno respecto a las Tarjetas de Crédito

2ª Glosario de Términos Financieros

3ª Cuestiones básicas del correcto uso de una Tarjeta de Crédito.

Después de la aplicación del cuestionario por alumno y por Carrera, se realizó la captura y validación de Datos para proceder al análisis de la misma.

En resumen, como puntos clave que obtuvimos fueron los siguientes datos:

- Menos de la mitad de los alumnos entrevistados entiende el correcto uso de una Tarjeta de Crédito
- Relaciones Industriales, Turismo y Mercadotecnia de las más bajas en cuanto a términos y glosarios financieros
- Más de la mitad de los alumnos no tienen tarjeta de crédito
- Las carreras con menos resultados negativos fueron Administración de Empresas y Contador Público
- El 80% no tiene el conocimiento básico del correcto uso de una tarjeta de crédito.

Son resultados generales, que ya podremos analizar más detenidamente y con mayor detalle a lo largo de todo el proyecto.

## **Abstract**

The following practical work developed over 2 years, we can observe and analyze the ability of each student regarding career and financial jargon glossaries focused on credit cards; focused on this last semester students belonging to the careers of Economic Administrative Department of the Autonomous University of Aguascalientes.

We were able to locate and develop throughout the project, areas of opportunity that have as a university and as a career specific.

It was conducted by questionnaire 2 leaves divided into 3 parts:

Current Profile 1st student regarding credit.2 Cards

Glossary of Financial Terms 2nd

3rd Basic Issues of the correct use of a credit card.

After application of the questionnaire per student per Carrera, capture and data validation was performed to undertake an analysis of it.

In short, as key points we got were the following:

- Less than half of the interviewed students understand the correct use of a Credit Card
- Industrial Relations, Tourism and Marketing of the lowest in terms of financial terms and glossaries
- More than half of the students do not have credit card
- The races were less negative Business Administration and Certified Public Accountant
- 80% have no basic knowledge of the correct use of a credit card.

They are general results, we can now analyze more detenidamente and in greater detail throughout the project.

## **Introducción**

Al evaluar el nivel de conocimiento de **términos relacionados al glosario financiero y las bases para el correcto uso de las tarjetas de crédito bancarias** podremos mostrar evidencia que nos permita conocer los fundamentos con los que salen los alumnos de la licenciatura a la vida laboral.

Esto les permitirá estar preparados y poco expuestos a las grandes ofertas que ofrecen los bancos respecto a tarjetas de crédito, logrando con ello tomar la mejor decisión en cuanto a su tarjeta de crédito se refiere.

Se busca que al tener su primer tarjeta puedan conocer todo lo que con ella se refiere, como el lenguaje e interpretación desde un estado de cuenta hasta el correcto uso de la misma.

## **Justificación**

Se trabajará con las carreras del centro económico administrativo ya que en ella se encuentra la carrera de finanzas, ya que por su plan de estudio y conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera, son los que pudieran estar más empapados de lo bueno o malo que pueda presentar una tarjeta de crédito así como tener un lenguaje bancario que les permita entender todo respecto a este tema.

Si ellos no lo están, podemos suponer que el resto de las carreras estará menos empapada del lenguaje, lo que se vuelve una oportunidad de poder ofrecer una solución a la UAA que permita beneficiar a sus alumnos de diferentes carreras.

## **Definición de la problemática que presenta la empresa**

Poder demostrar que a los alumnos del departamento económico administrativo no se les está preparando correctamente en el conocimiento de términos relacionados al glosario financiero y las bases para el correcto uso de las tarjetas de crédito bancarias.

Si ellos no lo están, podemos sentar el inicio de acciones que se puedan tomar a futuro ya que es un tema esencial en su vida laboral como en sus finanzas personales.

## Antecedentes de la Banca en México

Para poder entender un poco más respecto al proyecto, es necesario poder entender y comprender como fue el proceso evolutivo de los Bancos en México, ya que para estos tiempos, es muy común para toda la sociedad ver la creación y fusiones de diferentes entidades bancarias, lo que provoca gran confusión y sobre todo saturación de la oferta.

Si nos remontamos al pasado, se puede ver que el inicio de la Banca en México se dio “en 1864, a partir del establecimiento en la Ciudad de México de la sucursal de un banco británico: **The Bank of London, México and South America**, en el inglés original” (Turrent,1982, p.2). Todo esto generó el inicio de lo que sería la nueva etapa de México y de todo lo que se conocía actualmente, ya que a partir de esta fecha, se iniciaría el desarrollo de distintas bancas, desde Chihuahua hasta Mérida, sin embargo no fue estandarizada la banca ya que cada banco fundado tenía sus propias cláusulas y formas de operar, fue hasta que en “1896 el entonces ministro de Hacienda de Porfirio Díaz, José Ives Limantour inicia los trabajos para expedir una ley bancaria al amparo de la cual pudieran uniformarse los términos operativos y funcionales para los bancos que ya existían y para los que se establecieran en el futuro, logrando la Ley de Instituciones de Crédito que se promulgó en 1897 que contempló tres modelos bancarios: bancos de emisión (bancos de depósito y descuento con facultad para emitir billetes), bancos hipotecarios y bancos refaccionarios” (Turrent,1982, p.2). Todo esto desencadenaría un crecimiento de los bancos, sin embargo se tuvieron que lograr varios acuerdos, leyes y tratados entre el gobierno y la banca para que estos no sufrieran liquidaciones por parte del gobierno, sufriendo una inestabilidad que no dejaría a nadie tranquilo, ya después de superada esta crisis de principios de principio de siglo XX, se logró “hacia finales de la década de los treinta existía en México la siguiente estructura de instituciones nacionales de crédito: Banobras, Nacional Financiera, Unión Nacional de Productores de Azúcar, Banco Nacional de Comercio Exterior, Banco Ejidal, Banco Agrícola y algunas más de menor importancia” (Turrent,1982, p.7).

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

A pesar de todo esto se siguieron realizando cambios y ajustes por parte del gobierno, que permitiera poder generar mayores bancas pero más diversas, no todas exclusivas de un solo sector, lo que los llevo a la regulación de la banca y a la entrada de diversos accionistas, logrando con esto un crecimiento demasiado rápido de los bancos *“de treinta y seis sociedades financieras que había en 1941 su número más que se duplicó para llegar a ochenta y cuatro en 1945, o sea que ese sector aumentó en 130% en el transcurso de tan sólo cuatro años”* (Turrent,1982, p.10). Después de tener diversas instituciones de servicios como son los bancos de depósitos, instituciones de crédito como las fiduciarias, sociedades hipotecarias y los departamentos y entidades dedicadas a captar ahorro, se logró realizar la unión de todas ellas en uno solo, llevando con esto a la creación de los grupos financieros, que básicamente son todos los servicios prestados por el mismo banco, todo esto un poco en contra de la ley de 1941, que fue creada con la intención de tener la especialización de servicios, *“Uno de los primeros consorcios en avanzar hacia esa forma de organización y ostentarse abiertamente como tal, fue el encabezado por Seguros La Latinoamericana a cuyo alrededor se agruparon el Banco del País, Fianzas Lotonal y Seguros La Continental. En México resultó de preferencia el que tenía como cabeza a un banco de depósito. Así, usualmente un banco de depósito conseguía agrupar como filiales a una financiera, una hipotecaria, un departamento de ahorro y un departamento de fideicomiso. Más adelante, el proceso continuaba hasta su agotamiento mediante la adquisición de una compañía de seguros y otra de fianzas, un almacén general de depósito y una casa de bolsa. Más tarde ese cuadro de organización se completó mediante la incorporación de una entidad de arrendamiento financiero y probablemente una filial dedicada al factoraje”* (Turrent,1982, p.13). A pesar de su desarrollo y evolución en un conglomerado de servicios, se seguía manejando como ilegal su proceso ya que realmente México no se había preparado para ese cambio en tan poco tiempo, mientras que Estados Unidos y Europa aprovecharon esto desde 1950, logrando un desarrollo más rápido y una perfección de sus leyes al punto que nos tenían de ventaja más de 15 años. Fue hasta 1970 que se promulgo un amparo que reconocería la existencia de estos grupos, en el cual se establecía o imponía *“la obligación de seguir una política financiera coordinada y de establecer un sistema de garantías recíprocas en caso de la pérdida de sus capitales pagados, Así, hacia diciembre de 1974, las autoridades anunciaron que hasta ese momento*

*habían sido reconocidas oficialmente la conformación de quince grupos financieros como Banco Nacional de México, Banco de Londres, Banco Comercial Mexicano, Banco del País, Banco de Industria y Comercio y Banco Internacional” (Turrent,1982, p.14).*

Era cuestión de tiempo, con todo este crecimiento tan fuerte, que la banca universal tuviera que evolucionar y adaptarse nuevamente a las circunstancias marcadas por el contexto internacional. Estamos hablando que la evolución realizada se inicia desde 1930 y actualmente nos encontramos por 1970, lo que representa un cambio muy fuerte en cuestión de 40 años, siendo una adaptación muy grande para México y los ciudadanos, ya que todo se encontraba en constante ajuste y orden.

La siguiente etapa que se origina en México, es la banca múltiple que consiste o define en *“una sociedad autorizada para ejercer las siguientes operaciones: depósito, ahorro, intermediación financiera e hipotecaria y operaciones de fideicomiso; Según Miguel Mancera, en razón de las economías de escala obtenibles la banca múltiple resultaría claramente superior a la especializada como fórmula para promover la eficiencia en el sector financiero. Se argumentó también que la banca múltiple permitiría un mejor aprovechamiento de la capacidad instalada a la par que la supresión de duplicidades en los servicios administrativos de las instituciones. Se pensó asimismo que la banca múltiple permitiría una mayor penetración de los bancos mexicanos en los mercados financieros del exterior, merced a un mayor peso cualitativo en esos mercados” (Turrent,1982, p.15).*

La idea que se planteó al principio fue que las 3 instituciones que son de depósito, ahorro y financiera, que son las necesarias para generar una banca múltiple sería mediante la fusión, sin embargo no fue así como resultado, ya que se inició la creación de las 3 para constituir de la nada una banca múltiple, todo esto regulado a partir de 1978 donde se generó la flexibilidad de poderlo realizar de esta manera, ya con esto se logran las primeras bancas múltiples que son *“Multibanco Mercantil de México, Banpacífico, Banca Promex, Banco de Crédito y Servicios y Unibanco, caso éste último en el cual la sociedad fusionante fue Financiera de Fomento Industrial. La primera de las grandes instituciones que se constituyó en banco múltiple fue Comermex (enero de 1977), seguida por Banamex (marzo de 1977), Internacional (julio de 1977), Atlántico (julio de 1977), Serfín (octubre de 1977) y Bancomer (noviembre de 1977)” (Turrent, 1982, p.16).*

Estamos hablando que el proceso de fusiones y la creación de los nuevos bancos múltiples se inició en diciembre de 1976 y concluyó en abril de 1980 logrando treinta y cuatro bancos múltiples, en cuatro años fue suficiente para realizar treinta y cuatro Entidades de banca múltiple, demostrando el crecimiento desmedido de México como una gran institución financiera. Es importante destacar que de los cinco primeros, Banamex y Bancomer, fundados con 7 meses de diferencia, se mantienen a la vanguardia del mercado, ofreciendo grandes servicios al mercado mexicano, lo que habla de su vanguardia y buen funcionamiento, aunque no pasaría mucho tiempo para que toda esta burbuja de color rosa se volviera una pesadilla para todas las entidades financieras, ya que en el Gobierno de López Portillo, en 1981, se inició la expropiación de la Banca, dejando fuera a las instituciones nacionales de crédito, la banca mixta y el Banco obrero, así como a Citibank y las oficinas de representación de bancos extranjeros ya que no eran entidades propiedad de mexicanos ( por eso es expropiación y no nacionalización). En 1982, se establecen 2 importantes medidas en política Bancaria *“unas relativas a la estructura de las tasa de interés y otras respecto a la política de tipos de cambio aplicables a las operaciones de los bancos. En cuanto a tasas de interés se dispuso que: 1) las tasas sobre nuevos depósitos disminuyeran dos puntos porcentuales por semana durante cinco semanas; 2) el rendimiento anual para los depósitos de ahorro se elevaran de 4 a 20 por ciento; 3) las tasas activas aplicables a los créditos vigentes para empresas productivas se redujeran de una sola vez cinco puntos porcentuales; 4) las tasas aplicables a los créditos por vivienda de interés social se redujeran hasta 23 puntos porcentuales para unificarse en 11 por ciento. En cuanto a los créditos y a los depósitos de la banca denominados en moneda extranjera se acordó lo siguiente: a) a los créditos se les aplicaría el tipo de cambio “preferencial” de 50 pesos por dólar; b) a los depósitos se les aplicaría el tipo de cambio —ordinario” de 70 pesos por dólar. Respecto a este último punto, cabe aclarar que cuando se adoptaron estas últimas medidas el tipo de cambio en el mercado libre se ubicaba en 100 pesos por dólar y aún por arriba” ( Turrent, 1982, p.19).*

Esta pesadilla terminaría de una mejor manera, ya que en el Gobierno de Miguel de La Madrid, se indemnizaría a los banqueros expropiados, logrando así organizar y poner en ejecución una situación inédita para México, la de poner la banca en manos del Sector Público, toda esta situación que inicio en agosto de 1983 termino en agosto de 1985

logrando indemnizar cuarenta y nueve instituciones, de las cuales Banamex y Bancomer representaban el 63%. A raíz de esta situación, *“de los sesenta bancos que existían en 1982, mediante un cuidadoso proceso de fusiones se llegó en 1985 a diecinueve instituciones: seis de cobertura nacional, siete multi regionales y seis regionales. Todas estas transformaciones ocurrieron en un contexto en el que la banca logró primero sobrevivir y luego fortalecerse y también crecer”* ( Turrent, 1982, p.22), pero cabe mencionar que de todas estas bancas, el gobierno era el dueño. Pero esta situación no duraría mucho, ya que en 1988 Carlos Salinas tomaría posesión como presidente de México y ahora con su mandato, se realizaría una de las privatizaciones más grandes y más controvertidas en México, la de privatizar la Banca, realizada entre 1989 y 1990.

### **Antecedentes de las Tarjetas de Crédito**

Pareciera que las tarjetas de crédito siempre han estado entre nosotros. Hoy es común realizar una compra por internet con tan sólo introducir los datos de tu tarjeta de crédito, pagar en restaurantes y supermercados sin efectivo. Obviamos su existencia, pero cuál es su historia y por qué se hizo tan indispensable en nuestra vida. Según Conducef el origen de la primer tarjeta de crédito se origina en *“1951 El **Franklin National Bank, de Long Island, expide la primera tarjeta bancaria y era aceptada por los comerciantes adheridos al sistema. Si alguien se excedía en los límites establecidos, el comerciante llamaba al banco para que éste aprobara la transacción (1959 American Express presentó la primera tarjeta de plástico ya que las tarjetas anteriores estaban hechas de cartón o de celuloide)”*** Tuvieron que pasar más de 15 años para que la primer tarjeta de crédito se incluyera en México, esta fue en *“1968 se trataba de Bancomático y la lanzó Banamex en afiliación con **Interbank, hoy Master Card** sin embargo, fue un año después en 1969 Otro de los grandes bancos de México, el Banco de Comercio, afiliado al entonces Sistema **Bank Americard, hoy Visa, organiza su propio sistema con la tarjeta de crédito Bancomer”*** En la actualidad, la tarjeta de crédito tiene un enorme uso ya que representa un excelente medio de pago en el que sin traer consigo efectivo nos permite pagar en un sinnúmero de establecimientos afiliados, hacer compras vía internet o por teléfono, realizar reservaciones en hoteles, disponer de efectivo en cajeros automáticos, pagar nuestros

*servicios como teléfono celular, servicios de cable. Es importante verificar las comisiones a las que está sujeta tu tarjeta ya que existen diversas y por diferentes conceptos. Éstas aparecen detalladas en el estado de cuenta, por lo que es importante que revisarlo para saber qué conceptos representan cargos en tu tarjeta.*

*Asimismo debemos estar al pendiente de la tasa de interés ordinaria que cobra el banco por el total de consumos realizados en un determinado periodo de tiempo (28 días aproximadamente) y la tasa de interés moratoria en caso no realizar oportunamente los pagos mínimos de tu tarjeta. A pesar de todo las tarjetas de crédito siguen renovándose. “Las instituciones financieras mexicanas tienen hasta diciembre de 2013 para migrar todos sus plásticos de banda magnética a chip (mecanismo que resulta más seguro). En ese lapso, también los lectores de tarjetas en puntos de venta, los cajeros automáticos y las cajas registradoras deberán haberse adaptado a esa tecnología. Además se está trabajando en tarjetas de crédito con tecnología RFID, de forma que sólo habrá que acercarlas a la terminal punto de venta, sin necesidad de introducirlas”* Los bancos que actualmente pueden emitir tarjetas de crédito son muy pocos en comparación a todos los afiliados a la Banca en México. Estos son “Bancomer, HSBC, BanBajío, Banca Mifel, Scotiabank, Ban Regio, Invex, Afirme, Banorte-IXE, American Express, Banco Walmart, Bancoppel, Inbursa, Global Card, Banamex, Santander y Soriana”. Todos estos Bancos serán evaluados para poder conocer la preferencia de los Estudiantes para tramitar su tarjeta de crédito. Varios podrán tener alguna preferencia establecida por influencia familiar o “herencia”, se espera que estos estudiantes estén más orientados a la lic. En mercadotecnia mientras que otros evaluarán las mejores condiciones de cada tarjeta lo que suponemos pueden ser los lic. En Finanzas.

## **Principales Recomendaciones en el uso de las Tarjetas de Crédito**

Una tarjeta de crédito es una identificación que permite a un banco o comercio reconocer a un cliente al cual le ha sido asignada una línea de crédito revolving, es decir, que mientras tenga saldo disponible y mantenga sus pagos al día, podrá seguir usando su crédito para el pago de productos y servicios hasta que cualquiera de esos dos requisitos falle: se quede sin disponible o no realice los pagos oportunos. Y es ahí donde está la trampa. Como el banco acepta el pago de cantidades reducidas (el famoso mínimo a pagar, el cual ronda entre el 4% y el 10% del total de la deuda según el emisor de la tarjeta), el cliente puede seguir endeudándose con la ilusión de que, mientras pueda pagar el mínimo, tiene el crédito bajo control. ¡Nada más falso! El crédito se sale de control desde el momento en que el importe total al que asciende tu deuda no puede ser cubierto por tu flujo de efectivo, es decir, desde el momento que no puedas pagar el total de tu deuda al momento del corte por más que tengas holgura para cubrir el mínimo exigido por el banco o comercio.

Entonces, ¿la tarjeta de crédito no debe ser usada si no tienes el dinero para cubrir el pago? Así es. Sin embargo, para la mayoría de los tarjeta-habientes la lógica es al revés: usan la tarjeta porque no tienen el efectivo para cubrir el pago. Con esto es fácil entender porqué hay tantas personas ahogadas por los plásticos y porqué las tarjetas de crédito han sido en muchos casos satanizadas.

Ante lo anterior es posible que alguien pregunte “¿y qué hago si mi familia necesita comer y no tengo efectivo sino tan solo la tarjeta?”. La respuesta quizá sea dura: Usar tu tarjeta de crédito es el camino fácil para resolver una necesidad inmediata, pero no resuelve tu problema. Si el dinero no te alcanza sólo hay una solución real: *generar nuevos ingresos*. Sé que para la mayoría será más complejo y tardado generar ese nuevo ingreso que simplemente deslizar el plástico, pero si quieres tener finanzas personales y familiares sanas, y más aún, si sueñas con alcanzar tu libertad financiera, es imprescindible que adquieras la habilidad de generar nuevos ingresos.

Pero regresemos a las tarjetas de crédito y a cómo utilizarlas sin perder el control de ellas:

- Ten máximo dos tarjetas de crédito bancarias y dos tarjetas comerciales. Tener más tarjetas incrementa exponencialmente el riesgo a perder el control de las mismas, a ser víctimas de fraudes electrónicos, o a que las cuentas sean clonadas.
- El tener varias tarjetas, siempre que su número sea reducido, es recomendable para futuras referencias bancarias, comerciales y crediticias que pudieses requerir; además de darte acceso a una mayor gama de promociones y facilidades de pago.
- Al seleccionar una tarjeta fíjate que tenga el menor CAT (Costo Anual Total) y las menores comisiones posibles. Hoy día es usual que, si usas de forma regular la tarjeta y te mantienes al día en tus pagos, no se te cobren comisiones ni anualidades, y aún te den puntos en programas de lealtad los cuales puedas posteriormente intercambiar por obsequios, utilizarlos para comprar en establecimientos comerciales y aún disponer de ellos en efectivo.
- Para tus operaciones en Internet o por teléfono, y en general cuando tengas que dar los datos de tu tarjeta a un tercero (Vg. domiciliación de seguros), utiliza una tarjeta de crédito bancaria en la que puedas limitar a voluntad el disponible de la misma, manteniendo la cuenta con el menor disponible posible hasta el momento en que requieras realizar una compra, asignándole por Internet los recursos que necesites. Con esto reduces el impacto de una posible clonación de tu tarjeta, ya que el delincuente no tendrá disponible de crédito para realizar compras o pagos. (Estas cuentas existen aún que no en todos los bancos).
- Lleva un presupuesto de tus ingresos y gastos, teniendo siempre presente que el ingreso lo tienes hasta que recibes el dinero, mientras que la deuda la obtienes en cuanto adquieres el producto o servicio. Un camino directo al quebranto financiero es, precisamente, adquirir créditos hoy contemplando que podrán ser cubiertos por ingresos futuros que quizá nunca lleguen.
- Cada vez que realices una compra separa el monto correspondiente en una cuenta aparte, posiblemente en una cuenta distribuidora. De esta manera tendrás el dinero disponible el día de pago.
- Antes de comprar algo a plazos (meses sin intereses, cargos demorados, pagos fijos o congelados, cargo a la cuenta revolvente) revisa en tu presupuesto que cuentes con el

flujo de efectivo suficiente para poder realizar los pagos durante toda la duración del plan de financiamiento, siempre procurando dejar un colchón para gastos imprevistos.

- En cuanto realices la compra a plazos actualiza tu presupuesto con los nuevos pagos a realizar durante todo el período requerido para cubrir el adeudo.
- Siempre realiza tus pagos de forma oportuna antes de la fecha límite indicada en el estado de cuenta.
- Procura pagar el total del capital al momento del corte para así no pagar intereses. Este total aparece en los estados de cuenta como “Pago para no generar intereses”
- De no poder pagar el total, procura pagar siempre más de lo que se indique como mínimo a pagar.
- El no poder pagar el monto del Pago para no generar intereses es una alerta importante para tus finanzas. En estos casos
  - limita o suspende el uso de tu tarjeta de crédito,
  - determina el número de pagos que requieres para cubrir el saldo y actualiza con ellos tu presupuesto de gastos
  - da prioridad en tu presupuesto a saldar tu tarjeta sobre otros gastos
- Evita utilizar las tarjetas de crédito como medio de financiamiento de emergencia dejándolas siempre como última opción. Dependiendo del problema, es preferible buscar apoyo o autofinanciarte a través de tus ahorros (es buena idea tener un fondo de reserva para emergencias).

## **Los 7 principales errores en el uso de Tarjetas de Crédito y cómo evitarlos**

Para muchos “*Tarjeta de Crédito*” es sinónimo de “*Endeudarse*“. Y si bien es cierto que una parte importante de la población ve cómo un porcentaje cada vez más alto de sus ingresos se va en pagar el pozo insondable de su deuda, bien utilizadas las Tarjetas de Crédito son unas excelentes herramientas para financiamiento de corto plazo, llegando incluso a generar ingresos adicionales para su propietario, potenciar el rendimiento de sus cuentas de ahorro, e incluso a apalancar su negocio. Entonces, ¿en qué fallan tantas personas? Hoy conversaremos sobre los errores que comúnmente se cometen al utilizar las tarjetas de crédito, y lo más importante aún, sobre cómo prevenirlos.

### **1. Utilizar la tarjeta porque no tienes dinero para comprar en efectivo**

Este es uno de los primeros motivos por el cual las personas usan las tarjetas... y el primero de por qué caen en las garras de las deudas. El crédito no viene a subsanar la falta de dinero. El crédito no es una extensión de tu ingreso. La lógica de “mañana veremos qué es lo que pasa” es una falacia, y el argumento “lo bailado ya nadie me lo quita” es un acto de irresponsabilidad. Si tu problema es que no tienes el dinero o que no ganas lo suficiente, entonces agarra al toro por los cuernos y resuelve el problema de fondo:

Ahorra para comprar aquello que deseas o esfuérate por generar un ingreso adicional. El endeudamiento (comprar sabiendo que no se tiene el dinero para pagar) debe ser la última opción, y prácticamente sólo cuando esté en juego la salud o la vida.

### **2. Comprar a crédito *sin* consultar y ajustar tu presupuesto**

El sólo hecho de no llevar tu presupuesto es por sí solo un grave error financiero ya que te impide planear o establecer el comportamiento de tu flujo de efectivo. Cuando compras a crédito tienes una falsa sensación de liquidez, cuando en realidad estás comprometiendo tu flujo de efectivo futuro. Por ello,

Cada vez que uses tu tarjeta es necesario que antes de realizar la compra verifiques en tu presupuesto que podrás cumplir con tu pago, actualizándolo para

que en consultas posteriores veas reducida tu capacidad de pago y así no te sobregires.

### **3. Comprar a plazo sin considerar que tu ingreso futuro es sólo una promesa**

Y es que sin importar si eres empleado, si trabajas por tu cuenta, o si eres dueño de un negocio, los ingresos reflejados en tu presupuesto son eventos futuros de los cuales no puedes garantizar su cumplimiento: Recortes de personal, malas rachas, la llegada de un nuevo competidor, suelen llegar sin previo aviso. Y si a ello le sumamos imponderables que pueden ocurrir y que no están en tu presupuesto como accidentes, enfermedades o simples compromisos o situaciones no contempladas, queda claro que no es sano exprimir al máximo tu flujo de efectivo presupuestado.

Vigila que el pago de tus compras a crédito no rebasen del 20 al 25% de tu flujo de efectivo después de restar de tus ingresos presupuestados tus gastos fijos y compromisos ya adquiridos, adicionalmente a contemplar en tu presupuesto el forjar un Fondo para Emergencias.

### **4. No revisar tu estado de cuenta**

Es sorprendente cómo muchas personas tiran su estado de cuenta sin siquiera abrirlo, limitándose a preguntar al cajero cuánto es el mínimo que deben de pagar. También es abrumadoramente sorprendente cuantas personas sólo revisan el estado de cuenta para ver, precisamente, cuánto requiere pagar y antes de qué fecha es necesario realizar ese pago. ¿Les cobraron comisiones? ¿Les cargaron compras no realizadas o duplicadas? ¿Los pagos realizados efectivamente se realizaron? ¿Los intereses son los justos? He conocido personas que descubren cargos periódicos que ellos no realizaron meses después de que se los empezaron a cargar, personas que descubren comisiones erróneas cuando ya pasó el plazo para reportar el error... Para evitar este gasto hormiga que puede ser totalmente imperceptible,

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Lleva un registro del uso que das a tu tarjeta de crédito y, cuando llegue tu estado de cuenta, dedica unos minutos a cotejar que los cargos y abonos sean correctos, las comisiones justas y los intereses razonables, reportando al banco cualquier diferencia que llegases a encontrar. Recuerda: tienes el derecho de que te expliquen cualquier movimiento que consideres sospechoso o no comprendas.

## **5. No estar pendiente de la Fecha de Corte y de la Fecha Límite de Pago**

El estar consciente de estas dos fechas es el mayor secreto de una correcta gestión de tu tarjeta de crédito. La primera te sirve para saber cuándo vas a tener que pagar lo que estás comprando (si compras después de esa fecha llegas a tener hasta 40 días para tener que realizar el pago) y la segunda para evitar pagar intereses (si eres totalero) así como cargos e intereses moratorios por atrasarte en el pago. **NOTA IMPORTANTE:** Mientras la Fecha de Corte es un día fijo del mes, la Fecha Límite de Pago varía mes con mes, siendo usualmente 10 días naturales después de la fecha de corte a menos caiga en día inhábil bancario, moviéndose entonces al siguiente día hábil. Las dos aparecen explícitamente en el Estado de Cuenta.

Marca en tu agenda la Fecha de Corte para tenerla siempre presente (si es en tu móvil, ponla como una cita periódica). En cuanto llegue tu estado de cuenta, consulta la Fecha Límite de Pago y agrégala también a tu agenda incluyendo una alarma para que te alerte.

## **6. Pagar sólo los mínimos**

Si hay un camino seguro para volverse esclavo de la Tarjeta de Crédito es éste. Al pagar el mínimo terminarás de cubrir el saldo de tu adeudo (incluyendo intereses e impuestos) en más de un año... Pero si sigues comprando, entonces la deuda se vuelve vitalicia (que es lo que normalmente ocurre). Debido a esto,

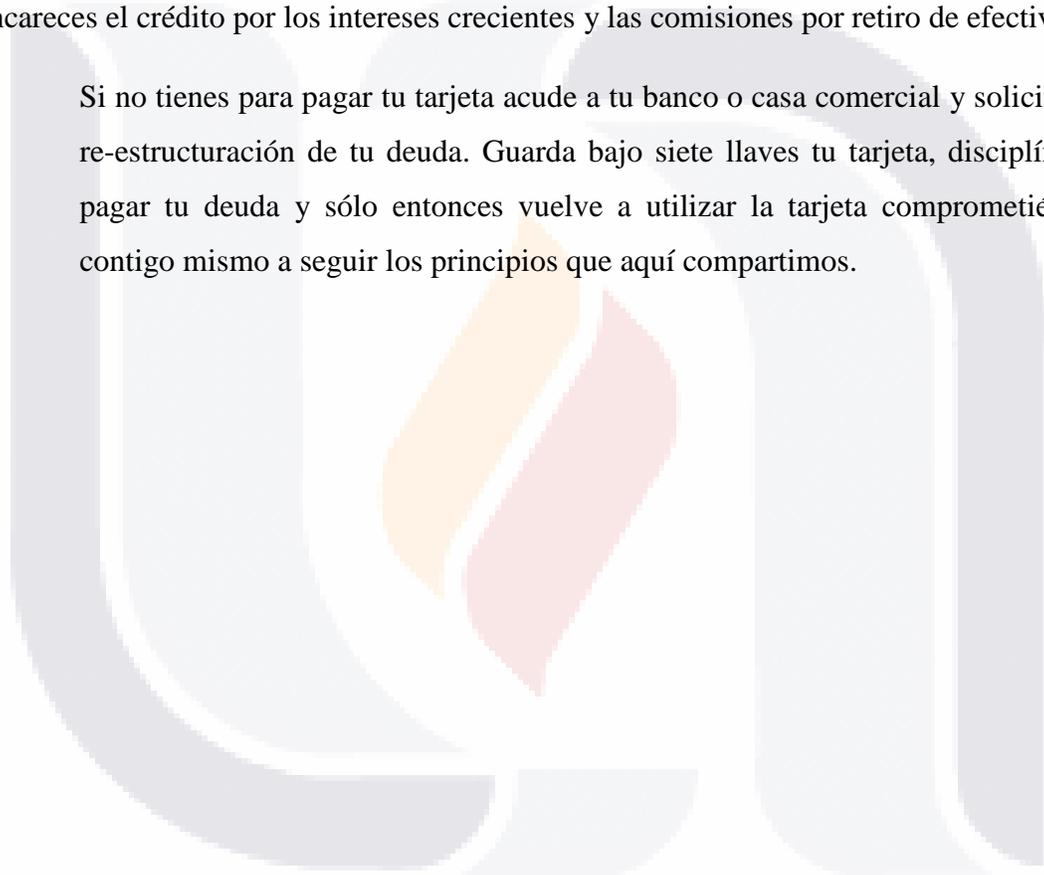
Has lo posible por cubrir el “Pago para no generar intereses” de manera que no le regales ni un peso al banco... ni al fisco a través del impuesto generado por los intereses que te cobra el banco.

Si no puedes cubrirlo es una severa alerta de que estás fallando en los pasos 1 y 2. Rectifica tu hábito de compras, paga el máximo que puedas cada mes sacrificando idas al cine, paseos, salidas con los amigos de ser necesario, y retoma el control de tu tarjeta.

### **7. Sacar de una tarjeta para pagar otra**

Éste es el síntoma más grave de que necesitas urgentemente terapia financiera. Siendo sinceros, sólo te estás engañando a ti mismo y ganando un poco de tiempo, al tiempo que encareces el crédito por los intereses crecientes y las comisiones por retiro de efectivo.

Si no tienes para pagar tu tarjeta acude a tu banco o casa comercial y solicita una re-estructuración de tu deuda. Guarda bajo siete llaves tu tarjeta, disciplínate a pagar tu deuda y sólo entonces vuelve a utilizar la tarjeta comprometiéndote contigo mismo a seguir los principios que aquí compartimos.



## Principales estadísticas de las Tarjetas de Crédito en México

TABLA 1.

### TOP 10 DE PRODUCTOS RESPECTO A CONSULTAS GENERALES

P.	TOP-10 Productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Buró de Crédito	342,631	271,306	26.2%
2	Información sobre productos y servicios financieros	138,119	149,950	-7.9%
3	Tarjeta de crédito	124,515	137,704	-9.6%
4	Información de Condusef (Horarios, ubicación, etc.)	105,035	66,632	57.6%
5	Consulta a la BNDSAR	70,988	85,485	-17.0%
6	Consultas sobre autoridades y diversas entidades*	39,028	79,957	-51.2%
7	Crédito personal	28,704	26,709	7.5%
8	Tarjeta de débito	21,666	21,266	1.9%
9	Seguro de Daños	17,199	17,194	0.03%
10	Seguro de Vida	14,739	14,176	4.0%
	Otros 52 productos	93,951	87,289	7.6%
	<b>TOTAL</b>	<b>996,305</b>	<b>957,668</b>	<b>4.0%</b>

**TABLA 2**

**TOP 10 DE PRODUCTOS RESPECTO A CONSULTAS GENERALES**

P.	TOP-10 Productos	2013	2012	VAR. 2013 respecto 2012
1	Tarjeta de crédito	57,097	--	--
2	Buró de Crédito	22,902	--	--
3	Crédito personal	11,601	--	--
4	Tarjeta de débito	10,261	--	--
5	Seguro de Daños	8,822	--	--
6	Seguro de Vida	8,486	--	--
7	Cuenta de Ahorro	6,501	--	--
8	Cheques	5,065	--	--
9	Registro de Trabajadores (Afore)	4,234	--	--
10	Seguro de Accidentes y enfermedades	4,041	--	--
	Otros 44 productos	26,403		
	<b>TOTAL</b>	<b>165,413</b>	<b>161,737</b>	<b>2.3%</b>

**TABLA 3**

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 respecto 2012
1	Banco Nacional de México, S. A.	33,736	39,277	-14.1%
2	BBVA Bancomer, S.A.	27,956	24,029	16.3%
3	Trans Union de México, S.A.	15,768	15,329	2.9%
4	Banco Santander (México), S.A.	9,701	10,015	-3.1%
5	Banco Azteca, S.A.	6,497	4,394	47.9%
6	Banco Mercantil del Norte, S.A.	6,406	6,950	-7.8%
7	Círculo de Crédito, S.A. de C.V.	6,328	5,617	12.7%
8	HSBC México, S.A.	5,843	5,834	0.2%
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	4,941	4,989	-1.0%
10	Afore XXI Banorte, S.A. de C.V.	2,789	1,861	49.9%
	Otras 496 instituciones	45,448	43,442	4.6%
	<b>TOTAL</b>	<b>165,413</b>	<b>161,737</b>	<b>2.3%</b>

**TABLA 4**

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 respecto 2012
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	23,270	22,048	5.5%
2	Desacuerdo con los registros contenidos en el RCE	17,803	15,026	18.5%
3	Gestión de Cobranza indebida	10,904	18,217	-40.1%
4	Cargos no reconocidos en la cuenta*	9,450	7,479	26.4%
5	Actualización de historial crediticio no realizada	7,619	6,966	9.4%
6	Incumplimiento del contrato de seguro	7,520	7,238	3.9%
7	Solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida	6,621	6,918	-4.3%
8	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitarla	5,391	3,251	65.8%
9	Cancelación no atendida de póliza no contratada	4,714	4,722	-0.2%
10	Solicitud de trámite no atendida o concluida	4,529	3,443	31.5%
	Otras 162 causas	67,592	66,429	1.8%
	<b>TOTAL</b>	<b>165,413</b>	<b>161,737</b>	<b>2.3%</b>

**TABLA 5**

**PRODUCTOS RESPECTO SOLICITUD DE DICTAMEN**

P.	TOP-10 Productos	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Tarjeta de crédito	1,353	948	42.7%
2	Tarjeta de débito	629	567	10.9%
3	Seguro de Daños	509	638	-20.2%
4	Cheques	504	423	19.1%
5	Seguro de Vida	243	284	-14.4%
6	Cuenta de Ahorro	189	135	40.0%
7	Cuenta de nómina	119	71	67.6%
8	Seguro de Accidentes y enfermedades	108	120	-10.0%
9	Crédito personal	107	83	28.9%
10	Cajero automático	82	76	7.9%
	Otros 28 productos	351	342	2.6%
	<b>TOTAL</b>	<b>4,194</b>	<b>3,687</b>	<b>13.8%</b>

**TABLA 6**

P.	TOP-10 Instituciones	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Banco Nacional de México, S. A.	1,192	938	27.1%
2	BBVA Bancomer, S.A.	871	514	69.5%
3	Banco Santander (México), S.A.	249	224	11.2%
4	Banco Mercantil del Norte, S.A.	248	281	-11.7%
5	Banco Azteca, S.A.	197	149	32.2%
6	HSBC México, S.A.	147	138	6.5%
7	Grupo Nacional Provincial, S.A.B.	118	145	-18.6%
8	Scotiabank Inverlat, S.A.	97	66	47.0%
9	Seguros BBVA Bancomer, S.A. de C.V.	94	90	4.4%
10	Qualitas Compañía de Seguros, S.A.B. de C.V.	85	104	-18.3%
	Otras 127 instituciones	896	1,038	-13.7%
	<b>TOTAL</b>	<b>4,194</b>	<b>3,687</b>	<b>13.8%</b>

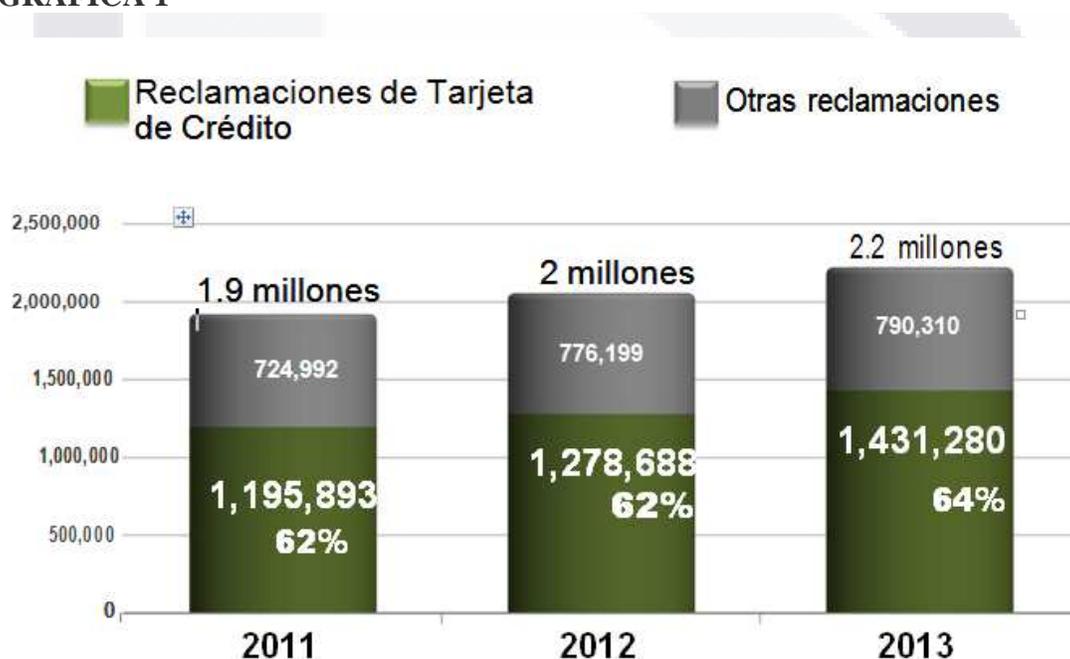
**TABLA 7**

P.	TOP-10 Causas	2013	2012	VAR. 2013 (respecto 2012)
1	Consumos no reconocidos (tarjeta de crédito y débito)	1,473	975	51.1%
2	Incumplimiento del contrato de seguro	507	606	-16.3%
3	Cheque pagado no reconocido por el Titular	374	321	16.5%
4	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal, cajero automático no reconocida por el cliente	305	369	-17.3%
5	Cargos no reconocidos en la cuenta*	288	204	41.2%
6	Funcionamiento de los productos financieros	94	83	13.3%
7	Transferencia electrónica no reconocida	75	33	127.3%
8	Inconformidad con la reparación del bien afectado	75	107	-29.9%
9	Inconformidad con el monto de la indemnización	73	100	-27%
10	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones.	64	45	42.2%
	Otras 92 causas	866	844	2.6%
	<b>TOTAL</b>	<b>4,194</b>	<b>3,687</b>	<b>13.8%</b>

El principal producto reclamado ante los bancos es la tarjeta de crédito: en 2012 fueron 2.7 millones de un total de 4.2 millones de reclamaciones.

- Los cargos, comisiones e intereses no reconocidos, ocupan el 91%.
- Existen 23.5 millones de tarjetas de crédito\*
- El 43% es totalero y el 57% es no totalero, por lo que es fundamental que la información sea clara, transparente y veraz.

**GRAFICA 1**



**TABLA 8**

BANCOS / SOFOMES ER	CIFRAS A JUNIO					
	2011	Part. (%)	2012	Part. (%)	2013	Part. (%)
BANCOMER	551,967	46	406,704	32	534,459	37
BANAMEX	228,804	19	383,728	30	343,143	24
SANTANDER	205,356	17	221,604	17	238,807	17
BANORTE/IXE	27,982	2	92,929	7	100,957	7
HSBC	109,217	9	89,430	7	83,998	6
SCOTIABANK	18,550	2	20,479	2	33,181	2
INBURSA	14,482	1	16,382	1	21,734	2
Otros	39,535	4	47,432	4	75,001	5
<b>TOTAL</b>	<b>1,195,893</b>	<b>100</b>	<b>1,278,688</b>	<b>100</b>	<b>1,431,280</b>	<b>100</b>

**TABLA 9**

INSTITUCIÓN	<u>CONTRATO NO VIGENTE (INSCRITO EN EL RECA)</u>	<u>CARÁTULA NO PERSONALIZADA</u>	<u>ESTADO DE CUENTA CON INFORMACIÓN INCORRECTA DE TASAS Y CAT</u>	<u>FALTA DE CONGRUENCIA DE LA CARÁTULA CON OTROS DOCUMENTOS</u>	<u>ESTADO DE CUENTA CARECE DE ELEMENTOS NORMATIVOS</u>
BBVA Bancomer	X	X	X	X	X
HSBC		X			X
Scotiabank	X		X		
Santander Consumo	X				
Banorte – IXE Tarjetas (Banorte)		X			
Tarjetas Banamex		X		X	X
Sociedad Financiera Inbursa	X	X	X		
Banorte – IXE Tarjetas (IXE)	X	X			X

## **Historia del buró del crédito**

El Buró de Crédito cumplió 18 años de existencia; aún con tantos años en el mercado existen todavía mitos alrededor de esta empresa, vital para quienes otorgan algún crédito financiero o comercial.

Antes del nacimiento de Buró de Crédito, dar un financiamiento era una tarea muy difícil, cara, tardada y complicada. Una solicitud de crédito empezaba cuando el cliente ingresaba a una sucursal. Ahí, llenaba su solicitud de crédito y empezaba un arduo e impreciso proceso de evaluación e investigación.

Para comenzar, la primera dificultad en el otorgamiento de crédito era que se daba subjetivamente conforme al criterio o humor de un empleado. Además, se corrían muchos riesgos porque sucedía que los analistas recibían en casos documentación falsa u apócrifa que distorsionaban y torcían la realidad

La evaluación era muy complicada porque, por ejemplo, se mandaban a hacer inspecciones oculares a los domicilios de los clientes, se recopilaba información del Registro Público de la Propiedad y del Comercio, también de la Central de Información y Cobranzas, se acudía a revisar los juzgados, etc. Esto implicaba destinar mucho tiempo y dinero tan sólo para conocer y evaluar al cliente.

En el pasado, tampoco se contaban con referencias sólidas, objetivas e imparciales, lo que además incrementaba el riesgo de impago.

Previo a la existencia de Buró de Crédito las instituciones otorgantes de crédito no conocían el nivel de apalancamiento de un solicitante lo que incrementaba el riesgo de sobreendeudamiento y, por ende, del deterioro de la cartera.

Si se suman todos estos factores es fácil deducir por qué antes de la llegada de Buró de Crédito los financiamientos no fluían como hoy, y por que los costos para las instituciones y para los clientes eran más elevados.

Buró de Crédito llegó a cambiar por completo ese escenario.

El análisis que los otorgantes pueden realizar ahora de forma parametrizable, automatizada y objetiva e imparcial le permite a los otorgantes de crédito tomar decisiones en relación al riesgo de crédito que quieren tomar con conocimiento pleno del perfil del cliente que ha solicitado el financiamiento. Esto también es muy cierto en el ramo de personas morales,

donde además se puede observar, por ejemplo, si el cliente potencial tiene compromisos como obligado solidario de algún crédito y si este tiene accionistas que el otorgante de crédito también necesite conocer para tomar una decisión bien informada.

Si no existiera Buró de Crédito, muchas personas hoy no contarían con un crédito hipotecario o de automóvil, por ejemplo. Las empresas, especialmente las PyMEs, tendrían menos acceso al financiamiento y esto se traduciría en que México se hubiera rezagado en su desarrollo.

La buena noticia es que Buró de Crédito existe y cada vez más otorgantes de crédito usan y reportan su base de datos a Buró de Crédito, lo que se traduce en un crecimiento del crédito y rentabilidad, sin exponer a los clientes al sobreendeudamiento.

Otros factores que han contribuido a que hoy existan en el mercado una gran oferta de productos crediticios para todos los perfiles y necesidades son: los avances tecnológicos, una mejor regulación, un mejor marco jurídico y la solidez del país.

Si vemos la evolución de los precios de los productos crediticios, todos los factores que se enumeraron arriba, más Buró de Crédito, han contribuido decisivamente para que hoy existan productos mucho más económicos que antes. Por ejemplo, los créditos hipotecarios hoy se ofrecen a tasas que pueden llegar por debajo del 9%; algo que años atrás hubiera sido inimaginable.

Lo que revolucionará el mercado aún más es el ICC (Índice de Capacidad Crediticia) de Buró de Crédito. Esta herramienta calcula la capacidad de pago de un cliente. Así, los otorgantes pueden expandir su cartera sin sobre endeudar al cliente y sin exponerse innecesariamente al un incremento en el nivel de riesgo crediticio que esto implica; esta es una dimensión adicional que fortalecerá el análisis en beneficio de todos.

## **¿Cómo funciona el buró de crédito?**

En el momento de contraer una deuda, de manera automática entramos a una lista, la cuál muchos comparan con el top 10 de los criminales más buscados por el FBI, conocida como el Buró de Crédito.

Existen muchos mitos y realidades sobre el Buró de Crédito, pero en verdad: ¿sabemos qué es realmente? El buró es una base de Información Crediticia regulada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), cuyo fin es registrar nuestro historial crediticio, el cual le sirve a muchas instituciones para saber si podemos o no adquirir una deuda.

Estar en el Buró de Crédito no es malo, de hecho, en el momento de usar la tarjeta de crédito, compramos un auto o una casa a crédito o pagamos un celular o la mensualidad de la TV por cable ingresamos de manera automática a la temida “lista negra”.

La información que aparece en el buró es un reporte de crédito, en el que se establece cuáles son las deudas, cómo se están pagando, si se realizan pagos a tiempo o si hay retrasos. Una vez que se termine de pagar una deuda, la información de ese crédito desaparece 24 meses después.

Este servicio está disponible para las personas físicas y para las empresas, de hecho, la información de éstas últimas nunca desaparece, por lo tanto, si eres dueño de una empresa recuerda de ser minucioso en los pagos de cada crédito adquirido.

La información del Buró de Crédito es confidencial, es decir, sólo tú o alguna institución crediticia tienen al derecho de entrar siempre y cuando estés a punto de pedir un crédito.

Como podrás ver, no tiene nada de malo que tu nombre este registrado en el Buró de Crédito, de hecho, es un arma de doble filo. Por un lado, si logras no endeudarte demasiado y ser constante en tus pagos, éste medio es una gran carta de presentación en caso de necesitar o pedir un préstamo.

Por otro lado, si excediste de deudas, es una manera de saber cómo están tus estados financieros y evitar adquirir una deuda más. En el siguiente tip, les informaremos sobre lugares en línea para que hagas y busques tu Buró de Crédito, así como algunos consejos sobre los derechos que tienes en materia de créditos.

TABLA 10

AÑO 2013*: 18,524 ASUNTOS DE COBRANZA		
Por Institución Financiera:		
Institución	Número de asuntos	Part.
Banco Nacional de México, S. A.	5,589	30%
BBVA Bancomer, S. A.	2,851	15%
Banco Santander (México), S. A.	1,795	10%
HSBC México, S. A.	1,439	8%
Banco Azteca, S. A.	1,273	7%
Banco Mercantil del Norte, S.A	1,071	6%
Acción Banamex, S.A. de C.V., SOFOM, E.R	503	3%
Financiera Independencia, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R.	366	2%
Scotiabank Inverlat, S.A.	330	2%
Banco Wal-Mart de México Adelante, S.A.	312	2%
Banco Inbursa, S. A.	261	1%
Banco Ahorro Famsa, S.A.	250	1%
Crédito Familiar, S.A. de C.V., SOFOM E.R	146	1%
BanCoppel, S.A.	119	1%
American Express Bank (México), S.A.	119	1%
ABC Capital, S.A.	112	1%
Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple	111	1%
Banco Invex, S.A.	110	1%
Apoyo Económico Familiar, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	110	1%
Banca Afirme, S.A.	106	1%
Financiera Ayudamos S.A. de C.V., SOFOM, E.R.	104	1%
Otras instituciones (menos de 100 asuntos registrados)	1,447	8%
<b>Total</b>	<b>18,524</b>	<b>100%</b>

TABLA 11

AÑO 2013*: 18,524 ASUNTOS DE COBRANZA		
Por producto financiero:		
Institución	Número de asuntos	Part.
Tarjeta de crédito 	10,553	57%
Crédito simple (personal) 	6,297	34%
Crédito de nómina 	605	3%
Crédito hipotecario	475	3%
Crédito al auto	471	3%
Créditos y préstamos refaccionarios	51	0%
Créditos y préstamos de habilitación y a.	51	0%
<small>Nota: 21 asuntos sin producto especificado.</small>		
<b>Total</b>	<b>18,524</b>	<b>100%</b>

## **Objetivo general de la propuesta de Mejora**

El objetivo general que persigue este proyecto es mostrar evidencia respecto al nivel de conocimiento de términos relacionados al glosario financiero y las bases para el correcto uso de las tarjetas de crédito bancarias en los alumnos de último semestre de las carreras pertenecientes al centro económico administrativo con la finalidad de poder demostrar a la UAA lo que se necesita para que los alumnos salgan correctamente preparados para el uso de una tarjeta de crédito permitiendo mejorar sus finanzas personales.

## **Objetivo específico de la propuesta de mejora**

Mostrar evidencia respecto al nivel de conocimiento de términos relacionados al glosario financiero y las bases para el correcto uso de las tarjetas de crédito bancarias, con ello se podría proponer diferentes soluciones en caso de que los alumnos muestren falta de conocimiento en general o en áreas en específico.

Se pretende que en caso que los alumnos “reprueben” se pueda realizar un taller, un seminario, algún proyecto en específico que a los alumnos les pueda interesar.

En caso de que su calificación se positiva, se podrá evaluar donde tuvieron mayor número de errores o un mayor desconocimiento para poder atacar quirúrgicamente estas áreas y así poder reforzar lo que ya sepan de las tarjetas de crédito.

## CENTRO ECONÓMICO ADMINISTRATIVO

El Centro de Ciencias Económicas y Administrativas, es el centro más antiguo y reconocido, ya que en su seno dieron inicio las carreras de Administración de Empresas y de Contador Público en el mes de febrero de 1968 en lo que fue la Escuela de Comercio y Administración del antiguo Instituto Autónomo de Ciencias y Tecnologías, mismo que se transformó en 1973 en la Universidad Autónoma de Aguascalientes, siendo el creador e iniciador el C.P. Don. Humberto Martínez de León, Rector fundador de nuestra querida Institución.

En el transcurso de estas más de tres décadas han surgido otros cinco programas académicos a nivel licenciatura y dos a nivel técnico superior, a saber Licenciatura en Administración Financiera en 1980, Licenciatura en Recursos Humanos en 1982, Licenciatura en Economía en 1985, Licenciatura en Turismo en 1986 , Licenciatura en Mercadotecnia en 1994 y de reciente creación la Licenciatura en Administración de la Producción y Servicios en el año 2009.

A nivel de Posgrados se ofrece con reconocimiento en el PNPC del CONACYT (Programa Nacional de Posgrados de Calidad del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología) la Maestría en Ciencias Económicas y Administrativas con las siguientes salidas terminales: Administración, Mercadotecnia, Finanzas y Negocios. Es así que siendo el centro con más años, es también el que tiene el mayor número de estudiantes en la universidad con una población de 3250 alumnos aproximadamente, además de que nuestro centro tiene la mayoría de sus programas a nivel licenciatura en el nivel I de CIEES (Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior).

Por otra parte el 100% de estos programas están acreditados, lo que significa que todas nuestras carreras se encuentran reconocidas por instituciones externas como programas educativos de calidad nacional (con excepción de Licenciatura en Administración de la Producción y Servicios dado a su reciente creación), los organismos que nos han acreditado son: CONACE para el programa de la Licenciatura en Economía,

CONAET para Licenciatura en Turismo y CACECA para Licenciatura en Administración de Empresas, Contador Público, Licenciatura en Administración Financiera, Licenciatura en Relaciones Industriales y Licenciatura en Mercadotecnia.

En este quehacer, se ha trabajado arduamente por buscar los medios por obtener y desarrollar el mejor capital humano, el conseguir los mayores recursos económicos para poder contar con los recursos técnicos y materiales que nos permitan preparar a nuestros alumnos con las herramientas tecnológicas de vanguardia a fin de que se inserten en el mercado laboral de una manera altamente competitiva. Contamos con una planta de 240 maestros aproximadamente, de los cuales el 96% cuenta con posgrado, en distintas maestrías y doctorados afines con el centro.

Preocupados por responder a los requerimientos de la sociedad se ha desarrollado la Unidad de Negocios en la cual se ofrecen servicios de capacitación y asesoría a las empresas del medio y en la cual los estudiantes del centro ponen en práctica sus conocimientos vinculándose directamente con las entidades económicas.

Aunado a lo anterior, el espíritu de nuestro centro es concordar con el modelo educativo institucional, con un sentido altamente humanista y de vanguardia, como detonador de fuerzas sociales y económicas, siempre abierto a nuevas tendencias y tecnologías, que propicie el desarrollo integral de nuestros estudiantes, a fin que se adapten creativamente a la sociedad en todos los aspectos: personales, familiares, sociales y profesionales.

## **MISION**

Formar estudiantes integrales en las áreas económicas y administrativas en los niveles de pregrado y posgrado con una formación integral y un alto sentido humanista que enfatiza el desarrollo equilibrado e integral de las dimensiones de su persona, lo cual les permitirá desempeñarse exitosamente como futuros profesionales competentes a nivel nacional e internacional y comprometidos con el desarrollo sustentable de su entorno y vivir la vida con plenitud y calidad; en generar, gestionar y aplicar conocimiento que responda a necesidades del contexto, difundir la cultura, la ciencia, la tecnología y el arte; así como

vincularse de forma efectiva con la comunidad, teniendo como base sistemas de mejora continua en la gestión.

## **VISION**

“El Centro de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Autónoma de Aguascalientes es reconocido en 2015 por la formación de profesionales a nivel pregrado y posgrado, competentes a nivel nacional e internacional, y comprometidos con el desarrollo sustentable de su entorno.

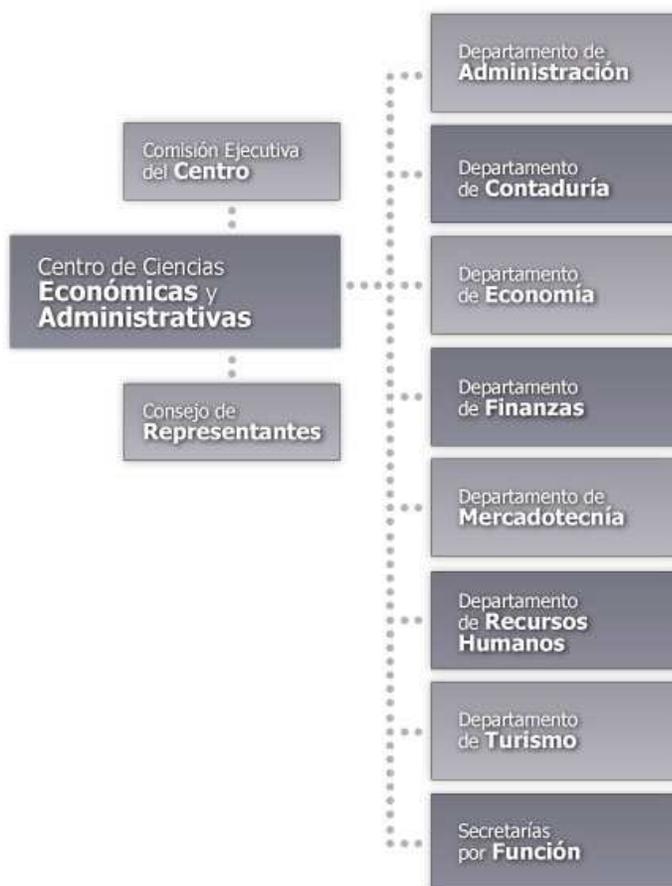
Cuenta con todos sus programas educativos de pregrado y posgrado reconocidos, por su buena calidad, por los esquemas y procedimientos de evaluación y acreditación de los organismos especializados. Los programas operan con base en un modelo educativo que propicia el aprendizaje significativo, la equidad, el desarrollo de capacidades genéricas y específicas en la formación integral con un alto sentido humanista.

Sus cuerpos académicos se encuentran plenamente consolidados y sus líneas de generación y aplicación del conocimiento en los campos de las Ciencias Económicas y Administrativas responden a las necesidades del contexto. Participan en redes de colaboración e intercambio académico y sus contribuciones al desarrollo y aplicación innovadora del conocimiento son ampliamente reconocidas a nivel nacional e internacional.

Contribuye con los programas institucionales de difusión y extensión mediante la realización de actividades que permiten mantener y fortalecer continuamente los mecanismos de colaboración con la comunidad y para el desarrollo efectivo de la sociedad.

Cuenta con sistemas eficientes y eficaces para la mejora continua de la gestión y el aseguramiento de la calidad y la rendición oportuna de cuentas a la sociedad.”

**GRÁFICA 2. ORGANIGRAMA CCEA**



# TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

## CENTRO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

### LICENCIATURA EN RELACIONES INDUSTRIALES

#### **OBJETIVO:**

Formar Licenciados en Relaciones Industriales, capaces de desarrollar y conducir la gestión de los Recursos Humanos a través de programas de mejoramiento de la satisfacción laboral y la productividad y generar sistemas de trabajo en las áreas de Administración de Recursos Humanos, Desarrollo de Personal, Gestión Laboral, Producción y Calidad, todo ello en un marco de equidad con una actitud comprometida hacia el desarrollo sustentable, orientación humanista, sensibilidad hacia su entorno y visión estratégica.

#### **PERFIL DEL ASPIRANTE:**

Con base a la normatividad institucional, el aspirante a realizar estudios de pregrado deberá aplicar el examen de ingreso correspondiente.

Es deseable que el aspirante muestre los siguientes rasgos:

- Interés por recursos humanos,
- Interés por el entorno empresarial,
- Interés por los acontecimientos locales, nacionales e internacionales,
- Facilidad para las relaciones interpersonales.

#### **PERFIL DEL EGRESADO:**

El perfil de egreso de los Relacionistas Industriales se estructura con un conjunto de habilidades, conocimientos, actitudes y valores que el estudiante desarrollará en los ámbitos de desempeño profesional de Administración de Recursos Humanos, Desarrollo de Personal, Gestión Laboral, Producción y Calidad.

#### **CONOCIMIENTOS**

- Procesos de planeación de recursos humanos, análisis y valuación de puestos, reclutamiento y selección, así como la contratación e inducción del personal.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Técnicas y procesos de capacitación, evaluación del desempeño, prestaciones y servicios, prevención de riesgos de trabajo, y dirección de recursos humanos.
  - Principios de terminación de relaciones laborales tanto en el sector privado como público.
  - Técnicas de la administración de remuneraciones.
  - Estrategias de consultoría de Recursos Humanos.
  - Técnicas de seguridad y protección industrial, principios de ergonomía y normas oficiales mexicanas respecto a seguridad e higiene laboral y gestión ambiental.
  - Fundamentos básicos de Comunicación Organizacional, Contabilidad, Finanzas Personales, Economía, Mercadotecnia, Administración y planes de negocios.
  - Legislación laboral aplicada a la organización.
  - Idioma inglés a nivel básico.

### **HABILIDADES**

- Aplicar eficientemente los procesos de administración de recursos humanos relacionados con el ingreso del trabajador para que todos los puestos sean cubiertos por personal idóneo, de acuerdo a las especificaciones de cada área y a una adecuada planeación de recursos humanos.
- Diseñar e implementar las técnicas y procesos de Administración de Recursos Humanos para contribuir a la permanencia del trabajador tanto en el sector privado como público.
- Aplicar los principios de Administración de Recursos Humanos para que al finalizar el vínculo laboral, tanto la organización como el trabajador, finiquiten su relación cumpliendo con las disposiciones legales que a ambos les corresponde.
- Aplicar las políticas de remuneraciones, prestaciones y seguridad social para que las percepciones del personal sean justas y equitativas, de acuerdo a trabajos y puestos ocupados, así como al desempeño mostrado durante un periodo de tiempo determinado.
- Implementar programas de seguridad y protección industrial para garantizar la seguridad y bienestar del trabajador, así como legislaciones ambientales para dar cumplimiento a las disposiciones legales.
- Utilizar la información básica de comunicación organizacional, contabilidad, finanzas personales, economía y mercadotecnia para optimizar las actividades de la empresa.

- Aplicar su visión emprendedora para generar fuentes de empleo y dirigir su propio negocio.
- Garantizar que las relaciones establecidas entre la organización y su personal sean de cordialidad, buscando siempre conciliar los intereses de ambas partes, logrando el cumplimiento de los objetivos individuales y organizacionales.
- Implementar acciones de consultoría para atender casos atípicos que presentan las organizaciones.
- Escuchar, hablar, escribir y leer en el idioma inglés a nivel básico para dar seguimiento a las técnicas de Administración de Recursos Humanos en las organizaciones.

**ACTITUDES**

- De ética y servicio hacia los demás y proactiva en su desempeño profesional.
- Flexible y de apertura al cambio que genera la globalización y que pudieran impactar en la organización.
- Creativa y responsable de facilitar el trabajo de equipo y atender los problemas del entorno.
- Positiva y realista en el planteamiento de las alternativas encaminadas a resolver aquellos aspectos relacionados con la Administración de los Recursos Humanos.
- De prevención, persistencia, imparcialidad y conciliación con todos los actores de la organización.

**VALORES**

- Respeto
- Autonomía y responsabilidad social
- Pluralismo
- Humanismo
- Calidad
- Honestidad y lealtad

**CAMPO DE TRABAJO:**

El campo de acción para el egresado de la Licenciatura en Relaciones Industriales es muy amplio, debido a que puede incorporarse en cualquier tipo de empresa, ya sea industrial, comercial o de servicios, sin importar el sector en que se encuentre; micro, pequeña, mediana o grande empresa, desempeñando funciones de dirección de personal, de capacitación y motivación en el desarrollo de la organización y en las relaciones laborales y sindicales.

Podrá ocuparse igualmente en las áreas de consultoría y asesoría empresarial del sector privado o gubernamental y también en las áreas que contribuyan al desarrollo armónico de los Recursos Humanos, asimismo, tendrá las bases para emprender su propio negocio, también podrá colaborar en centros de capacitación, sindicatos y/o despachos de consultoría.

Considerando la diversidad de los campos de acción que en el ámbito profesional tiene la carrera de Licenciado en Relaciones Industriales, tanto a nivel regional, nacional e internacional, el profesional que forme la Universidad Autónoma de Aguascalientes, estará capacitado para incorporarse en el ámbito que él mismo anhele.

**DURACIÓN:**

Ocho semestres.

**PLAN DE ESTUDIOS**

**Primer Semestre**

- Administración
- Informática aplicada
- Competencias comunicativas
- Administración del capital humano
- Desarrollo sustentable y gestión amb.
- Salud ocupacional y medicina del trabajo
- Programa institucional de lenguas extranjeras
- Programa institucional de formación humanista

**Segundo Semestre**

- Planeación de recursos humanos

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Análisis y valuación de puestos
  - Economía del trabajo
  - Formación y proyección del capital humano
  - Matemáticas básicas
  - Desarrollo de recursos humanos
  - Programa institucional de lenguas extranjeras
  - Programa institucional de formación humanista

### **Tercer Semestre**

- Organización de recursos humanos
- Reclutamiento y selección
- Psicología del trabajo y de las org.
- Seguridad y protección industrial
- Probabilidad y estadística
- Técnicas de evaluación de desempeño
- Programa institucional de lenguas extranjeras
- Programa institucional de formación humanista

### **Cuarto Semestre**

- Integración de recursos humanos 2 3 7
- Formación de equipos de alto desempeño 2 3 7
- Eval. Psic. En procesos de recursos hum. 4 2 10
- Seminario de seg. Y protección industrial 3 2 8
- Capacitación y competencias laborales 2 3 7
- Proyectos de recursos humanos 2 2 6
- Programa institucional de lenguas extranjeras
- Programa institucional de formación humanista

### **Quinto Semestre**

- Dirección de recursos humanos 2 3 7
- Medio ambiente laboral 2 3 7
- Ergonomía en el trabajo 3 2 8

- Ética profesional 2 2 6
- Seminario de capacit. Y compet. Laborales 3 3 9
- Sistemas de compensaciones 3 2 8

#### **Sexto Semestre**

- Relac. Individuales y colectivas de trabajo 2 3 7
- Consultoría de recursos humanos 2 3 7
- Mercadotecnia básica 3 2 8
- Producción básica 3 2 8
- Contabilidad básica 2 3 7
- Gestión y admon. De las compensaciones 3 2 8
- Programa institucional de prácticas profesionales

#### **Séptimo Semestre**

- Finanzas personales 3 2 8
- Sistemas de calidad 3 2 8
- Seminario de consultoría de recursos hum. 2 3 7
- Auditoría de recursos humanos 2 3 7
- Seguridad social 3 2 8
- Optativa profesionalizante i
- Programa institucional de prácticas profesionales
- Programa institucional de servicio social

#### **Octavo Semestre**

- Desarrollo emprendedor 3 2 8
- Gestión internacional de recursos hum. 3 2 8
- Seminario de recursos humanos 3 2 8
- Extinción de las relaciones laborales 2 3 7
- Servicios y prestaciones 2 3 7
- Optativa profesionalizante ii
- Programa institucional de prácticas profesionales
- Programa institucional de servicio social

**CENTRO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE LA PRODUCCION Y SERVICIOS**

**OBJETIVO:**

Formar profesionistas con capacidad para administrar los procesos productivos en la generación de bienes y servicios, con conocimientos, habilidades y actitudes que le permitan detectar, analizar, evaluar y aplicar estrategias que contribuyan a la mejora continua de las organizaciones, con una perspectiva de competitividad, dentro de un mercado globalizado y con responsabilidad social inherente al desempeño de su profesión.

**PERFIL DEL ASPIRANTE:**

- Conocimientos sólidos de su formación académica previa.
- Conocimiento y manejo correcto de los conceptos físico – matemáticos.
- Conocimiento básico en el manejo sistemas electrónicos (Hojas Excel, Procesador de Texto Word, etc.)
- Conocimiento básico en el manejo de correo electrónico y navegación en Internet.
- Gusto por la aplicación de las Matemáticas.
- Perseverancia, disciplina y orden en el trabajo.
- Capacidad de observación y análisis.
- Conciencia de la necesidad e importancia de la carrera en la región y en el ámbito nacional.
- Disponibilidad para trabajar en equipo.
- Compromiso social.

**PERFIL DEL EGRESADO:**

**CONOCIMIENTOS**

- Fundamentos de administración, planeación estratégica y sistemas de producción que le permitan pronosticar las tasas de producción, la tecnología a utilizar y los puntos de control.
- Las áreas funcionales para la coordinación de los recursos humanos, tecnológicos, materiales, financieros y de información.

- Sistemas de información y control para establecer el orden organizacional.
- Costeo del producto y evaluación de proyectos para facilitar la toma de decisiones con respecto a la contabilidad y las finanzas dentro del proceso de fabricación y distribución.
- Dirección de operaciones, sistemas de inventarios, manejo de materiales, distribución de la planta y estudio del trabajo para dar una perspectiva integral al planear las actividades inherentes a la producción.
- Los sistemas de manufactura de las empresas de clase mundial en los aspectos de la tecnología, procesos productivos y en la cultura de calidad para orientar la organización hacia la certificación.
- Sistemas electrónicos en manufactura para el diseño, planeación y control de los sistemas productivos.
- Herramientas estadísticas y de calidad para integrar el análisis de los procesos productivos de la empresa y proponer alternativas de solución que faciliten a la organización el ingreso a un contexto de calidad y mejora continua.
- Administración y aplicación de técnicas de mantenimiento total orientados a la seguridad de los trabajadores como a la infraestructura de la empresa respetando la legislación correspondiente.
- Dinámica organizacional para concretar sus decisiones con una perspectiva empresarial y dentro de un mercado de libre competencia.
- Inglés.

### **HABILIDADES**

- Diagnosticar áreas de oportunidad en los productos, procesos y equipamiento que le permitan proponer alternativas enfocadas a la disminución de costos de producción o mejorar la calidad.
- Elaborar un plan de los recursos que defina qué, cuánto, cómo y cuándo producir o prestar un servicio con relación a la demanda.
- Diseñar y planear la gestión, programación, lanzamiento y ejecución de nuevos productos pertinentes o mejorar los existentes.
- Implementar sistemas electrónicos para administrar con mayor eficiencia la demanda, los materiales, la producción y la fuerza de trabajo.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Diseñar sistemas de información y control para establecer el orden organizacional.
  - Aplicar las normas de protección al ecosistema en el desarrollo de las operaciones evitando dañar la biodiversidad.
  - Establecer controles de calidad que obedezcan a la satisfacción de las necesidades de los clientes.
  - Desarrollar sistemas de producción de bienes y/o servicios innovadores y eficientes que distingan a la organización de sus competidores y satisfagan las variantes de la demanda en tiempo real.
  - Establecer estrategias de liderazgo que respondan a las circunstancias de la empresa con la finalidad de asegurar el cumplimiento de sus objetivos.

### **ACTITUDES**

- Ser emprendedor dentro de la organización, mejorando los procesos que le sean asignados y creando fuentes de trabajo a la sociedad.
- Desarrollar el trabajo en equipo, a través de un liderazgo adecuado a las circunstancias operativas actuales.
- Adaptarse rápidamente ante cualquier cambio que afecte al funcionamiento de la organización.
- Desempeñarse en un marco de congruencia tomando como base los valores éticos y morales.
- Poder trabajar, dirigir y obtener resultados altamente efectivos bajo presión.
- Negociar con el entorno laboral en un contexto ganar - ganar.
- Lograr compromiso y responsabilidad en el servicio a los demás fomentando una cultura de calidad para lograr una vida laboral de excelencia.
- Responsabilidad para vigilar y regular la integridad física y emocional de los miembros de la organización.

### **CAMPO DE TRABAJO:**

El campo de acción para el egresado de la Licenciatura en Administración de la Producción y Servicios es muy amplio, debido a que puede incorporarse en empresas de manufactura o

de servicios, sin importar el sector en que se encuentre; micro, pequeña, mediana o grande empresa dentro de las siguientes áreas, entre otras:

- Producción: Planeación y control de producción, control de la cadena de valor, análisis de métodos, determinación de estándares, control de calidad, certificaciones, supervisor de línea, etc.
- Manejo de materiales. Almacenes, compras, desarrollo de proveedores, control de inventarios, logística, compras, etc.
- Control de personal. Programación e impartición de capacitación, Planeación y control de seguridad e higiene, etc.

Podrá desempeñarse además con éxito en las áreas de consultoría y asesoría empresarial. Asimismo, tendrá las bases para poder emprender un negocio relacionado con las áreas de producción de bienes y/o servicios.

**DURACIÓN:**

Ocho semestres.

**PLAN DE ESTUDIOS**

**Primer Semestre**

- Administracion i 3 2 8
- Contabilidad 2 3 7
- Matematicas 3 2 8
- Modelos organizacionales de producción 3 2 8
- Informatica 3 2 8
- Introducción a la administración de operac. 3 2 8

**Segundo Semestre**

- Administracion ii 3 2 8
- Física 3 2 8
- Estadistica i 3 2 8
- Costos y presupuestos 2 2 6

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Introducción a la calidad 3 2 8
  - Administracion de operaciones 3 2 8

### **Tercer Semestre**

- Estadística ii 3 2 8
- Mercadotecnia 3 2 8
- Microeconomía 3 2 8
- Herramientas de clase mundial 3 2 8
- Administración de inventarios 3 2 8
- Procesos productivos 3 2 8

### **Cuarto Semestre**

- Admon. De la calidad y la productividad 3 2 8
- Ingeniería económica 3 2 8
- Investigación de operaciones 3 2 8
- Macroeconomía 3 2 8
- Administración de compras 3 2 8
- Administración de flujo de materiales 3 2 8

### **Quinto Semestre**

- Admon. De mantenim. De plantas y equipos 3 2 8
- Elaboración de proyectos i 3 2 8
- Administración de recursos humanos 3 2 8
- Taller de planeac. Org. Y control de prod. 2 3 7
- Análisis multivariado 3 2 8
- Administración financiera 3 3 9

### **Sexto Semestre**

- Diseño y medición del trabajo 3 2 8
- Psicología del trabajo 3 2 8
- Ética profesional 3 2 8
- Análisis de procesos de trabajo 3 2 8
- Programación de operaciones 3 2 8

- Optativa profesionalizante 3 2 8 - -

### **Séptimo Semestre**

- Procesos de manufactura 3 2 8
- Derecho laboral 3 2 8
- Consultoria 3 2 8
- Prevencion de riesgos laborales 3 2 8
- Diseño y desarr. De productos industriales 3 2 8
- Optativa profesionalizante 3 2 8 - -

### **Octavo Semestre**

- Montaje de empresas 3 2 8
- Seminario de consultoria 2 3 7
- Estudio integral de casos 3 2 8
- Desarrollo de efectividad directiva 3 2 8
- Elaboracion de proyectos ii 2 3 7
- Optativa profesionalizante 3 2 8 - -

**CENTRO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

**OBJETIVO**

Formar Licenciados en Administración Financiera líderes en su campo profesional, con conocimientos, habilidades y actitudes que les permitan administrar óptimamente los recursos económicos de los negocios para incrementar la riqueza, resolver problemas relacionados con los ámbitos del Sistema Financiero, de Negocios, de las Finanzas Públicas y de las Finanzas Internacionales, con una sólida formación ética, humanista, comprometido con el desarrollo local, regional y nacional.

**PERFIL DEL ASPIRANTE:**

El aspirante a la carrera de Licenciado en Administración Financiera deberá tener:

**Conocimientos**

- Básicos de matemáticas para estadística y probabilidad.
- Básicos de las Ciencias Económico-Administrativas.
- Básicos de las Ciencias Sociales.

**Habilidades**

- Comunicación óptima de manera oral y escrita.
- Síntesis y abstracción.

**Actitudes**

- Innovador.
- Responsable.
- Analítico.
- Creativo.
- Liderazgo.

**PERFIL DEL EGRESADO:**

A continuación se presenta el perfil de egreso que el estudiante desarrollará en el ámbito del Sistema Financiero, de Negocios, de las Finanzas Públicas, de las Finanzas Internacionales a través de los conocimientos, habilidades y actitudes que se describen en seguida:

**Conocimientos de:**

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Métodos y técnicas de comunicación verbal y escrita relativo a la administración financiera.
  - Finanzas básicas, intermedias y avanzadas.
  - Métodos cuantitativos para su aplicación en el área de finanzas dentro de las organizaciones.
  - Proceso administrativo y de cada una de las etapas que lo conforman.
  - Administración de la producción en las organizaciones.
  - Ciencia económica en el ámbito micro y macroeconómico.
  - Registro contable y los principales estados financieros, teoría de costos, auditoría y políticas fiscales.
  - Administración de recursos humanos en las organizaciones.
  - Teorías y herramientas mercadológicas en las organizaciones.
  - Conjunto de normas y marco legal tanto nacional como internacional relacionado con la operación de las diversas organizaciones.
  - Informática y las nuevas tecnologías de información y de comunicación para el análisis de información financiera.
  - Nivel avanzado de un segundo idioma.
  - Fundamentos metodológicos para la realización de investigaciones dentro del área financiera.

**Habilidades para:**

- Utilizar eficientemente el entorno económico, político y social en beneficio de las finanzas de cualquier negocio, institución o persona.
- Promover la cultura financiera para el sano desarrollo del país, del sector empresarial y del patrimonio personal.
- Identificar, medir, evaluar, y administrar riesgos financieros mediante el uso de herramientas analíticas y elementos de juicios éticos, económicos, fiscales, jurídicos y contables que permitan aumentar la riqueza y el valor de los activos.
- Diseñar esquemas, servicios y productos financieros innovadores que generen modernidad en el sistema financiero, empresarial y gubernamental.
- Buscar y obtener recursos económicos adecuados para los proyectos de los distintos sectores.

- Identificar y desarrollar oportunidades de negocio que proporcionen un crecimiento económico.
- La comunicación oral y escrita en su lengua y en un segundo idioma.
- Utilizar adecuadamente nuevas tecnologías de la información y comunicación así como de software especializado.
- Negociar para lograr los mejores acuerdos para un beneficio común.

**Actitudes**

- Disposición para trabajar de manera autónoma.
- Espíritu innovador y creativo.
- Disposición para trabajar en equipo.
- Responsabilidad social.
- Ética en su desempeño profesional
- Apertura al cambio.
- Interés por un desarrollo integral continuo.
- Disciplina en el desarrollo profesional.
- Emprendedora.
- Asertiva.

**CAMPO DE TRABAJO:**

El egresado de la carrera de Licenciatura en Administración Financiera estará capacitado para prestar sus servicios profesionales de manera independiente o como miembro de una organización tanto pública como privada en:

- Sistema Financiero Mexicano e Internacional como: Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Banco Central, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, Fondo Monetario Internacional, Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, Banco Mundial, Banca de Desarrollo e Instituciones Financieras Públicas, entre otras.
- Despacho de Consultoría independientes.
- Innovación financiera y de negocios.
- Organizaciones no gubernamentales y asociaciones civiles.
- Instituciones gubernamentales.

**DURACIÓN:**

Ocho semestres.

**PLAN DE ESTUDIOS**

**PRIMER SEMESTRE**

- Administración i 3 2 8
- Informática aplicada a finanzas 2 3 7
- Matemáticas básicas 2 3 7
- Contabilidad i 2 3 7
- Microeconomía 3 2 8
- Derecho mercantil 4 1 9
- Expresión verbal y escrita 2 2 6

**SEGUNDO SEMESTRE**

- Administración ii 3 2 8
- Contabilidad ii 2 3 7
- Macroeconomía 3 2 8
- Cálculo diferencial e integral 2 3 7
- Derecho corporativo 4 1 9
- Administración de la producción 2 1 5

**TERCER SEMESTRE**

- Contabilidad de costos 2 4 8
- Finanzas ii 2 3 7
- Mercadotecnia 3 2 8
- Estadística i 3 2 8
- Operaciones financieras 2 3 7
- Administración de recursos humanos i
- Derecho internacional 2 2 6

**CUARTO SEMESTRE**

- Investigación de operaciones 2 3 7
- Finanzas iii 2 3 7

- Sistemas de información financiera-administrativa 2 3 7
- Estadística ii 3 2 8
- Instituciones financieras 3 2 8
- Administración de recursos humanos ii 2 2 6

#### **QUINTO SEMESTRE**

- Ética profesional 3 1 7
- Impuestos 3 2 8
- Finanzas iv 3 2 8
- Función bancaria 3 2 8
- Finanzas bursátiles 3 2 8
- Relaciones públicas 3 2 8

#### **SEXTO SEMESTRE**

- Finanzas públicas 3 2 8
- Finanzas internacionales 3 2 8
- Seguros y actuaría 2 3 7
- Finanzas v 3 2 8
- Dirección financiera de pymes 3 2 8
- Emprendedores 2 2 6

#### **SÉPTIMO SEMESTRE**

- Seminario taller de finanzas i 2 3 7
- Metodología de la investigación 3 1 7
- Proyectos de inversión privada 3 2 8
- Contraloría financiera 3 2 8
- Ingeniería financiera 2 3 7
- Optativa profesionalizante i énfasis i ó ii

#### **OCTAVO SEMESTRE**

- Optativa profesionalizante ii 3 2 8
- Énfasis i ó ii administración del riesgo 2 3 7
- Proyecto de investigación

- Aplicada a finanzas 2 2 6
- Seminario taller de finanzas ii 2 3 7
- Portafolios de inversión 2 3 7
- Mercado de derivados 2 3 7



**CENTRO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**OBJETIVO**

Formar Licenciados en Administración de Empresas con capacidad para desarrollar soluciones estratégicas adecuadas a problemas administrativos, organizacionales, de recursos humanos, financieros, de mercadotecnia y de operaciones en los ámbitos de la administración organizacional y de gestión de nuevos proyectos empresariales con actitud ética, responsable, humanista y comprometida con el desarrollo sustentable.

**PERFIL DEL ASPIRANTE:**

Interés por:

- La eficiencia, eficacia, y productividad de las empresas y organizaciones.
- La coordinación de recursos y grupos sociales.
- Manejar relaciones humanas y administrar el tiempo.

Actitudes:

- Crítica.
- Responsable.
- Dispuesta al trabajo en equipo.
- Proactiva y de servicio.
- Creativa e innovadora.
- Dispuesta para el estudio

**PERFIL DEL EGRESADO:**

El egresado de la Licenciatura en Administración de Empresas será un profesionalista capaz de desarrollar, aplicar y evaluar estrategias y sistemas empresariales, aportando soluciones en los ámbitos de la Administración Organizacional y Gestor de Proyectos Empresariales que le permitirán resolver problemas de la administración tanto del sector privado como público, contando para ello con un perfil de egreso suficiente en conocimientos, habilidades y actitudes que le permitan desarrollarse óptimamente en el contexto laboral, como se muestra a continuación.

**Conocimientos de:**

- Bases del proceso administrativo, empresarial de gestión pública.
- Economía de la empresa y de los grandes agregados

- Contexto legal que regula a las organizaciones
- Fundamentos y técnicas de la administración
- Metodologías y técnicas para la formulación, evaluación e implementación de proyectos empresariales.
- Metodologías y técnicas para la elaboración de estudios estratégicos en organizaciones privadas y públicas.
- Técnicas de prospectiva de escenarios que permitan evaluar los aspectos de calidad y productividad
- Fundamentos y técnicas en mercadotecnia, en finanzas, en manejo del capital humano y de administración de operaciones.
- Técnicas administrativas orientadas a la prestación de servicios.
- Matemáticas y estadística para la administración
- Herramientas para la adecuada toma de decisiones.
- Sistemas de evaluación e indicadores de la gestión en las organizaciones.
- Conocimiento del idioma inglés en el nivel intermedio.
- Principios para la argumentación oral y la expresión escrita.

**Habilidades para:**

- Analizar y evaluar el impacto global de los fenómenos económicos, políticos, sociales y culturales en la empresa.
- Tomar decisiones con base en el análisis e interpretación de alternativas.
- Diseñar y utilizar sistemas de información administrativa así como del empleo de las tecnologías de información para una administración eficaz.
- Analizar y diseñar propuestas estratégicas que den orientación a las actividades de la empresa así como evaluar el desempeño de la organización en forma integral en cada una de sus áreas y procesos.
- Desarrollar destrezas para la dirección de grupos de trabajo en las organizaciones.
- Desarrollar nuevas empresas con enfoque creativo e innovador que permitan el autoempleo.
- Crear modernos y funcionales sistemas administrativos para soportar las operaciones empresariales.
- Prospectar a la empresa ante nuevos y complejos escenarios

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Expresarse de manera correcta y efectiva en forma oral, escrita y no verbal.
  - Identificar necesidades de capacitación en las empresas para diseñar y proponer planes y programas de capacitación.
  - Integrar y evaluar proyectos de la gestión pública.

**Actitudes:**

- Ética en la vida personal y profesional.
- De servicio.
- Crítica, reflexiva y propositiva
- Dispuesta hacia el trabajo en equipo.
- Flexible y de apertura al cambio
- Proactiva en el desempeño profesional.
- Creativa.
- Responsable ante los problemas sociales y del medio ambiente.

**Valores**

- Autonomía y responsabilidad social
- Pluralismo
- Humanismo
- Calidad

**CAMPO DE TRABAJO:**

El egresado de la Carrera de Licenciado en Administración de Empresas podrá desarrollarse profesionalmente como generador y administrador de su propia empresa, en empresas establecidas como elemento fundamental en las diferentes áreas o procesos de gestión empresarial o en la administración general, tanto en los sectores privado y público. También podrá desarrollarse como consultor independiente que atienda las necesidades de las empresas de los sectores industrial comercio o servicios, indistintamente del tamaño, tipo o estructura legal de la misma, así como de organismos gubernamentales de cualquier nivel.

**DURACIÓN:**

Nueve semestres.

## PLAN DE ESTUDIOS

### PRIMER SEMESTRE

- Administración i 3 2 8
- Introducción a la función empresarial 2 2 6
- Contabilidad i 3 2 8
- Informática aplicada a la administración 3 2 8
- Elementos de derecho 3 2 8
- Metodología de la investigación 2 2 6

### SEGUNDO SEMESTRE

- Administración ii 3 2 8
- Contabilidad ii 3 2 8
- Redacción de textos científicos 3 2 8
- Matemáticas básicas 2 3 7
- Derecho mercantil 3 2 8
- Economía de la empresa 3 2 8

### TERCER SEMESTRE

- Técnicas de planeación 3 2 8
- Organización de empresas 3 2 8
- Costos i 3 2 8
- Estadística i 2 3 7
- Derecho laboral 3 2 8
- Macroeconomía 3 2 8

### CUARTO SEMESTRE

- Estadística ii 2 3 7
- Costos ii 3 2 8
- Ética profesional 2 2 6
- Relaciones públicas 2 1 5
- Compras 2 1 5
- Administración y gestión estratégica 2 3 7
- Operaciones financieras 3 2 8

**QUINTO SEMESTRE**

- Administración de recursos humanos i 3 2 8
- Finanzas i 3 2 8
- Administración de producción i 3 2 8
- Investigación de operaciones 3 2 8
- Administración pública 2 2 6
- Mercadotecnia i 3 2 8
- Técnicas de dirección 3 2 8

**SEXTO SEMESTRE**

- Toma de decisiones 2 3 7
- Finanzas ii 3 2 8
- Administración de la producción ii 3 2 8
- Comportamiento organizacional 2 3 7
- Administración de recursos humanos ii 3 2 8
- Mercadotecnia ii 3 2 8

**SÉPTIMO SEMESTRE**

- Finanzas iii 3 2 8
- Obligaciones fiscales 3 2 8
- Auditoría administrativa 2 3 7
- Proyectos de inversión 2 3 7
- Negocios internacionales 3 2 8
- Optativa profesionalizante i 3 2 8 - -

**OCTAVO SEMESTRE**

- Información y gestión de procesos de negocios 2 3 7
- Desarrollo de negocios i 3 2 8
- Administración de las pymes 3 2 8
- Consultoría integral profesional 2 1 5
- Administración de la calidad 3 2 8
- Optativa profesionalizante ii 3 2 8 - -

**NOVENO SEMESTRE**

- Desarrollo de negocios ii 3 2 8
- Enfoques modernos de administración 3 2 8
- Taller de administración 0 5 5
- Competencias directivas y laborales 2 3 7
- Planeación prospectiva 2 3 7
- Optativa profesionalizante **iii** 3 2 8 - -



**CENTRO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**OBJETIVO:**

Formar Contadores Públicos altamente capacitados en las áreas de contabilidad, contabilidad de costos, fiscal, auditoría y administración financiera a través de la elaboración, verificación e interpretación de la información financiera para una adecuada toma de decisiones y para el debido cumplimiento de las obligaciones fiscales, legales y administrativas, con una perspectiva ética, humanista, emprendedora y con responsabilidad social.

**PERFIL DEL ASPIRANTE:**

Con base a la normatividad institucional, el aspirante a realizar estudios de pregrado deberá aplicar el examen de ingreso correspondiente.

Es deseable que el aspirante a ingresar al Plan de Estudios de Contador Público muestre los siguientes rasgos:

- Que posea hábitos de lectura
- Que tenga curiosidad intelectual
- Que esté dispuesto al aprendizaje sistemático
- Que pueda cambiar los estereotipos que tenga sobre la carrera
- Que tenga una actitud positiva hacia el trabajo académico
- Que posea habilidades sociales

**PERFIL DEL EGRESADO:**

El perfil de egreso de los Contadores Públicos se estructura con un conjunto de habilidades, conocimientos, actitudes y valores que el estudiante desarrollará en los ámbitos de desempeño profesional de contabilidad, contabilidad de costos, fiscal, auditoría y administración financiera.

**CONOCIMIENTOS**

- Postulados básicos de la contabilidad y normas de información financiera nacionales e internacionales
- Estados financieros básicos, sistemas de registro contable, métodos de evaluación de inventarios y manejo de software contable

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Marco legal en materia civil, mercantil, laboral y fiscal a nivel municipal, estatal, nacional e internacional
  - Elementos del costo, sistemas de costeo, técnicas de prorrateo de los gastos indirectos y estado de costo de producción
  - Métodos y técnicas de análisis administrativo y financiero
  - Procedimientos para la determinación de contribuciones
  - Obligaciones tributarias de acuerdo al régimen jurídico y fiscal del contribuyente
  - Normas y procedimientos nacionales e internacionales de auditoría interna y externa
  - Marco conceptual de control interno
  - Sistemas y programas para la emisión de dictámenes fiscales
  - Disposiciones legales y reglas de contabilidad en la administración pública
  - Idioma inglés a nivel básico

#### HABILIDADES

- Elaborar estados financieros con base en las normas de información financiera, tanto locales como internacionales, para la correcta y oportuna toma de decisiones de los socios, accionistas o propietarios de la empresa.
- Desarrollar manuales de aplicación de políticas y sistemas de costos de acuerdo a la naturaleza de la entidad, con la finalidad de generar información amplia y oportuna para la toma de decisiones.
- Diseñar e implementar sistemas contables electrónicos para el registro, correcto y oportuno, de las operaciones financieras en las empresas.
- Crear sistemas de evaluación y control de inventarios para la determinación del costo unitario de la producción.
- Formular e implementar procedimientos para determinar los costos variables y fijos así como la rentabilidad por margen de contribución, buscando incidir en la toma de decisiones relacionadas con el costo de ventas.
- Analizar e interpretar los estados financieros, con la finalidad de formular juicios y proporcionar elementos que permitan una opinión para la toma de decisiones.

- Evaluar las alternativas de financiamiento e inversión y administrar los riesgos financieros, con la finalidad de conocer la forma de obtención de los recursos con base en la estructura del sistema financiero mexicano.
- Elaborar presupuestos con la finalidad de alcanzar los objetivos de la entidad, de previsión, planeación y como medida de control de los recursos.
- Interpretar y aplicar correctamente las disposiciones fiscales y legales, incluyendo los convenios de colaboración administrativa en el ámbito internacional, nacional, estatal y municipal para determinar las contribuciones y optimizar la carga tributaria.
- Realizar auditorías internas y externas a los estados financieros, tanto a empresas privadas como en la administración pública, conforme a las normas nacionales e internacionales para la revisión del cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Desarrollar y verificar un sistema de control interno que considere los tres elementos: control de recursos, control de operaciones así como el cumplimiento de obligaciones fiscales y corporativas con el objetivo de verificar la razonabilidad de la información financiera, la salvaguarda de los activos y la deficiencia operacional.
- Escuchar, hablar, escribir y leer en el idioma inglés a nivel básico para la comprensión de documentos redactados en ese idioma.

**ACTITUDES**

- Analítica, crítica e innovadora
- Espíritu negociador y conciliador
- Emprendedora
- Ética en su desempeño profesional
- Disposición para el trabajo individual y colectivo inter y multidisciplinario

**VALORES**

- Autonomía y responsabilidad social
- Pluralismo
- Humanismo
- Calidad

**CAMPO DE TRABAJO:**

Los Contadores Públicos se desempeñan en los siguientes espacios:

- Sector privado: empresas, despachos de servicios e instituciones con fines no lucrativos.
- Sector público: Dependencias de Gobierno, tales como el SAT, Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), Secretarías de Finanzas de los Gobiernos Estatales y Municipales así como áreas especiales de fiscalización pertenecientes al Estado.

**DURACIÓN:**

Ocho semestres.

**PLAN DE ESTUDIOS**

**Primer Semestre**

- Fundamentos de contabilidad 3 5 11
- Fundamentos del derecho 5 0 10
- Psicología aplicada a la empresa 2 1 5
- Competencias comunicativas 2 3 7
- Métodos y técnicas de investigación 2 3 7
- Computación aplicada 2 3 7
- Programa institucional de lenguas extranjeras
- Programa institucional de formación humanista

**Segundo Semestre**

- Contabilidad avanzada 2 5 9
- Derecho constitucional y administrativo 5 0 10
- Microeconomía 3 2 8
- Matemáticas básicas 3 2 8
- Administración 2 2 6
- Ética profesional 2 2 6
- Programa institucional de lenguas extranjeras
- Programa institucional de formación humanista

**Tercer Semestre**

- Contabilidad de sociedades 3 2 8
- Derecho mercantil 5 0 10
- Macroeconomía 3 2 8
- Matemáticas financieras 3 2 8
- Habilidades gerenciales 3 2 8
- Finanzas básicas 3 2 8
- Programa institucional de lenguas extranjeras
- Programa institucional de formación humanista

**Cuarto Semestre**

- Contabilidades especiales 3 2 8
- Derecho laboral 5 0 10
- Probabilidad y estadística (est-b21) 3 2 8
- Finanzas intermedias 3 2 8
- Administración de recursos humanos 3 2 8
- Fundamentos de las contribuciones 4 1 9
- Programa institucional de lenguas extranjeras
- Programa institucional de formación humanista

**Quinto Semestre**

- Finanzas avanzadas 3 2 8
- Impuestos de personas morales 4 6 14
- Fundamentos de auditoría 3 2 8
- Costos históricos 3 2 8
- Contribuciones de seguridad social 2 3 7

**Sexto Semestre**

- Control interno contable 2 3 7
- Finanzas especializadas 2 3 7
- Impuestos de personas físicas 4 6 14
- Auditoría de estados financieros 2 3 7

- Costos predeterminados 3 2 8
- Programa institucional de prácticas profesionales

#### **Séptimo Semestre**

- Impuestos indirectos 4 1 9
- Informes del auditor 4 1 9
- Administración de costos 2 3 7
- Normas de información financiera básicas 2 3 7
- Desarrollo de habilidades cont. Y fiscales 0 5 5
- Optativa profesionalizante i
- Programa institucional de prácticas profesionales
- Programa institucional de servicio social

#### **Octavo Semestre**

- Dictamen fiscal 3 2 8
- Mercadotecnia básica 3 2 8
- Normas de inf. Financiera específicas 2 3 7
- Contraloría 3 2 8
- Contabilidad internacional 3 2 8
- Optativa profesionalizante ii
- Programa institucional de prácticas profesionales
- Programa institucional de servicio social

**CENTRO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**  
**LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA**

**OBJETIVOS:**

Formar Licenciados en Mercadotecnia con sólida preparación profesional y humanista comprometidos con el desarrollo regional y nacional, capaces de diseñar e implementar estrategias mercadológicas de producto, precio, plaza y promoción para dar respuesta a la demanda de organizaciones nacionales e internacionales dentro de un esquema de globalización de los mercados, a través de la investigación y generación de valor en los procesos de intercambio de bienes y servicios con un sentido ético, que contribuya al cuidado del medio ambiente.

**PERFIL DEL ASPIRANTE:**

Es recomendable que el estudiante que aspire a ingresar a la Carrera de Licenciado en Mercadotecnia, posea los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:

Conocimientos Básicos en las áreas:

- Español
- Matemáticas
- Ciencias Naturales
- Ciencias Sociales
- Ciencias Económicas Administrativas.
- Ciencias Sociales
- Matemáticas para la Estadística.

**Habilidades Básicas:**

- Verbales.
- Razonamiento matemático.

**Actitudes:**

- Creatividad e iniciativa.
- Inquietud Intelectual
- Solidaridad.
- Disciplina
- Imaginación.

**PERFIL DEL EGRESADO:**

## **CONOCIMIENTOS:**

1. Diseñar satisfactores estratégicos apropiados para atender a los mercados actuales y potenciales considerando las oportunidades y amenazas en el entorno global.
2. Identificar los métodos y técnicas más adecuados para la recolección, análisis, organización e interpretación de datos para los propósitos de la investigación de mercados.
3. Identificar estrategias de comercializaciones eficientes y eficaces, a través del desarrollo de productos, políticas de precios, distribución e instrumentos de producción a fin de ubicar la oferta en los mercados globales.
4. Desarrollar planes comerciales en el mercado nacional e internacional para instrumentar estrategias de mercados.
5. Aplicar los métodos cuantitativos para la solución de problemas que son importantes en el que hacer mercadológico para la toma decisiones.
6. Integrar los conceptos teóricos metodológicos que permitan desarrollar e implementar estrategias de promoción y publicidad a través del análisis del entorno económico, político y social.
7. Desarrollar la capacidad creativa que permita la búsqueda de nuevos procedimientos de comercialización.
8. Desarrollar la metodología para llevar a cabo investigaciones de mercado conforme a las últimas técnicas y con el auxilio de las más modernas tecnologías.

## **HABILIDADES:**

1. Utilizar la función de mercadotecnia en una organización y su interacción con las áreas funcionales.
2. Evaluar el entorno de la empresa, mediante la recopilación, clasificación y la información de los mercados a fin de utilizarla eficazmente en la toma de decisiones.
3. Aplicar la mezcla de mercadotecnia para satisfacer las necesidades del consumidor.
4. Evaluar los planes de Mercadotecnia para detectar el desempeño organizacional, a fin de hacer las adecuaciones necesarias de acuerdo a la evolución del entorno.
5. Dirigir la inteligencia de mercado hacia una gestión del conocimiento en el ámbito organizacional actual.
6. Planificar un liderazgo que propicie el crecimiento del capital humano para lograr la mejora en el desempeño organizacional.

7. Utilizar la cultura de orientación a los mercados para que la organización de la empresa se oriente a la satisfacción del cliente en armonía con el entorno.
8. Diseñar una coordinación interfuncional a fin de lograr la participación del cliente interno para dar satisfacción al cliente externo.
9. Usar eficientemente las nuevas tecnologías aplicables a la mercadotecnia para satisfacer las necesidades del servicio al cliente.
10. Innovar para dar satisfacción al mercado mediante un espíritu creativo en la solución de problemas.
11. Usar la comunicación en otras lenguas para su integración en los mercados globales.

**ACTITUDES:**

1. Desempeño ético en su vida personal y profesional en beneficio de la sociedad.
2. Superación permanente para tener una ventaja competitiva.
3. Responsabilidad social, con una conciencia que promueva el bienestar del hombre.
4. Espíritu de servicio a la comunidad.
5. Objetividad e independencia de juicio.
6. Disposición hacia el trabajo en equipo.
7. Creatividad e iniciativa en su desempeño profesional.
8. Respeto a la naturaleza en su actividad profesional.
9. Liderazgo empresarial de acuerdo a la dinámica de los negocios nacionales como internacionales.

**CAMPO DE TRABAJO:**

El egresado de la Carrera de Mercadotecnia podrá desarrollarse profesionalmente en los sectores público y privado, puede prestar sus servicios en forma dependiente e independiente.

Adicionalmente con los conocimientos adquiridos en su formación le brinda la posibilidad de emprender su propio negocio y fomentar la generación de oportunidades de empleo.

Ahora bien tomando en cuenta su formación profesional el egresado podrá ofrecer entre otros los siguientes servicios:

- Desarrollar e implementar planes de mercadotecnia.
- Diseño e implementación de sistemas de información e investigaciones de mercados
- Planeación y control de las estrategias para fijación de precios.

- Planeación y desarrollo de Campañas Publicitarias.
- Elaborar Planes Estratégicos de Mercadotecnia.
- Implementar Planes de Ventas.
- Consultoría para la toma de decisiones

**DURACIÓN:**

Ocho semestres.

**PLAN DE ESTUDIOS**

**Primer Semestre**

- Introducción a la función empresarial 2 2 6
- Introduccion a la contabilidad 2 3 7
- Microeconomía 3 2 8
- Mercadotecnia 4 1 9
- Informatica aplicada 2 3 7
- Introducción al derecho 3 1 7
- Matemáticas básicas 1 3 5

**Segundo Semestre**

- Administración 3 2 8
- Analisis de costos 2 3 7
- Macroeconomía 3 2 8
- Matemáticas financieras 2 3 7
- Derecho mercantil 4 0 8
- Psicología aplicada a la empresa 2 1 5
- Expresión escrita 2 1 5

**Tercer Semestre**

- Ética profesional 3 1 7
- Derecho internacional 2 3 7
- Estadistica i 2 3 7
- Comportamiento del consumidor 3 2 8
- Metodologia de la investigacion 3 1 7

- Compras 2 1 5
- Mercadotecnia de servicios y social 2 2 6

#### **Cuarto Semestre**

- Finanzas i 3 2 8
- Administración de recursos humanos 3 1 7
- Estadística ii 2 3 7
- Investigación de operaciones 3 2 8
- Diseño gráfico 2 3 7
- Investigación de mercados i 3 3 9

#### **Quinto Semestre**

- Publicidad i 2 2 6
- Canales de distribución y logística 2 2 6
- Investigación de mercados ii 2 2 6
- Finanzas ii 2 3 7
- Análisis multivariado 2 3 7
- Relaciones públicas 2 1 5
- Desarrollo de productos 2 3 7

#### **Sexto Semestre**

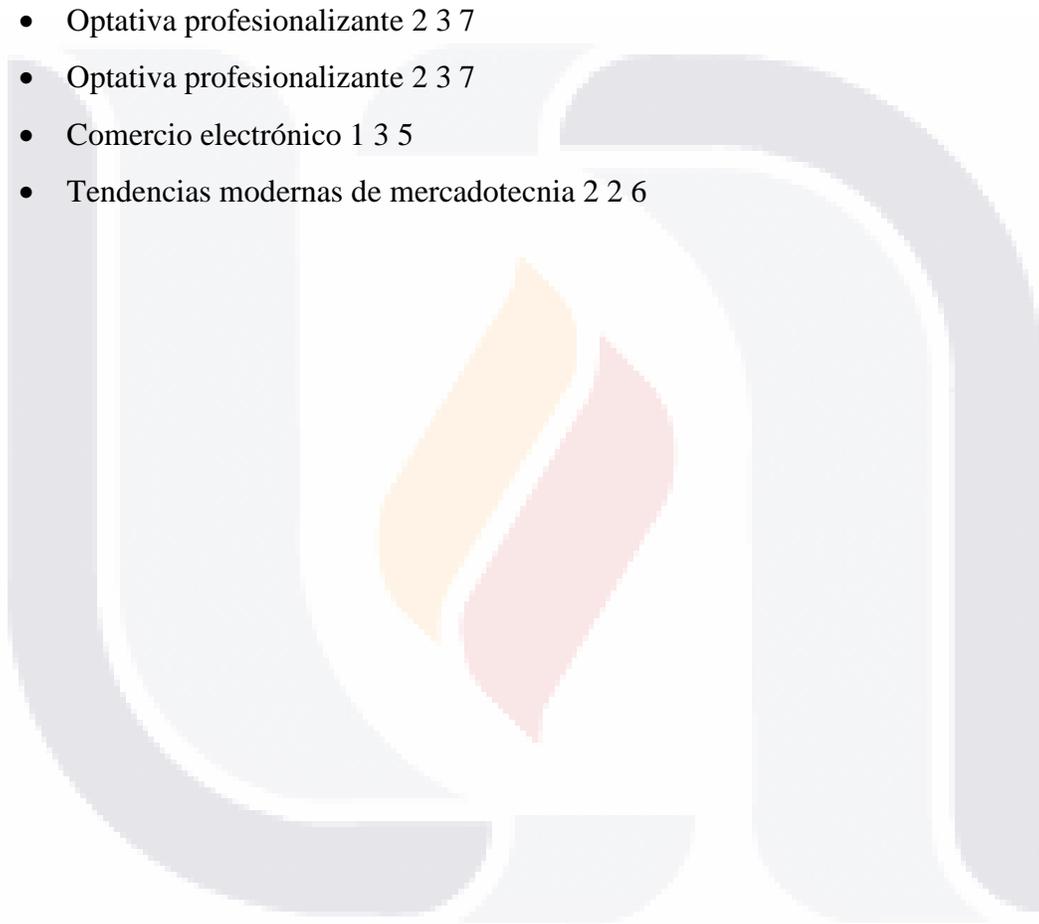
- Publicidad ii 2 3 7
- Fijación de precios 2 3 7
- Mercadotecnia internacional 3 2 8
- Calidad 3 2 8
- Diseño de envase, empaque y embalaje 2 2 6
- Ventas i 3 2 8

#### **Séptimo Semestre**

- Gerencia de marca 2 2 6
- Mercadotecnia estratégica 3 2 8
- Optativa profesionalizante 2 3 7
- Ventas ii 2 2 6

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Emprendedores 2 2 6
  - Promoción de ventas 2 2 6
  - Mercadotecnia política 2 2 6

**Octavo Semestre**

- Imagen personal y corporativa 1 2 4
  - Seminario de mercadotecnia 2 3 7
  - Optativa profesionalizante 2 3 7
  - Optativa profesionalizante 2 3 7
  - Comercio electrónico 1 3 5
  - Tendencias modernas de mercadotecnia 2 2 6
- 

**CENTRO DE CIENCIAS ECONOMICA ADMINISTRATIVAS  
LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA**

**OBJETIVOS:**

Formar profesionales con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para contribuir al desarrollo integral del turismo preservando, incrementando y difundiendo el patrimonio turístico regional, nacional y mundial con una visión sustentable, que los sitúe a la vanguardia de las tendencias mundiales del turismo y fomentando en ellos un sentido ético y de responsabilidad social.

**PERFIL DEL ASPIRANTE:**

**CONOCIMIENTOS**

- Idioma inglés. (Cubrir 375 puntos Toefl en el idioma inglés)

**HABILIDADES**

- Capacidad para la toma de decisiones e iniciativa propia.
- Para resolver problemas que impliquen razonamiento abstracto.
- Facilidad en el uso de equipo de cómputo.
- Amplitud de vocabulario y capacidad para redactar.

**ACTITUDES**

- Interés por el desarrollo turístico y el estudio de problemas socioeconómicos.
- Interés para organizar y dirigir grupos de trabajo.
- De servicio.
- Interés por adquirir conocimientos sobre aspectos culturales.
- Disposición para el trabajo en grupo.
- Abierto al cambio, participativo y crítico.
- Interés en aprender otros idiomas.

**APTITUDES**

- Retención y memoria.
- Atención y observación.
- Capacidad de adaptación y sociabilización.

**PERFIL DEL EGRESADO:**

**CONOCIMIENTOS**

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- La conceptualización del turismo como fenómeno económico, social y cultural con la finalidad de comprender su dinámica e incidir en ella.
  - La ubicación y características de los atractivos turísticos del país y del mundo para aprovechar sustentablemente su potencialidad.
  - Las técnicas administrativas para el manejo eficiente de los recursos en una organización.
  - Los conceptos matemáticos y estadísticos para fortalecer el razonamiento y su capacidad de análisis para la toma de decisiones.
  - Los conceptos financieros, contables, económicos y mercadológicos que le proporcionen herramientas básicas para el ejercicio de su profesión.
  - Los conceptos en el área de Recursos Humanos que permitan la optimización de la productividad en la empresa.
  - Aspectos de Legislación Turística para el desarrollo de la actividad y ejercicio de su profesión dentro de un marco de legalidad.
  - Las principales áreas de prestación de servicios en el turismo (Hotelería, Alimentos y Bebidas, Agencias de Viajes, Transportación, Organización de Eventos, Organismos Públicos) a fin de identificar los distintos sistemas de operación.
  - De un segundo idioma a nivel avanzado y de un tercero a nivel intermedio, que le permita comunicarse en lenguas distintas a la materna.
  - Software especializado para estar a la vanguardia en la tecnología de la información.
  - Metodología de la investigación para conocer las implicaciones del fenómeno turístico desde diferentes ámbitos y generar teoría que consolide al turismo y dé respuesta a problemáticas diversas dentro del ramo.

### **HABILIDADES**

- Elaborar proyectos turísticos con el propósito de desarrollar la actividad turística en diferentes ámbitos y niveles.
- Diseñar planes y programas de mercadotecnia y promoción turística con la finalidad de incrementar la comercialización de los productos turísticos.
- Interpretar estados financieros y contables que faciliten la toma de decisiones en el desarrollo de las actividades de las empresas del ramo, así como dentro del sector turismo.
- Conducir grupos de trabajo y analizar problemas propios de la actividad turística a partir de bases administrativas que le permitan llegar a tomar decisiones.

- Comunicarse adecuadamente utilizando distintos idiomas que le permitan desempeñarse óptimamente en su profesión.
- Realizar actividades de investigación aplicadas a la actividad turística.
- Interpretar y aplicar las leyes inherentes al turismo para trabajar dentro de un marco legal.
- Manejar equipo, utensilios y suministros necesarios en las áreas de hospedaje, alimentos y bebidas, y servicios de viaje que le permitan un desempeño eficiente.
- Manejar software especializado para tener un desempeño adecuado a las necesidades actuales.

### **ACTITUDES**

- Disposición para la conservación y enriquecimiento de los atractivos turísticos.
- Disposición hacia el trabajo en equipo.
- Consolidación de valores y hábitos que favorezcan su desempeño ético-laboral.
- Espíritu de servicio.

### **CAMPO DE TRABAJO:**

El egresado de la carrera de Licenciado en Gestión Turística, está capacitado para trabajar tanto en el sector público, en dependencias relacionadas con el área, como en el sector privado, en empresas directamente relacionadas con el sector turístico como hoteles, restaurantes, agencias de viajes minoristas, mayoristas, tour operadoras y operadoras de turismo alternativo, empresas de transportación, arrendadoras de autos, oficinas de organización de eventos, ya sea como parte de una empresa establecida o emprendiendo su propio negocio.

Debido a que tiene sólidos conocimientos administrativos, está capacitado para desempeñarse en otras empresas aún y cuando no se relacionen directamente con la actividad.

Por último, su preparación y conocimientos le permiten desenvolverse en instituciones educativas, ya sea en el área de docencia y/o investigación.

### **DURACIÓN:**

Ocho semestres.

## PLAN DE ESTUDIOS

### Primer Semestre

- Turismo 3 2 8
- Administración i 3 2 8
- Fundamentos de derecho 2 2 6
- Sociología del turismo 3 2 8
- Comunicación 2 2 6
- Desarrollo de habilidades intelectuales 3 1 7

### Segundo Semestre

- Actualidad turística 2 1 5
- Administración ii 3 2 8
- Derecho mercantil 2 2 6
- Hotelería 2 3 7
- Matemáticas básicas 3 2 8
- Metodología de la investigación 3 2 8
- Contabilidad i 2 2 6

### Tercer Semestre

- Entorno turístico mundial 2 2 6
- Microeconomía 3 2 8
- Legislación turística 2 2 6
- Teoría culinaria 2 3 7
- Matemáticas financieras 3 2 8
- Publicidad en medios escrit. Y audiovisuales 2 2 6
- Contabilidad ii 2 3 7

### Cuarto Semestre

- Patrimonio cultural de México 2 1 5
- Macroeconomía 3 2 8
- Finanzas i 3 2 8
- Operaciones hoteleras 1 4 6
- Estadística i 3 2 8

- Mercadotecnia 2 3 7

#### **Quinto Semestre**

- Entorno turístico nacional 3 2 8
- Recursos humanos i 2 2 6
- Enología y coctelería 1 4 6
- Laboratorio de alimentos y bebidas 2 3 7
- Servicios de viaje 2 3 7
- Mercadotecnia en el turismo 3 2 8
- Estadística ii 3 2 8

#### **Sexto Semestre**

- Entorno turístico regional 2 3 7
- Recursos humanos ii 2 2 6
- Finanzas ii 2 2 6
- Informática aplicada en el turismo 2 5 9
- Organización de eventos 2 3 7
- Optativas profesionalizantes 2 3 7

#### **Séptimo Semestre**

- Turismo sustentable 2 2 6
- Técnicas turísticas 1 2 4
- Planeación estratégica 2 2 6
- Proyecto empresarial 1 3 5
- Administración de operaciones hoteleras 2 2 6
- Seminario de grupos y convenciones 1 3 5
- Optativas profesionalizantes 2 3 7

#### **Octavo Semestre**

- Cultura turística 2 2 6
- Ética profesional 3 2 8
- Gestión hotelera 2 3 7
- Gest. De centros de consum. De alim. Y beb. 2 3 7

- Elab. Y comerc. De productos turísticos 2 3 7
- Optativas profesionalizantes 2 3 7



**CENTRO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**LICENCIATURA EN ECONOMÍA**

**OBJETIVO:**

Formar profesionistas capaces de enfrentarse a nuevos conocimientos en la ciencia económica y anticiparse a hechos futuros a fin de aplicarlos a la realidad actual que nos rodea, empleando para esto herramientas matemáticas, estadísticas, administrativas, económicas y de investigación útiles para la toma de decisiones en un marco de equilibrio entre la economía de mercado y del bienestar, actuando siempre con responsabilidad participativa y ética profesional.

**PERFIL DEL ASPIRANTE:**

- Interés por conocer y analizar la situación económica del País y sus posibles soluciones.
- Capacidad de observación para captar los detalles mínimos, así como un sentido de análisis crítico profundo para resolver la problemática económica.
- Habilidad en el uso y manejo de herramientas matemáticas, estadísticas, financieras y administrativas útiles para resolver problemas económicos.
- Habilidad y destreza en el uso de equipos de cómputo y el manejo de paquetes propios para la solución de problemas económicos.
- Responsabilidad, disciplina y orden en el trabajo.
- Actitud emprendedora.

**PERFIL DEL EGRESADO:**

**CONOCIMIENTOS**

- Las áreas fundamentales de la Economía como lo es: la Teoría Económica, la Economía Política y la Economía Aplicada, apoyada por materias instrumentales y administrativas, que les permitan comprender y explicar el comportamiento de los agentes económicos que inciden en los problemas de la sociedad.
- El área básica, adquirirá los conocimientos y herramientas fundamentales de la economía a fin de diagnosticar los actos, hechos y fenómenos económicos.
- Las diferentes etapas históricas y escuelas de pensamiento económico, así como los principales creadores de la ciencia económica.
- El álgebra, cálculo diferencial e integral y de la estadística, útiles para atender los modelos económicos y la obtención de datos y su manejo.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Las teorías y técnicas de comercialización aplicables al desarrollo de proyectos de inversión y de negocios.
  - Las diferentes estructuras y modelos de presupuesto y planeación financiera para favorecer la toma de decisiones.
  - La ubicación de las diferentes estructuras corporativas y la forma de obtención de fuentes de financiamiento a fin de poner en práctica los diferentes proyectos de inversión factibles de llevar a la práctica.
  - El aprendizaje y conocimiento bajo una dinámica diferente, basada en experiencias propias en cuanto a la exploración y práctica de nuevos métodos.

### **HABILIDADES**

- Participar con innovadoras prácticas en el desarrollo de programas de gestión y planeación económica tanto en el sector público como privado.
- Planear, programar, presupuestar y evaluar el gasto Público Federal, Estatal, Municipal y Privado.
- Promover y fomentar la comercialización de bienes y servicios de exportación como parte de un proceso macroeconómico en base al estudio y selección de ramas estratégicas.
- Desarrollar estudios y programas socioeconómicos y de empleo.
- Participar en evaluaciones de impacto económico con el propósito de fomentar el bienestar económico de la institución en la que labore.
- Elaborar programas de diagnóstico sobre la situación económica y establecer alternativas de prevención oportunas y de manera continua.
- Elaborar programas, proyectos y políticas para el desarrollo de la economía local, regional o nacional.
- Aplicar sus conocimientos elaborando planes y programas económicos entorno a la optimización y uso de recursos naturales, humanos y financieros, tanto en el sector Público, Privado y Social.
- Colaborar realizando programas económicos de reordenamiento ecológico para un mejor aprovechamiento de los recursos escasos.
- Diseñar programas de implementación de sistemas económicos y administrativos.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Asesorar a empresas e instituciones en aspectos económicos y de estudios sectoriales de mercados, financieros, de factibilidad económica, localización industrial, estrategias y políticas industriales y optimización de capital y equipo.
  - Desarrollarse en el medio productivo y social en la toma de decisiones. La resolución de problemas económicos de la localidad, sometido a una disciplina de trabajo y orden bajo condiciones de presión.
  - Establecer relaciones de trabajo con los sectores productivos, mostrando siempre capacidad de negociación y disponibilidad para realizar tareas relacionadas con su campo.

### **ACTITUDES**

- Sensibilidad en la solución de problemas económicos.
- Disposición para trabajar en grupos multidisciplinarios.
- Trabajar en equipos, bajo presión, iniciativa, liderazgo y compañerismo.
- Compromiso ético y vocación de servicio a la comunidad.
- Creatividad, apertura al cambio, tolerancia y disposición para la búsqueda de nuevos paradigmas.
- Aprender a convivir en grupo, asumiendo valores conductuales de cooperación y participación a favor de los semejantes.
- Una formación humanista que posibilite el estudio y análisis de la problemática social, para solucionar problemas en beneficio de la sociedad.

### **CAMPO DE TRABAJO:**

El nuevo profesionista podrá desempeñarse adecuadamente en:

- Sector Público Federal, Estatal y Municipal.
- Sector Privado (empresarial).
- Organizaciones no gubernamentales.
- Asociaciones civiles.
- Asesorías.
- Consultorías.
- Investigación.
- Autoempleo.

### **DURACIÓN:**

Nueve semestres.

**PLAN DE ESTUDIOS**

**Primer Semestre**

- Pensamiento economico i 3 2 8
- Historia económica del mundo moderno 2 2 6
- Matematicas i 2 2 6
- Economía política i 3 2 8
- Computación aplicada i 2 2 6
- .Lectura y redacción 2 2 6

**Segundo Semestre**

- Introducción a la ciencia económica 3 2 8
- Pensamiento económico ii 2 2 6
- Historia economica de méxico 2 2 6
- Matematicas ii 2 2 6
- Economía política ii 3 2 8
- Computación aplicada ii 3 2 8

**Tercer Semestre**

- Microeconomia i 3 2 8
- Macroeconomia i 3 2 8
- Economia politica iii 3 2 8
- Modelos de descripción económica 3 2 8
- Matemáticas iii 2 2 6
- Estadística i 3 2 8

**Cuarto Semestre**

- Microeconomia ii 3 2 8
- Macroeconomia ii 3 2 8
- Política económica 3 2 8
- Matemáticas iv 2 2 6
- Estadística ii 3 2 8
- Metodologia de la investigacion economica 2 2 6

**Quinto Semestre**

- Econometría i 3 2 8
- Investigación económica 2 2 6
- Microeconomía iii 3 2 8
- Macroeconomía iii 3 2 8
- Contabilidad i 3 2 8
- Matemáticas v 2 2 6

**Sexto Semestre**

- Finanzas básicas 3 2 8
- Administración general 3 2 8
- Econometría ii 3 2 8
- Finanzas públicas 2 2 6
- Planeación del desarrollo económico 3 2 8
- Economía internacional i 3 2 8

**Séptimo Semestre**

- Derecho económico 3 2 8
- Geografía económica de México 3 2 8
- Ética profesional 2 2 6
- Planeación financiera 3 2 8
- Mercadotecnia 3 2 8
- Economía del medio ambiente 3 2 8

**Octavo Semestre**

- Fund. Y estruc. Del comercio internac. 1 4 6
- Economía internacional ii 1 4 6
- Derecho económico internacional 1 4 6
- Comercio electrónico 1 4 6
- Mercadotecnia internacional. 1 4 6
- Contratos de compra venta internac. 1 4 6

**Noveno Semestre**

- Cotizaciones y formas de pago internac. 1 4 6
- Envase y embalaje internacional 1 4 6
- Transporte, distribución y tráfico internac. 1 4 6
- Fundam. Y estruct. Del plan de neg. Internac. 1 4 6
- Apoyos gubernament. Al comercio internac. 1 4 6
- Estruc. Y eval. De proyectos de exportac. 1 4 6



**CENTRO DE CIENCIAS ECONOMICAS-ADMINISTRATIVAS**  
**LICENCIATURA EN COMERCIO INTERNACIONAL**

**OBJETIVO:**

Formar profesionistas con conocimientos, habilidades y actitudes que le permitan resolver la problemática que se presenta en los ámbitos de desempeño Aduanal, Negocios y Economía Internacional,

Relaciones Internacionales, Logística y Finanzas Internacionales; con una formación humanista y multidisciplinaria, comprometidos para ser un agente de cambio para crear mejores oportunidades económicas, laborales, productivas y de competitividad.

**PERFIL DEL ASPIRANTE:**

Es deseable que el aspirante a la carrera de Comercio Internacional cumpla con los requerimientos de lo incluido en el Examen de admisión vigente.

**Conocimientos:**

- Básicos de los conceptos estadísticos-matemáticos propios de un bachiller (*Matemáticas para Estadística: Álgebra, Estadística y Cálculo diferencial*).
- Básicos sobre el Derecho y Política Internacional (*Ciencias Sociales: Derecho, Ciencia Política, Historia*).
- Básicos de los conceptos económico-administrativos a nivel bachiller (*Ciencias Económicas-Administrativas: Economía, Administración y Contabilidad*).

**Habilidades para:**

- Comunicarse y comprender textos (*Lenguaje: Morfosintaxis, Unidades sintácticas, Sintaxis, Léxico, Modos del discurso y Análisis de textos*).
- Diseño de estrategias.
- Solución de conflictos.

**Actitudes:**

- Perseverancia, disciplina y orden en el trabajo.
- Gusto por la aplicación de modelos económicos Internacionales.
- Interés en la resolución de problemáticas del comercio internacional.
- Compromiso con el desarrollo de la comunidad y su entorno.

**PERFIL DEL EGRESADO:**

Conocimientos de:

- Normatividad y legislación en materia aduanera.
- Tratados comerciales firmados por México.
- Legislación comercial local e internacional.
- Esquema arancelario internacional y clasificaciones arancelarias.
- Idioma inglés a nivel avanzado.
- Modelos económicos de mercados.
- Instrumentos financieros para coberturas de riesgo.
- Fuentes de obtención de recursos económicos a nivel internacional.
- Metodologías para el análisis de alternativas de financiamiento.
- Metodologías para el análisis de riesgo en diversas formas de negocios internacionales (alianzas, fusiones, joint venture).
- Proceso de evaluación a proyectos de inversión.
- Idioma inglés a nivel avanzado.
- Normatividad y legislaciones que rigen las actividades exportadoras e importadoras, tales como las regulaciones sanitarias, fitosanitarias, de etiquetado y ambiental.
- Estructura y funcionamiento de los principales Organismos Internacionales.
- Legislación de la Propiedad Intelectual e Inversión Extranjera para la protección de marcas y patentes.
- Las variables culturales y las barreras no arancelarias que afectan las relaciones comerciales en las distintas zonas del mundo.
- Idioma inglés a nivel avanzado.
- Procedimientos para la exportación e importación.
- Modelos para la gestión de la cadena de suministros.
- Fundamentos y modelos de la gestión para el suministro de la demanda.
- Sistemas productivos y sus funciones básicas: suministro, manufactura, transporte y servicio.
- INCOTERMS, así como su correcta identificación y aplicación.
- Criterios de administración de almacenaje e inventarios.
- Funcionamiento de los canales de distribución internacional.
- Idioma inglés a nivel avanzado.

- Fundamentos económicos de los Tratados Internacionales.
- Entorno económico internacional y su impacto en las organizaciones.
- Formas de Integración Económica para el aprovechamiento de las ventajas competitivas.
- Estructuras de mercados internacionales y de fundamentos de planeación de políticas públicas competitivas.
- Comportamiento de la oferta y la demanda internacional de los productos y/o servicios específicos de su industria y empresa
- Normatividad jurídica en el campo de la mercadotecnia internacional.
- Idioma inglés a nivel avanzado.

Habilidades para:

- Aplicar la legislación aduanera para que los agentes económicos involucrados en el proceso del movimiento internacional de mercancías cumplan con las disposiciones que en materia de comercio exterior haya expedido la instancia pertinente.
- Gestionar para que efectúen adecuadamente las operaciones de importación y exportación de bienes, servicios e inversiones.
- Usar de manera correcta el idioma inglés en los trámites aduaneros en operaciones con entidades de países miembros del TLCAN y otras zonas comerciales.
- Desarrollar estrategias de gestión financiera para la obtención de fondos.
- Diseñar y evaluar proyectos de inversión internacional para determinar su viabilidad.
- Desarrollar estrategias que permitan aprovechar la estructura de los mercados financieros internacionales para cubrir riesgos cambiarios o maximizar eficiencia operativa.
- Usar de manera correcta el idioma inglés en operaciones de atracción de inversiones.
- Diseñar estrategias de promoción internacional para que los productos se puedan adaptar a las características y demandas de nuevos mercados.
- Desarrollar metodologías que permitan interpretar e identificar las implicaciones de las barreras no arancelarias del comercio internacional de bienes y servicios.
- Coordinar políticas públicas que fomenten el desarrollo económico mediante la inserción de la economía local al contexto internacional.
- Usar de manera correcta el idioma inglés en actividades de diplomacia comercial
- Desarrollar metodologías para detectar y aprovechar oportunidades de negocios en mercados extranjeros.

- Crear planes estratégicos y medibles para la administración de la cadena de abastecimiento global.
- Integrar la cadena internacional para construir relaciones colaborativas entre sus diferentes componentes: proveedores, productores, distribuidores y consumidores finales.
- Desarrollo de metodologías para el cumplimiento de las dimensiones competitivas requeridas en el comercio global: Costo-Calidad-Cumplimiento en la entrega y Flexibilidad.
- Diseñar metodologías y administrar los canales de logística inversa para aquellos productos defectuosos o en exceso.
- Administrar efectivamente la interacción y los flujos de información, productos, servicios y dinero desde su punto de origen hasta el consumidor final, con el fin de que los bienes sean producidos y distribuidos en las cantidades adecuadas, en los lugares y tiempos correctos.
- Usar de manera correcta el idioma inglés en operaciones de transporte internacional, compras internacionales, contrataciones internacionales, contacto con proveedores internacionales y contacto con clientes extranjeros.
- Coordinar políticas públicas que fomenten el desarrollo económico mediante la inserción de la economía local al contexto internacional.
- Trazar planes que permitan la aplicación de las técnicas de comercio internacional y evalúe sus aspectos conceptuales y operativos, para que disponga de la información y las herramientas actualizadas que le permitan actuar en los negocios.
- Formulación de estrategias públicas adecuadas a las necesidades de apertura y competencia internacional.
- Usar de manera correcta el idioma inglés para interactuar con miembros de Organismos Internacionales y ONG's.

Actitudes:

- Responsabilidad social.
- Ética Profesional en su desempeño profesional.
- Disposición para trabajar en equipo y colaborar en proyectos multidisciplinarios.
- Apertura para el autoaprendizaje y autoformación.

**CAMPO DE TRABAJO:**

De acuerdo a las características del programa de estudios, y a una valoración del desempeño de los especialistas en materia de comercio internacional, el mercado laboral para los profesionistas egresados de la carrera de Licenciatura en Comercio Internacional, está constituido por el siguiente campo de desempeño y las correspondientes funciones que lo integran:

- Sector Público
- Institutos de Investigación
- Organizaciones Internacionales
- Sector Privado

**DURACIÓN:**

Nueve semestres.

**PLAN DE ESTUDIOS**

**PRIMER SEMESTRE**

- Administración 2 3 7
- Introducción al derecho 2 3 7
- Metodología de la investigación 2 2 6
- Cálculo diferencial e integral 3 2 8
- Microeconomía 3 2 8
- Introducción al comercio Internacional 3 2 8

**SEMESTRE SEGUNDO**

- Investigación de operaciones 2 3 7
- Mercadotecnia 3 2 8
- Contabilidad 3 2 8
- Macroeconomía i 2 2 6
- Informática administrativa 1 5 7
- Derecho mercantil 3 2 8

**SEMESTRE TERCERO**

- Costos y presupuestos 2 3 7
- Estadística 3 2 8
- Administración de operaciones 2 3 7
- Macroeconomía ii 2 2 6
- Geografía económica internacional 2 2 6
- Seminario y taller fiscal 2 3 7
- Términos internacionales de Negociación i 1 2 4

**SEMESTRE CUARTO**

- Investigación de mercados 3 2 8
- Inversión extranjera 2 2 6
- Economía mexicana 2 2 6
- Administración de inventarios 2 3 7
- Matemáticas financieras 3 2 8
- Tratados y acuerdos comerciales Internacionales 2 2 6
- Términos internacionales de Negociación ii 1 1 3

**SEMESTRE QUINTO**

- Negociaciones internacionales 2 2 6
- Planeación de requerimientos 3 2 8
- Promoción y fomento al comercio Internacional 2 2 6
- Capital y fuentes de financiamiento 3 2 8
- Incoterms 2 2 6
- Integración económica 3 2 8
- Ccea economía

**SEMESTRE SEXTO**

- Esquema tributario aduanero i 2 2 6
- Gestión de importaciones y Exportaciones 2 2 6
- Cadena de suministro internacional 3 2 8
- Finanzas internacionales 2 3 7

- Comportamiento del consumidor Global 3 2 8
- Economía del medio ambiente 2 2 6

### **SEMESTRE SÉPTIMO**

- Optativa profesionalizante i ó ii 2 2 6
- Optativa profesionalizante i ó ii 2 2 6
- Proyecto de exportación i 3 2 8
- Esquema tributario aduanero ii 3 2 8
- Ética profesional 3 2 8
- Mercadotecnia internacional 3 2 8

### **SEMESTRE OCTAVO**

- Optativa profesionalizante i ó ii 2 2 6
- Optativa profesionalizante i ó ii 2 2 6
- Proyecto de exportación ii 3 2 8
- Contratación internacional 3 2 8
- Derecho internacional 3 2 8
- Economía internacional 3 2 8

### **SEMESTRE NOVENO**

- Optativa profesionalizante i ó ii 2 2 6
- Optativa profesionalizante i ó ii 2 2 6
- Seminario de aduanas 3 2 8
- Seminario de comercio internacional 3 2 8
- Investigación en negocios
- Internacionales 3 2 8
- Emprendedores 3 2 8

## METODOLOGIA

### Universo

Por el tamaño del universo será un censo ya que se nos permite poder realizar encuestas a todos los estudiantes de último semestre que egresan en Junio 2014 y que pertenezcan al centro de ciencias económicas y administrativas.

### Muestra

Se pedirá al departamento responsable de cada carrera un listado de sus alumnos por egresar en junio de 2014.

La edad no tiene importancia ya que queremos demostrar que los alumnos que egresan de las carreras no tienen el conocimiento, lenguaje y tampoco el uso adecuado de una tarjeta de crédito.

El llenado del cuestionario no tardará más de 10 minutos.

### Aplicación

Se aplicará 1 cuestionario que nos permitirá definir los siguientes puntos:

#### Primera Parte

- ✓ Conocer si las generaciones tienen cierta tendencia por una institución Bancaria para el trámite de una tarjeta de crédito (Moda/Influencia/Herencia)
- ✓ Conocer si la elección de un banco es por influencia familiar
- ✓ Conocer si es influencia del banco sobre los alumnos (Publicidad/Mercadotecnia/Beneficios Financieros)

#### Segunda Parte. ( una vez que conocemos su preferencia bancaria)

- ✓ Conocer si el alumno está enterado de los beneficios que ofrece las tarjetas de crédito (Motivo por el cual seleccionó ese banco para tramitar su tarjeta)
- ✓ En caso de conocer las ventajas, le pedimos nos enliste 3 puntos que lo convencieron para la elección de una tarjeta de crédito. Esta opción es libre ya que pueden ser varias opciones.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- ✓ Se les mencionan varios términos y abreviaciones relacionadas al lenguaje bancario y de tarjetas de crédito con la finalidad de medir su nivel de lenguaje y su conocimiento sobre las misma
  - ✓ El final del cuestionario, consta de 2 preguntas básicas en el manejo de una tarjeta de crédito. Es el punto crítico ya que podremos saber con seguridad si están listos o preparados para manejar una tarjeta por ellos mismos.



## **CRONOGRAMA DE TRABAJO**

### **Trabajo de Campo**

- 4 Día – Encuesta (20 Encuestas por Día)
- 7 Días - Captura de la Información
- 15 Días – Análisis de la Información
- 2 Días - Retroalimentación ( Resultados y Sugerencias Financieras).

### **Análisis de la Información**

Después de la aplicación del instrumento y su captura se procederá con el Análisis de la Información, ésta etapa permitirá conocer cuáles son los criterios que los estudiantes toman en cuenta al momento de tomar la decisión de cual tarjeta de crédito quieren usar en primer lugar cuando deciden iniciar su historial crediticio.

La intención es llegar a un resultado que permita ofrecer a los Estudiantes un soporte financiero y poderles mostrar los resultados obtenidos, con la finalidad de que tomen en esta decisión fundados en un conjunto de información financiera confiable.

**Instrumento para recabar información**

ESTA ENCUESTA NO AFECTARÁ TUS CALIFICACIONES / NO HAY RESPUESTA BUENA O MALA



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE AGUASCALIENTES**

**Nombre** \_\_\_\_\_

**Carrera** \_\_\_\_\_

**¿Tienes Tarjeta de Crédito? (propia o adicional)**                      **Si ( ) No ( )**

**¿Subraya el Banco que prefieres para tramitar una tarjeta de crédito?**

Banamex	Banca Mifel	Bancomer	Invex
Inbursa	Scotiabank	HSBC	Ban Regio
Banorte	Bancoppel	Wal-Mart	Afirme
Banco del Bajío	Santander	American Express	Global Card

Otro: \_\_\_\_\_

**¿Marca con una X la razón por la que escogiste este Banco?**

Por recomendación de algún conocido, amigo, compañero	<input type="checkbox"/>
Alguien de mis papas he visto que lo usa	<input type="checkbox"/>
He comparado y es el que más se adecua a mis necesidades	<input type="checkbox"/>
Otra	

**¿Conoces los Beneficios que te ofrece este banco RESPECTO A sus tarjetas de crédito?**

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

**En caso de responder si menciona al menos 2**

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

<b>ESTA ENCUESTA NO AFECTARÁ TUS CALIFICACIONES / NO HAY RESPUESTA BUENA O MALA</b>	<b>Por favor explica CON TUS PALABRAS el siguiente listado de definiciones y abreviaciones</b>	
	CAT	_____
	IVA	_____
	TIIIE	_____
	CLABE	_____
	CONDUSEF	_____
	NIP	_____
	Fecha de Corte	_____
	Fecha límite de Pago	_____
	Pago mínimo	_____
	Pago para no generar Intereses	_____
	Interés Ordinario	_____
	Interés Moratorio	_____
	Saldo	_____
	Línea de Crédito	_____
	Mensualidades sin Intereses	_____
	Anualidad	_____
	Historial Crediticio	_____
Buró de Crédito	_____	
Boucher	_____	
Estado de Cuenta	_____	
Comisión	_____	
Saldo a Favor	_____	

ESTA ENCUESTA NO AFECTARÁ TUS CALIFICACIONES / NO HAY RESPUESTA BUENA O MALA

¿En que momento es mejor usar tu tarjeta de crédito suponiendo que esta corta los días 12 de cada mes?

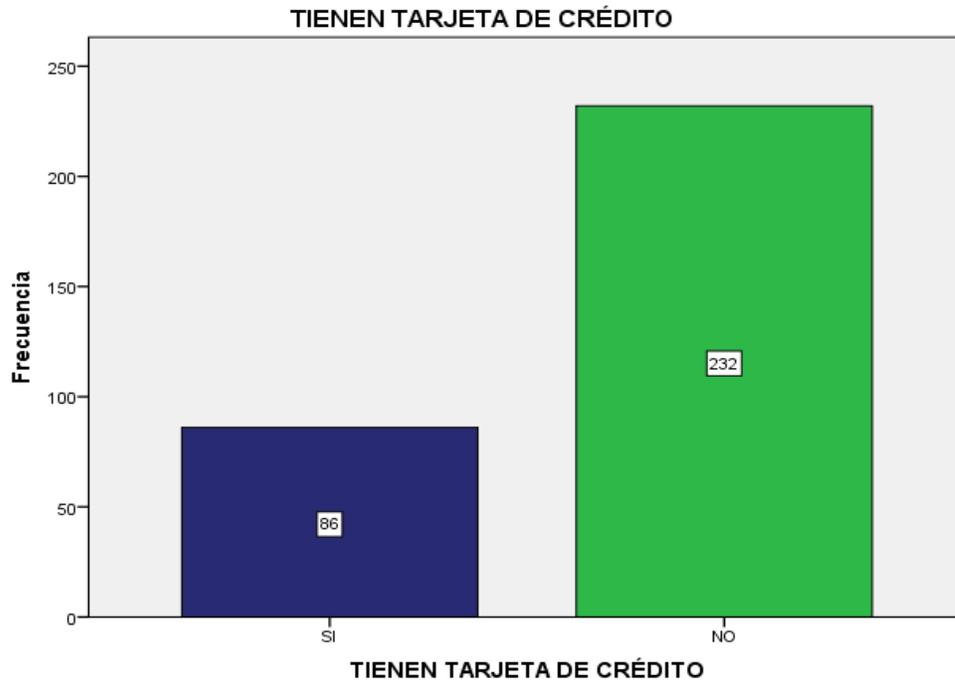
¿Si en 1 período debes 1,235.00 pesos, cual será tu pago para no generar intereses?

¿Si compras el 12 de Enero una camisa de \$1,200 A 6 MESES SIN INTERESES y el 15 de enero una chamarra de \$500 SIN MESES SIN INTERESES , cuanto deberás pagar tu primer mes de corte , suponiendo que corte el 1 de febrero?

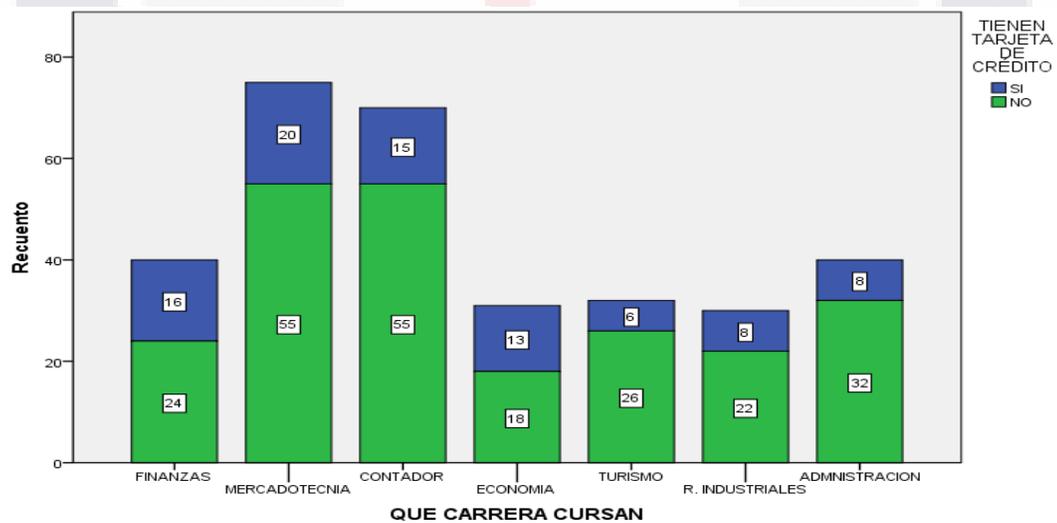
Explica brevemente la diferencia de crédito y débito

GRACIAS !

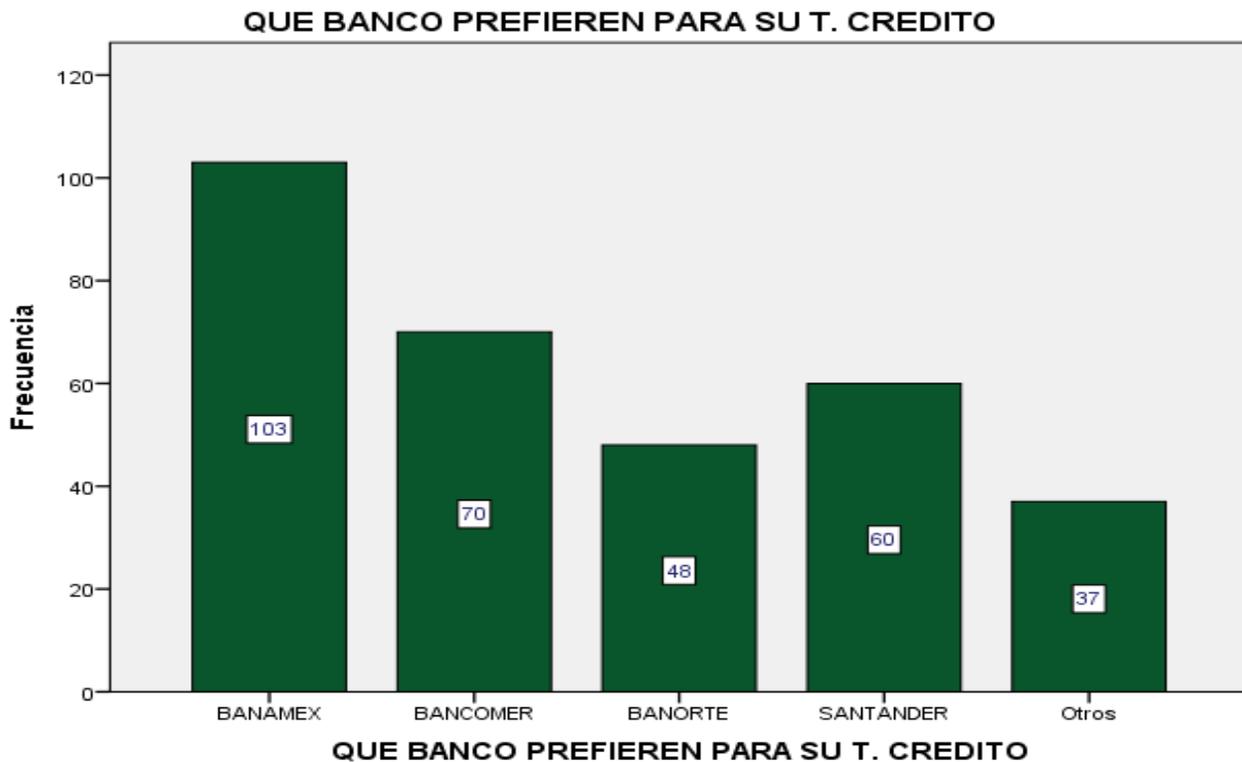
**RESULTADOS. GRÁFICA 3**



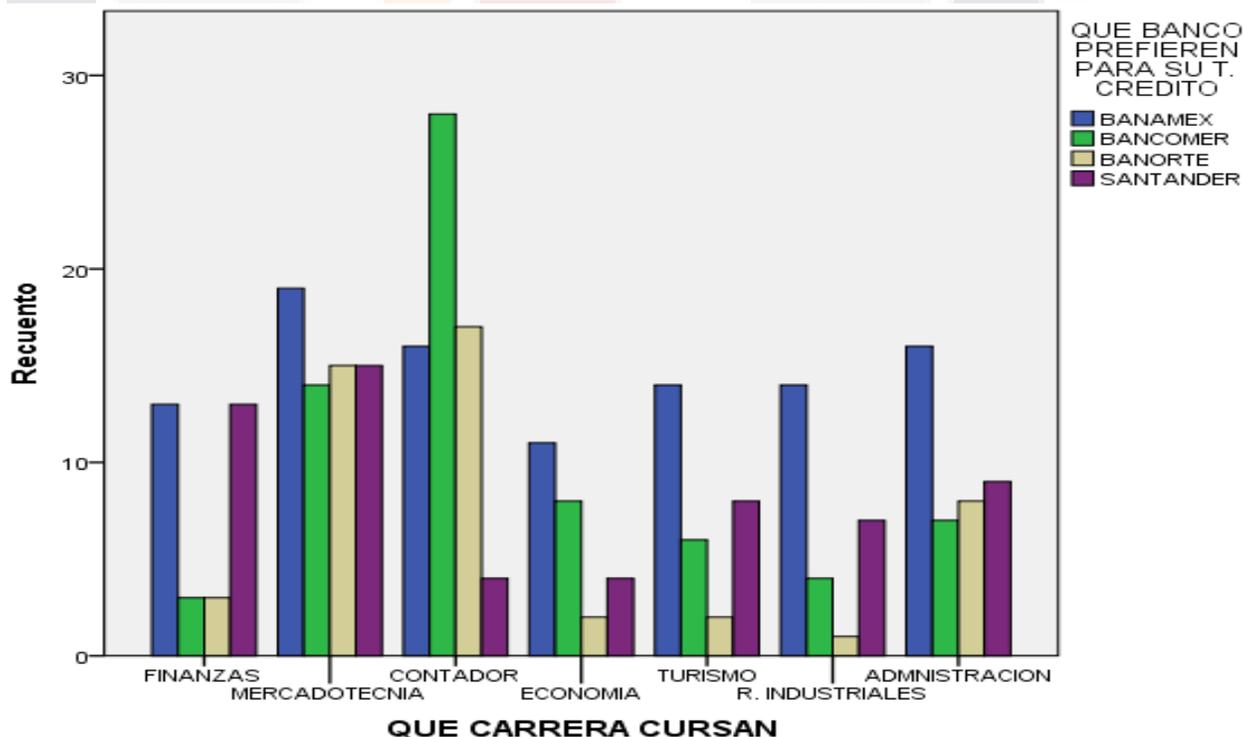
**GRÁFICA 4**



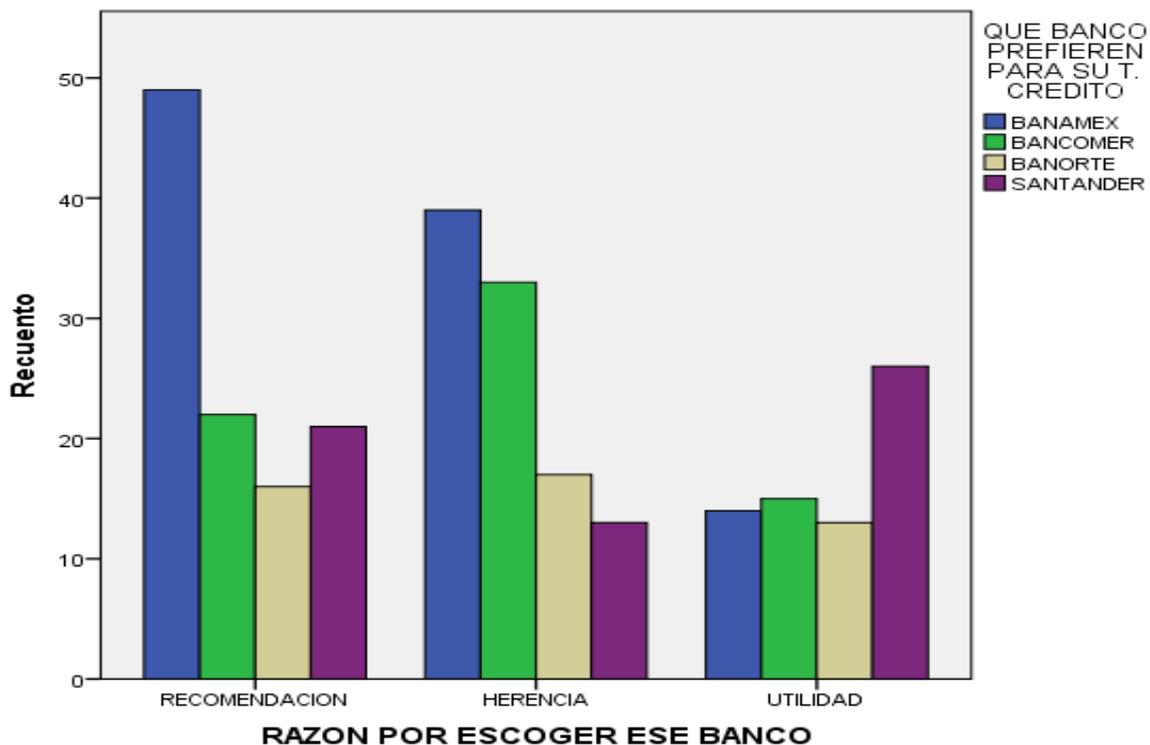
GRÁFICA 5



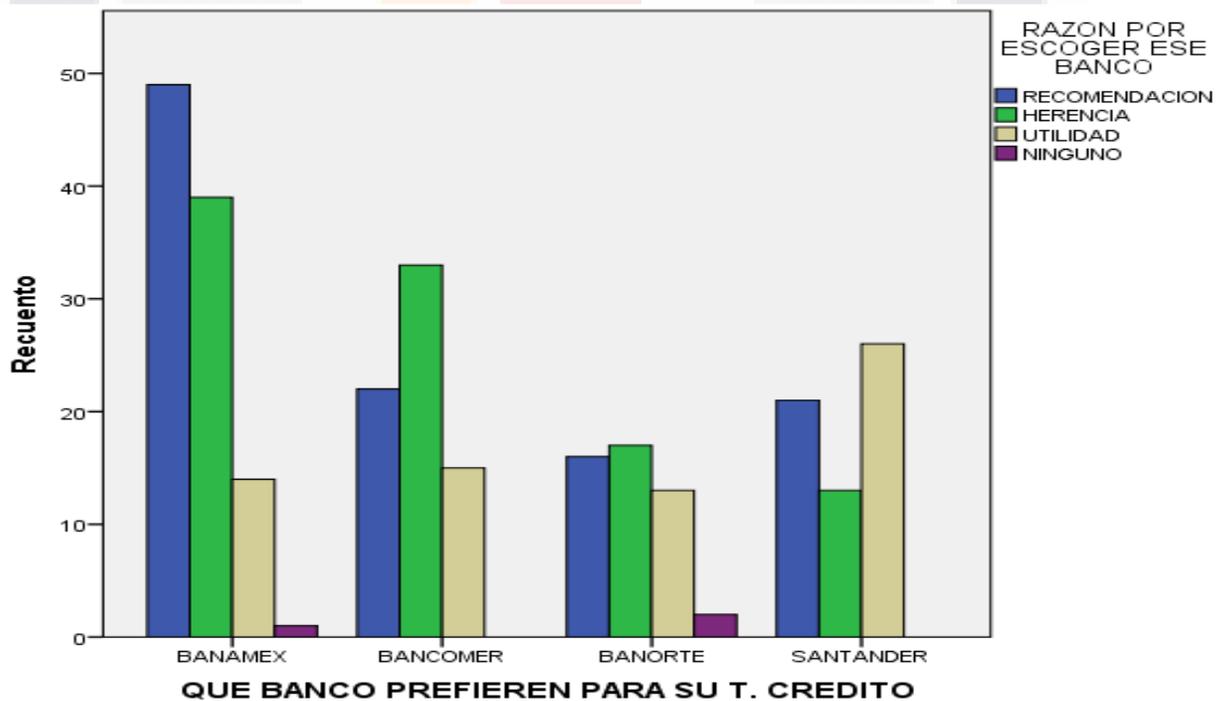
GRÁFICA 6



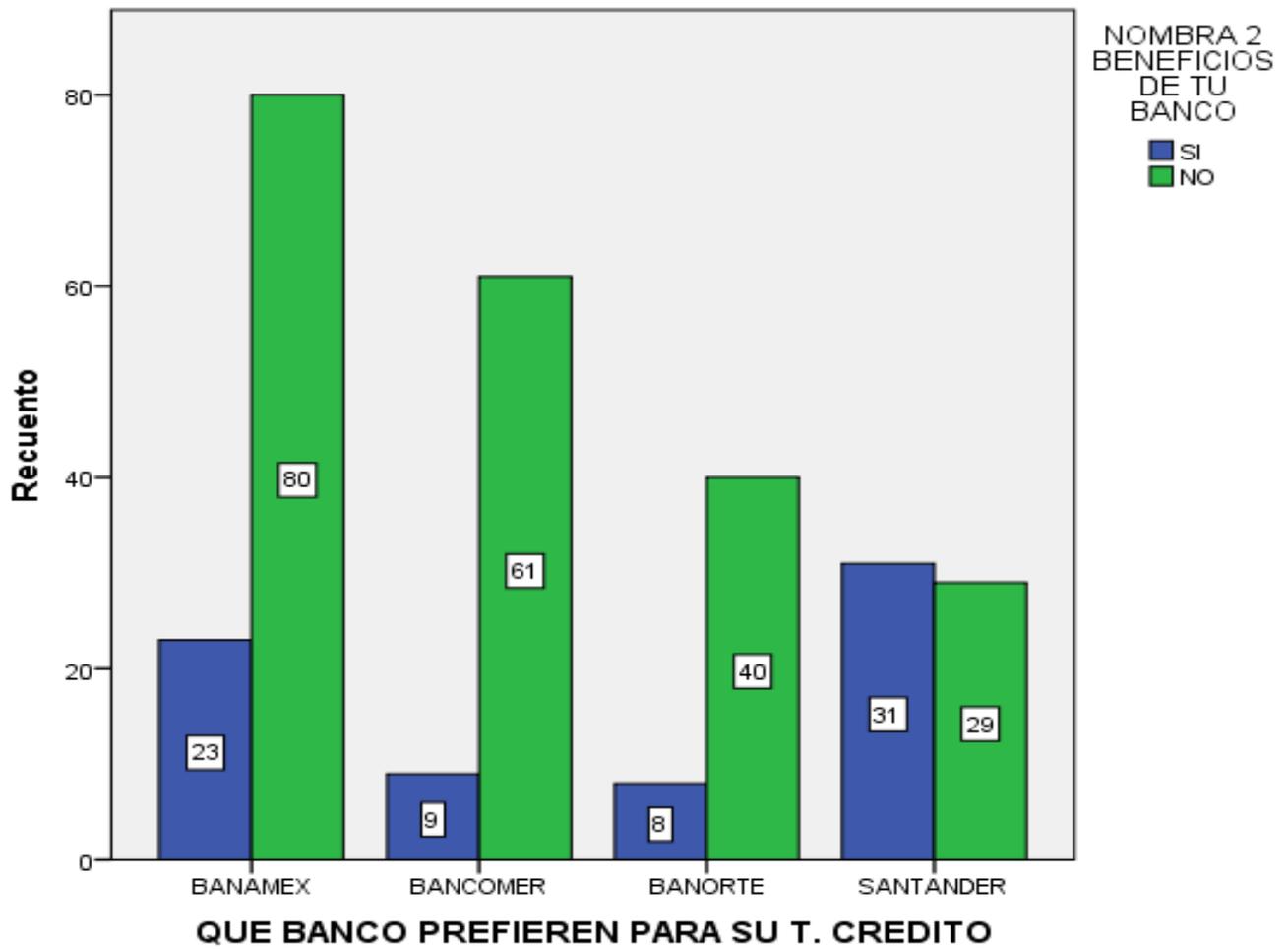
GRÁFICA 7



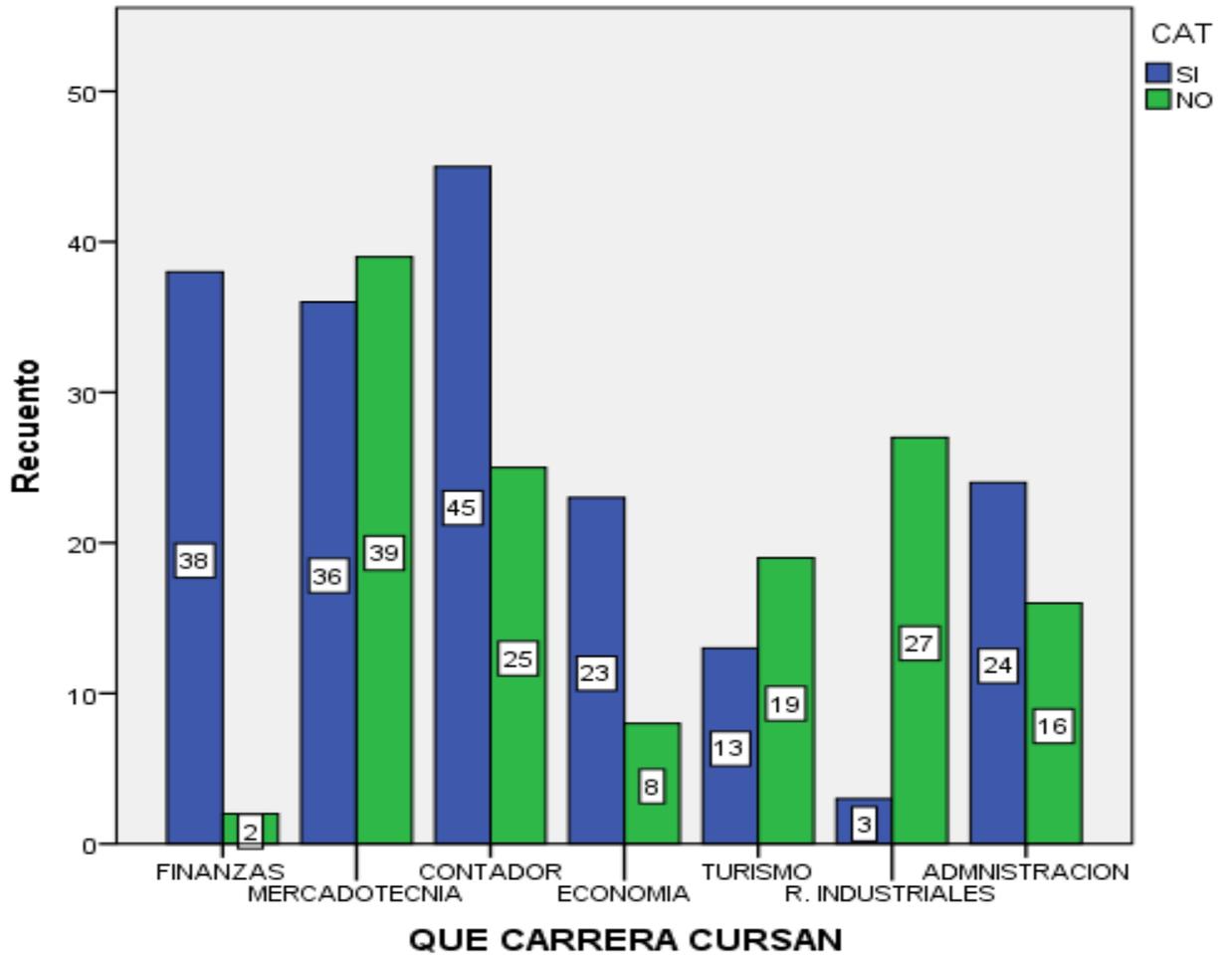
GRAFICA 8



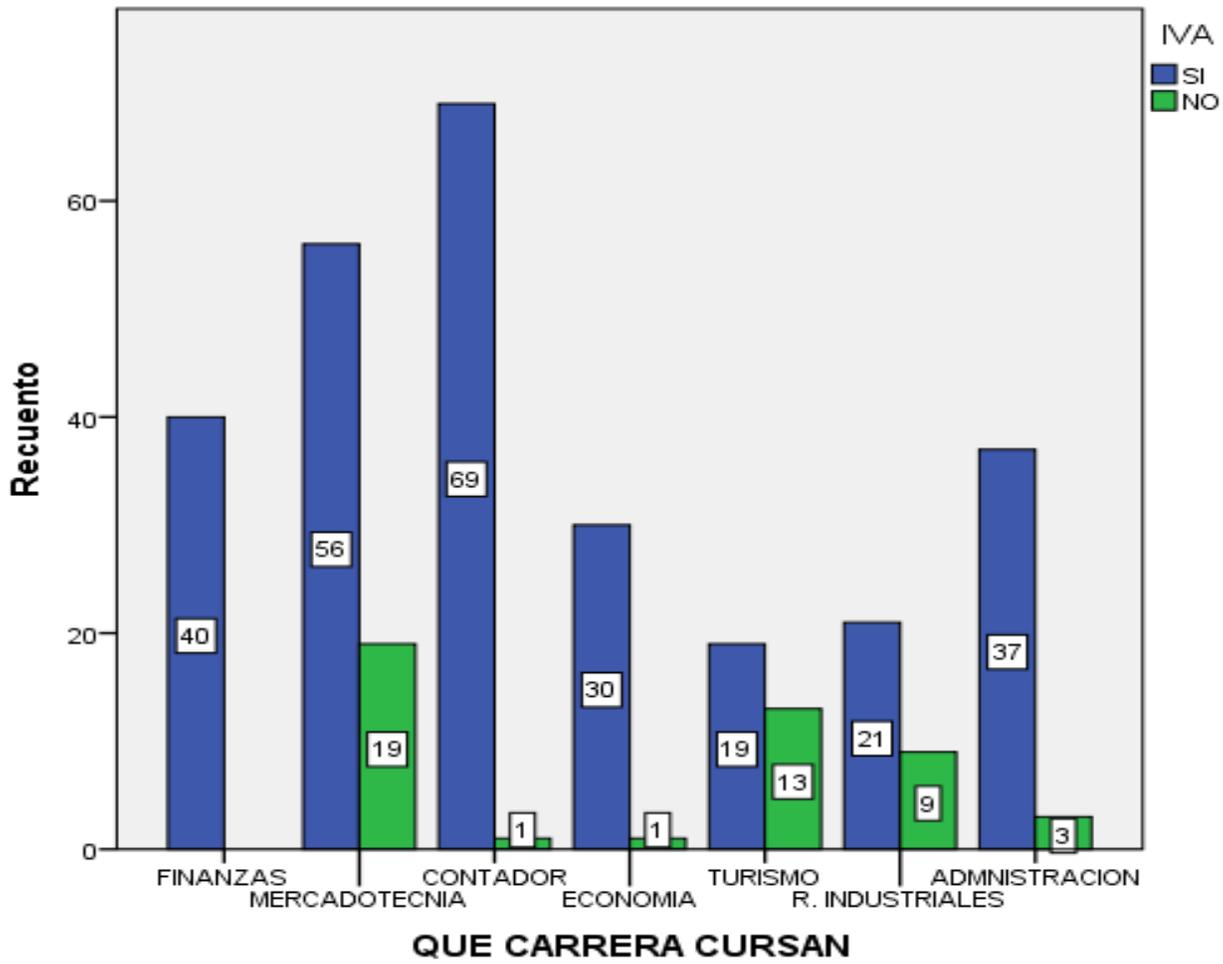
GRÁFICA 9

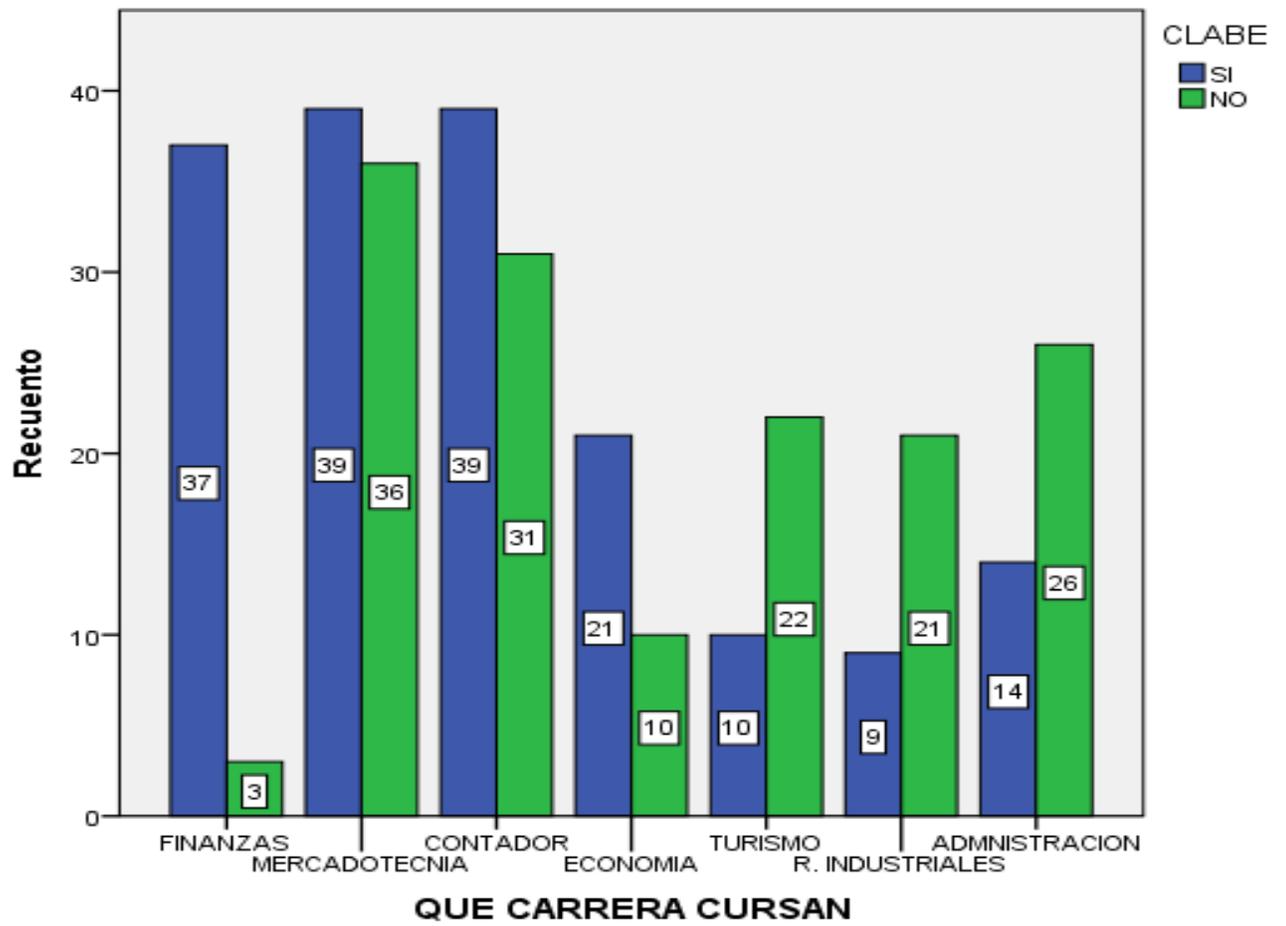


GRÁFICA 10



GRÁFICA 11

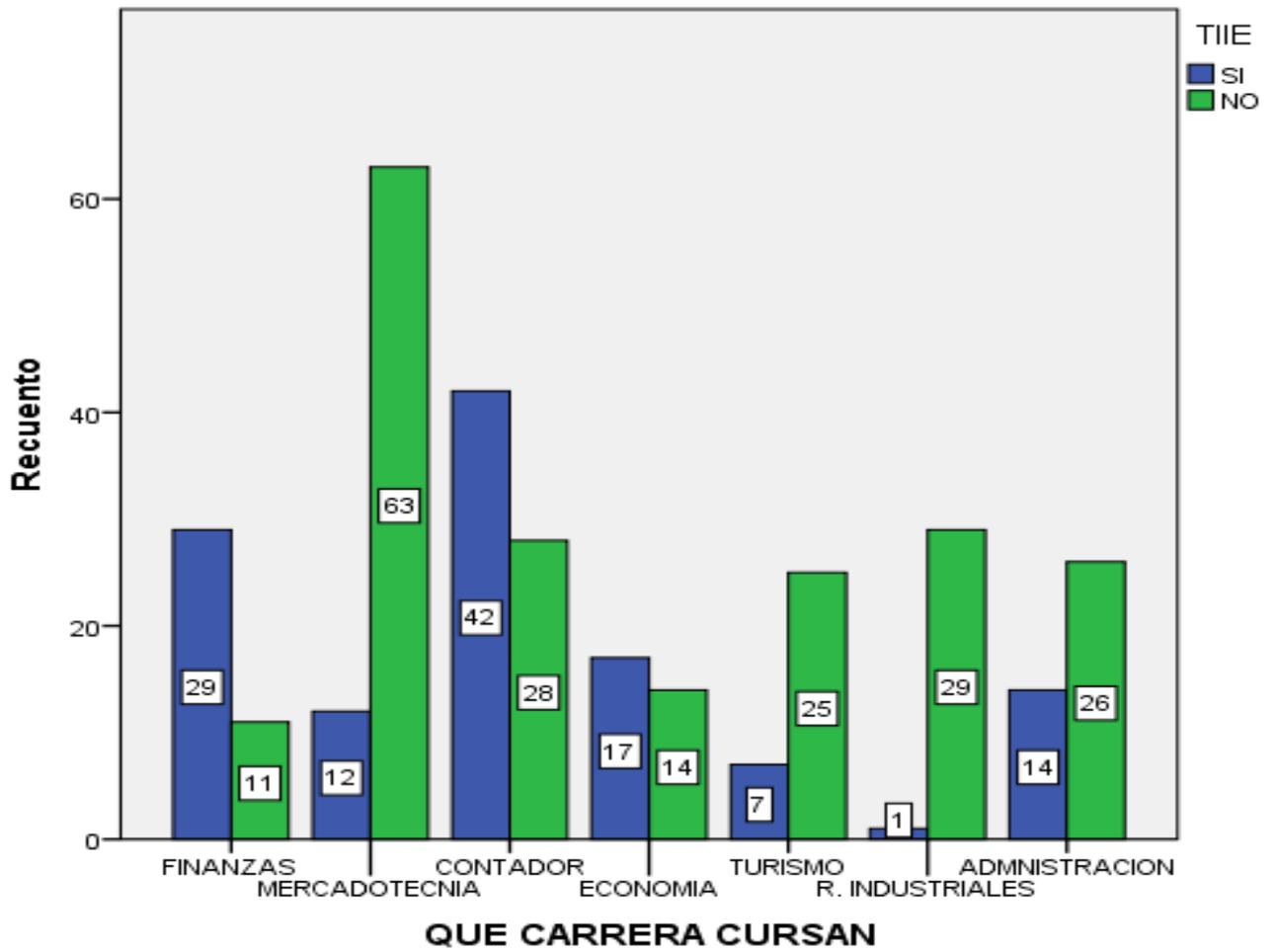




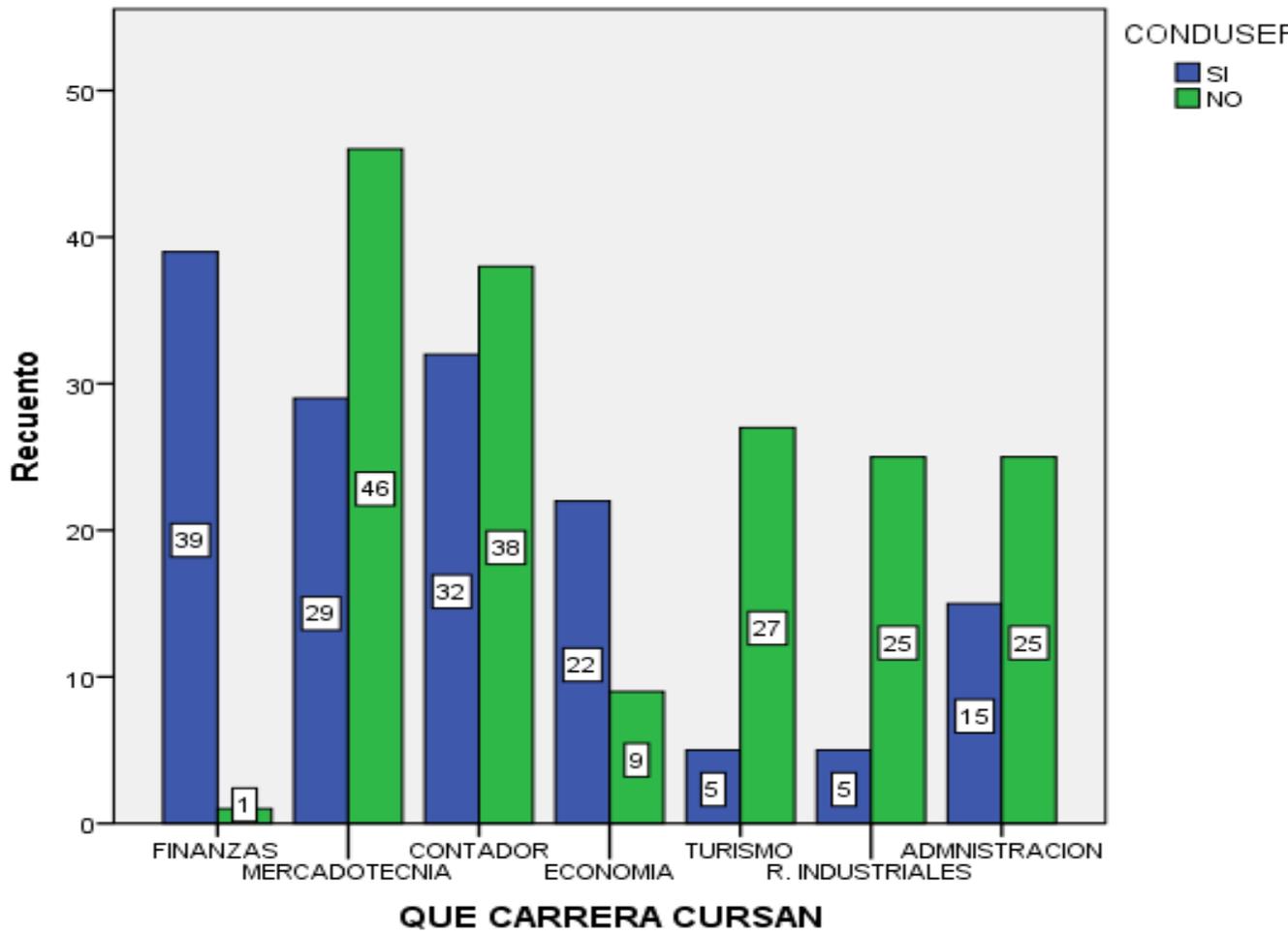
GRÁFICA 12



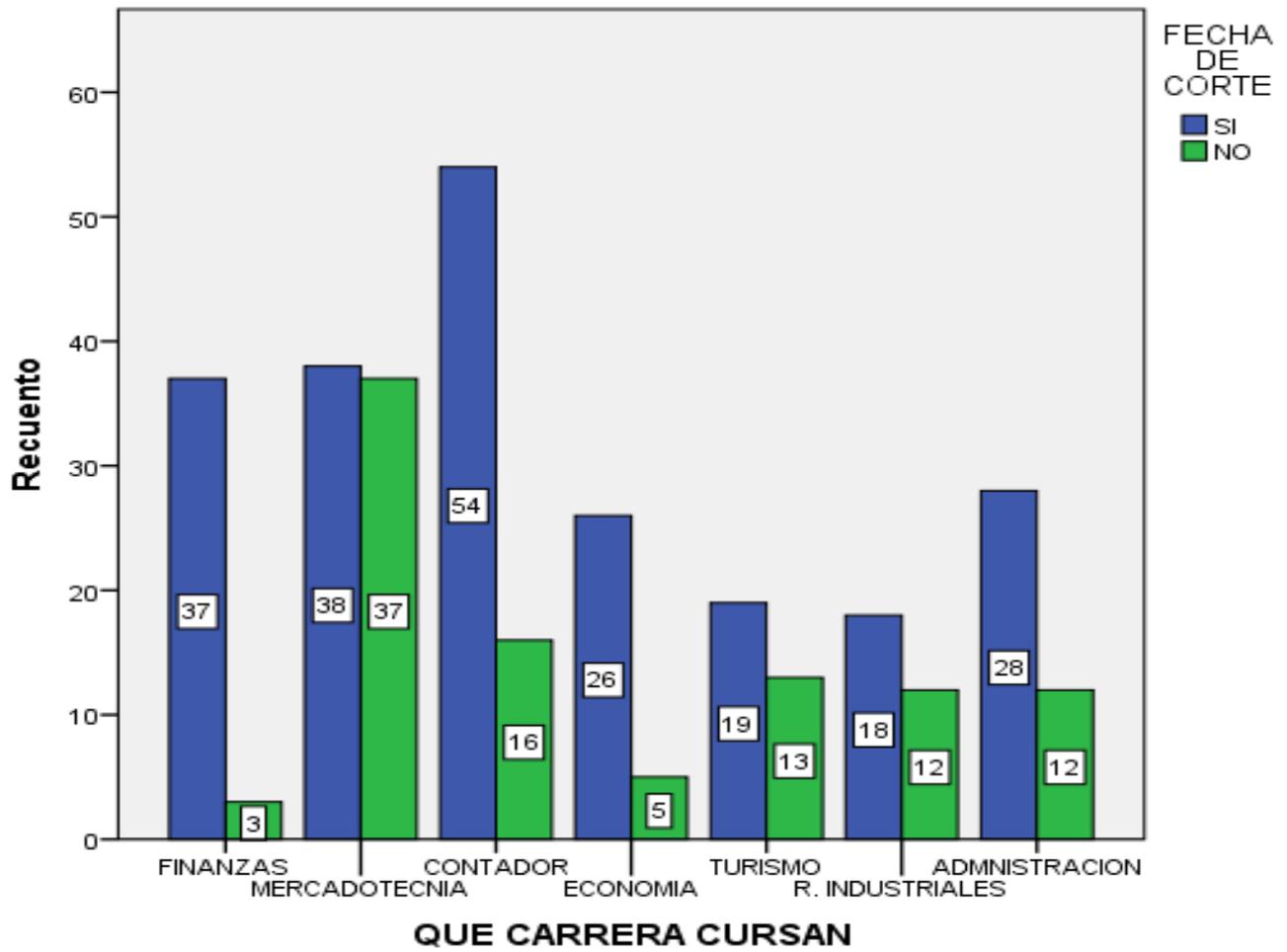
GRÁFICA 13



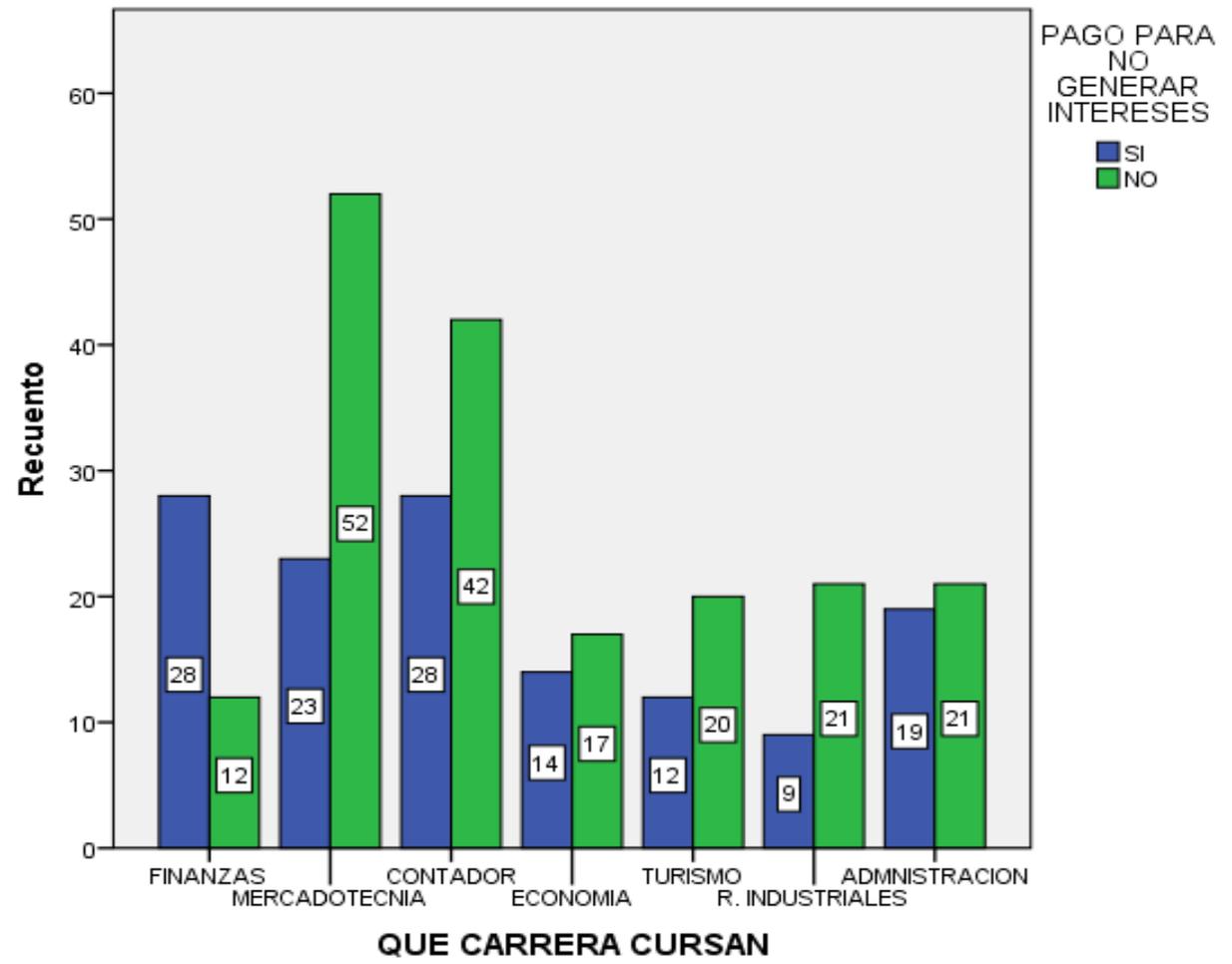
GRÁFICA 14



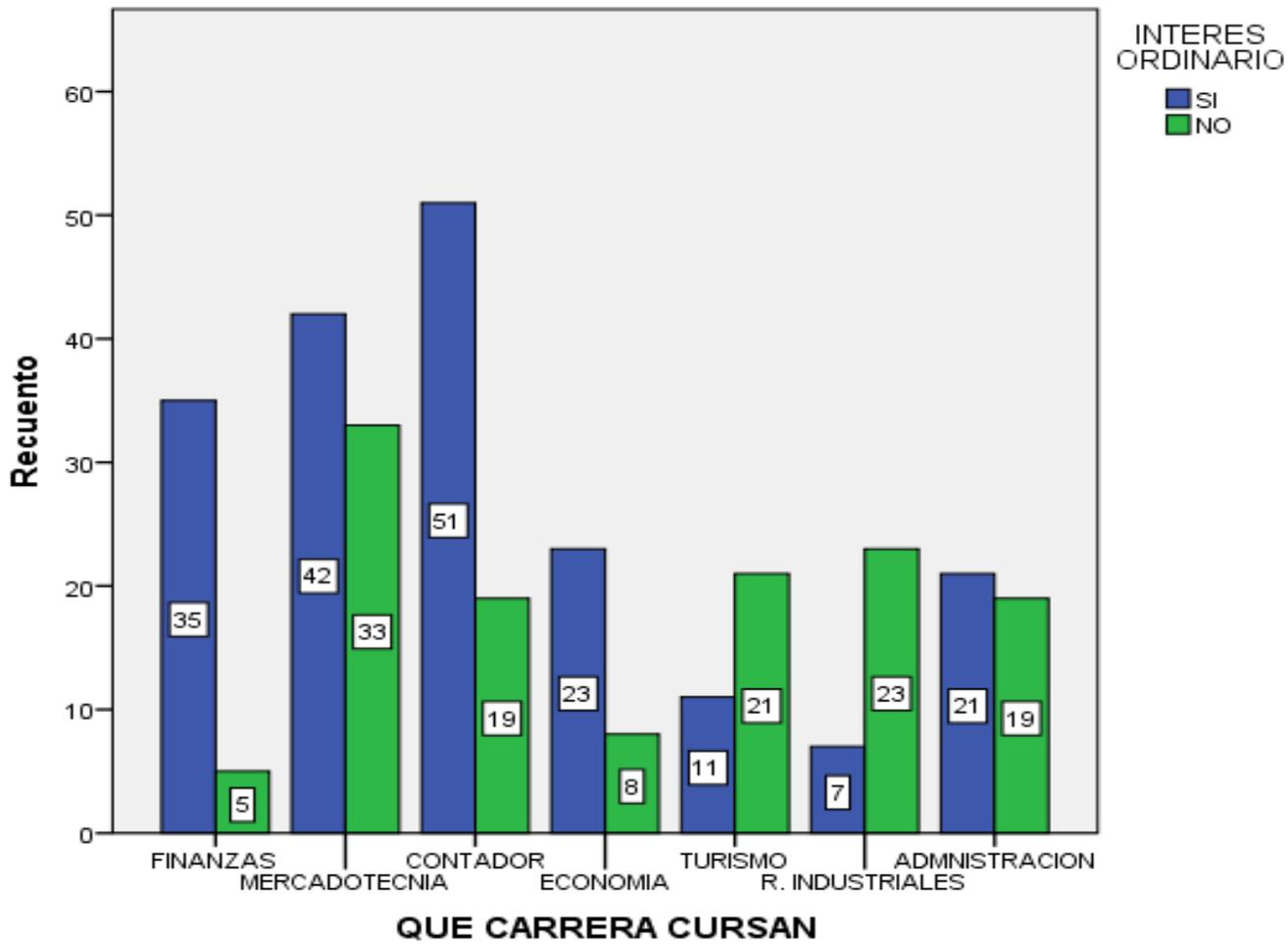
GRÁFICA 15



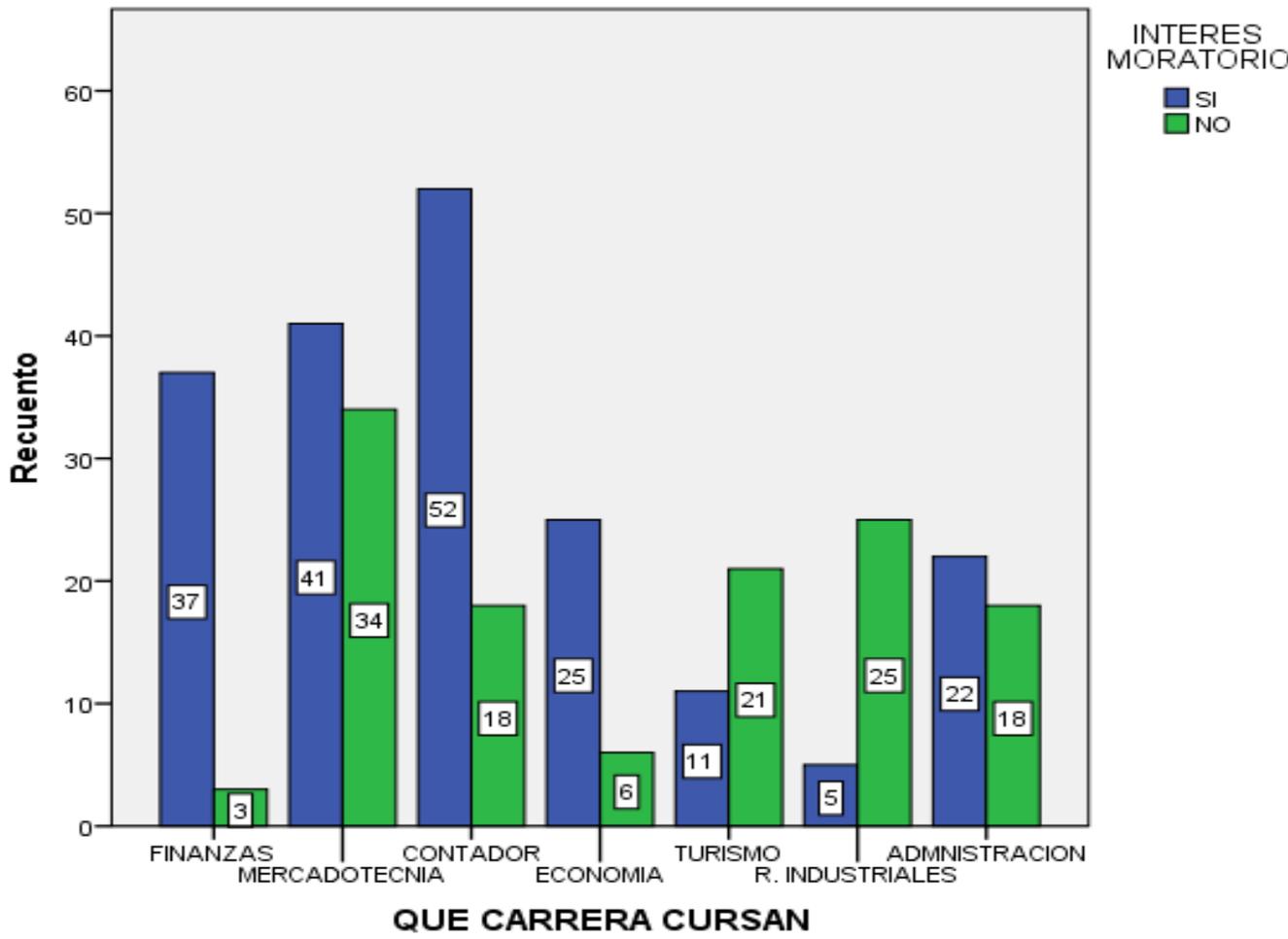
GRÁFICA 16



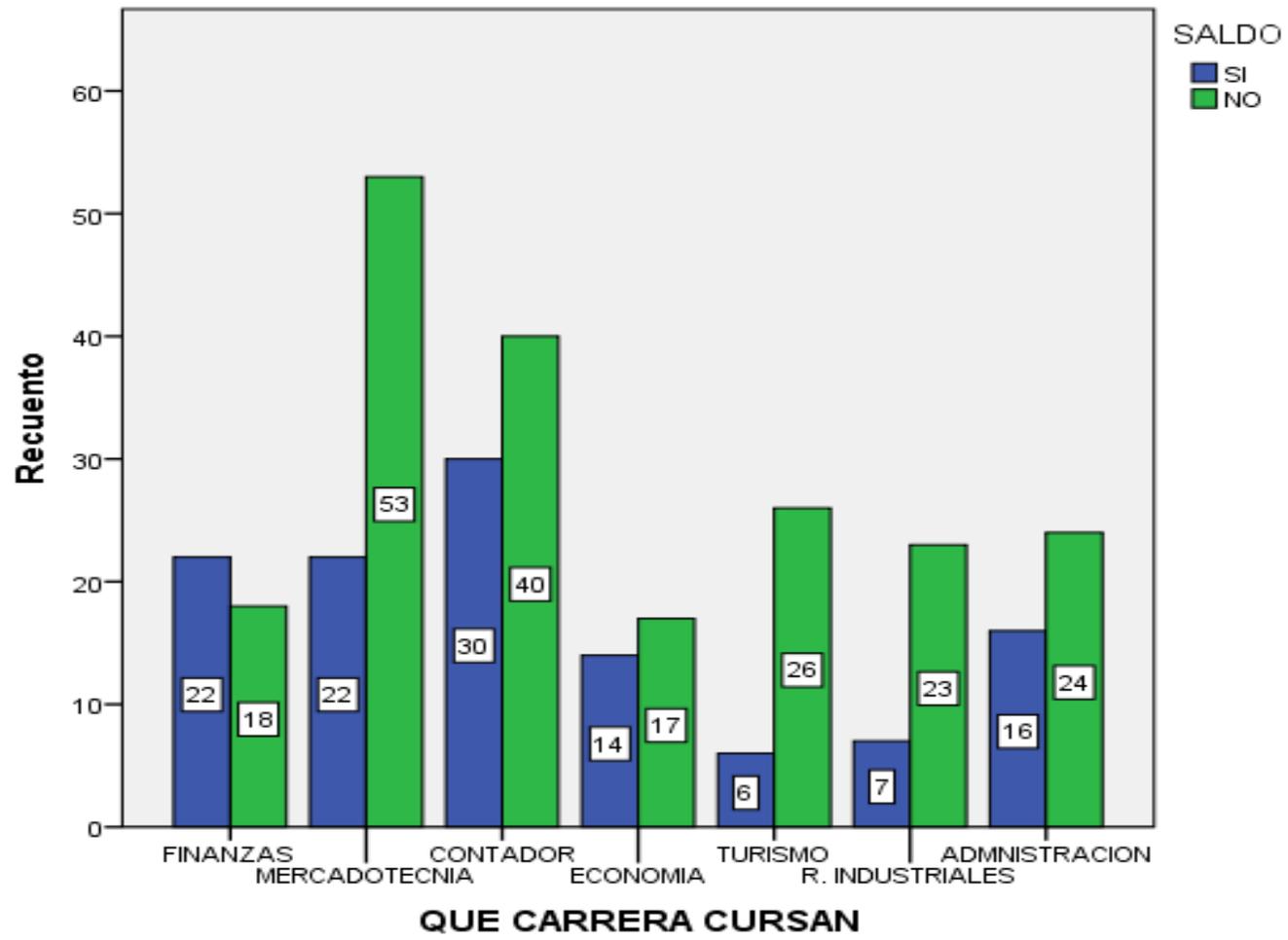
GRÁFICA 17



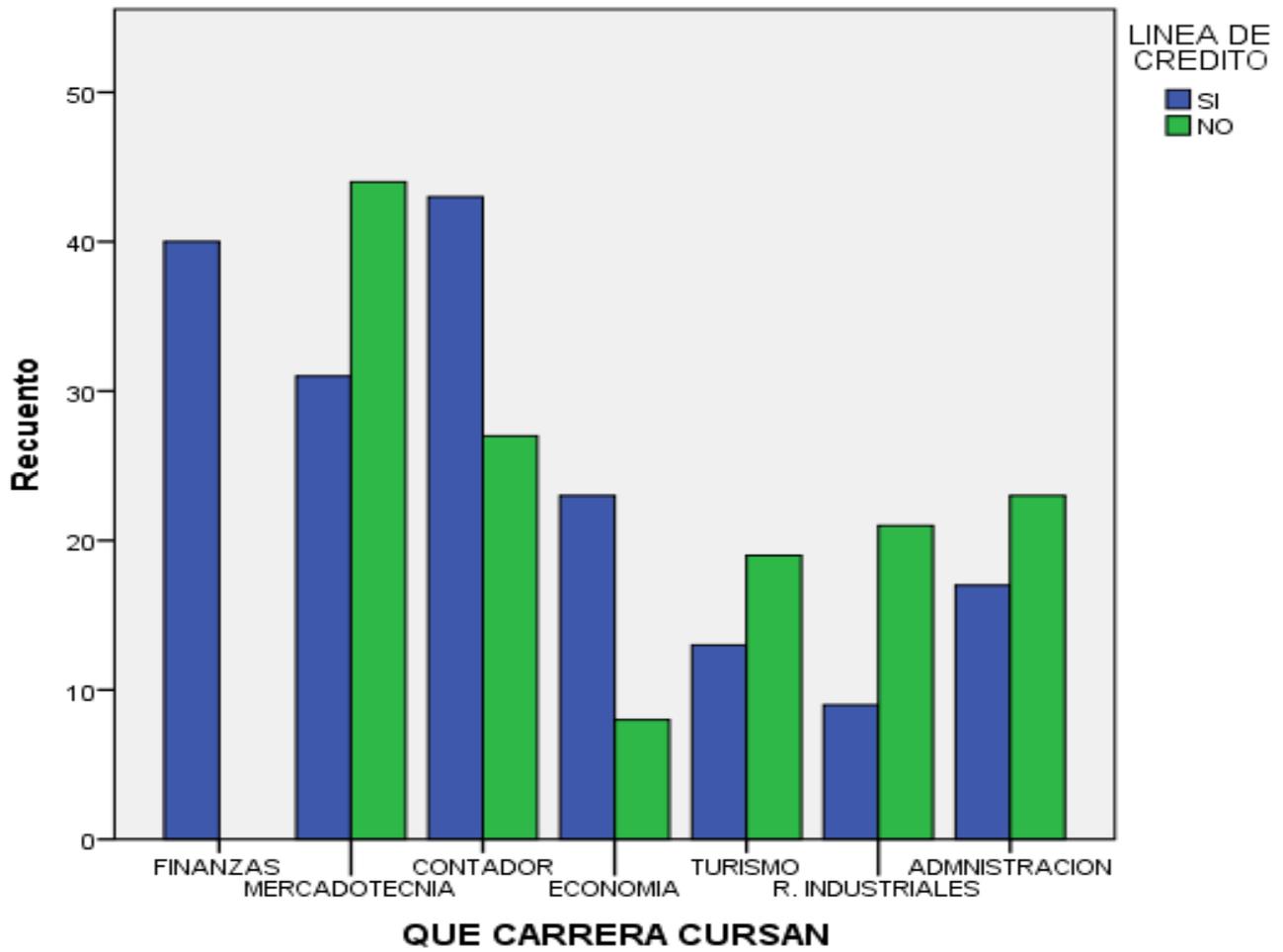
GRÁFICA 18



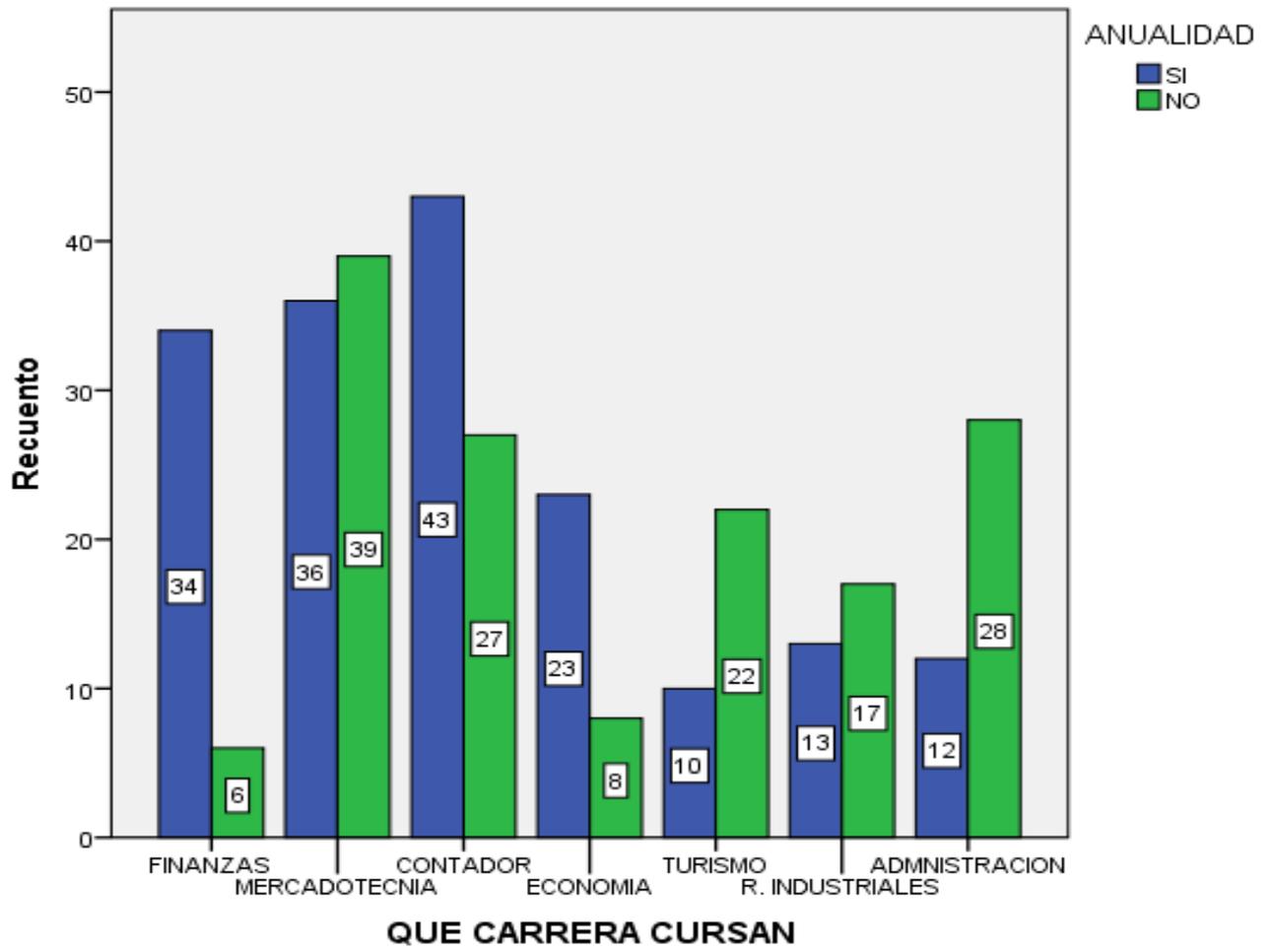
GRÁFICA 19



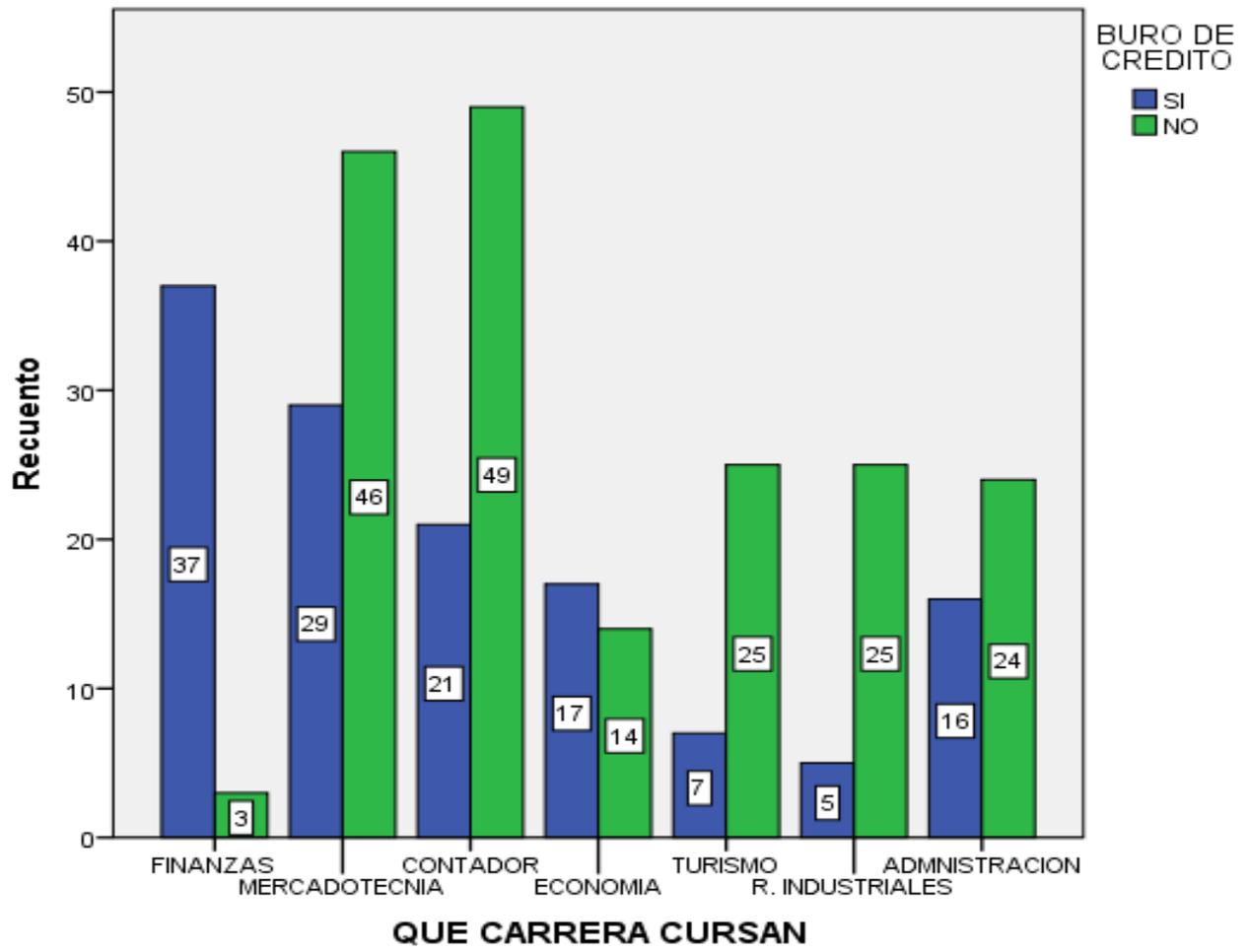
GRÁFICA 20



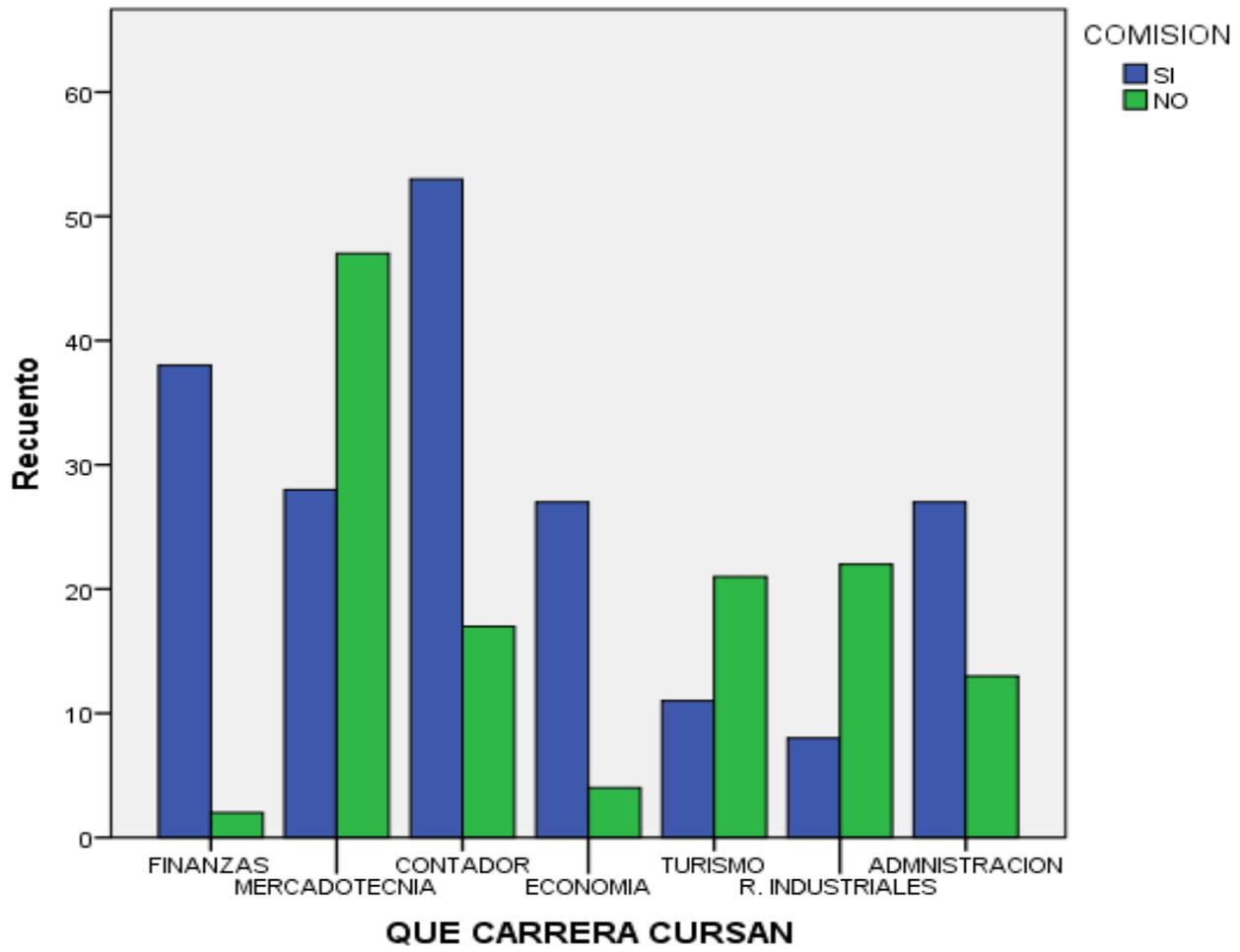
GRÁFICA 21



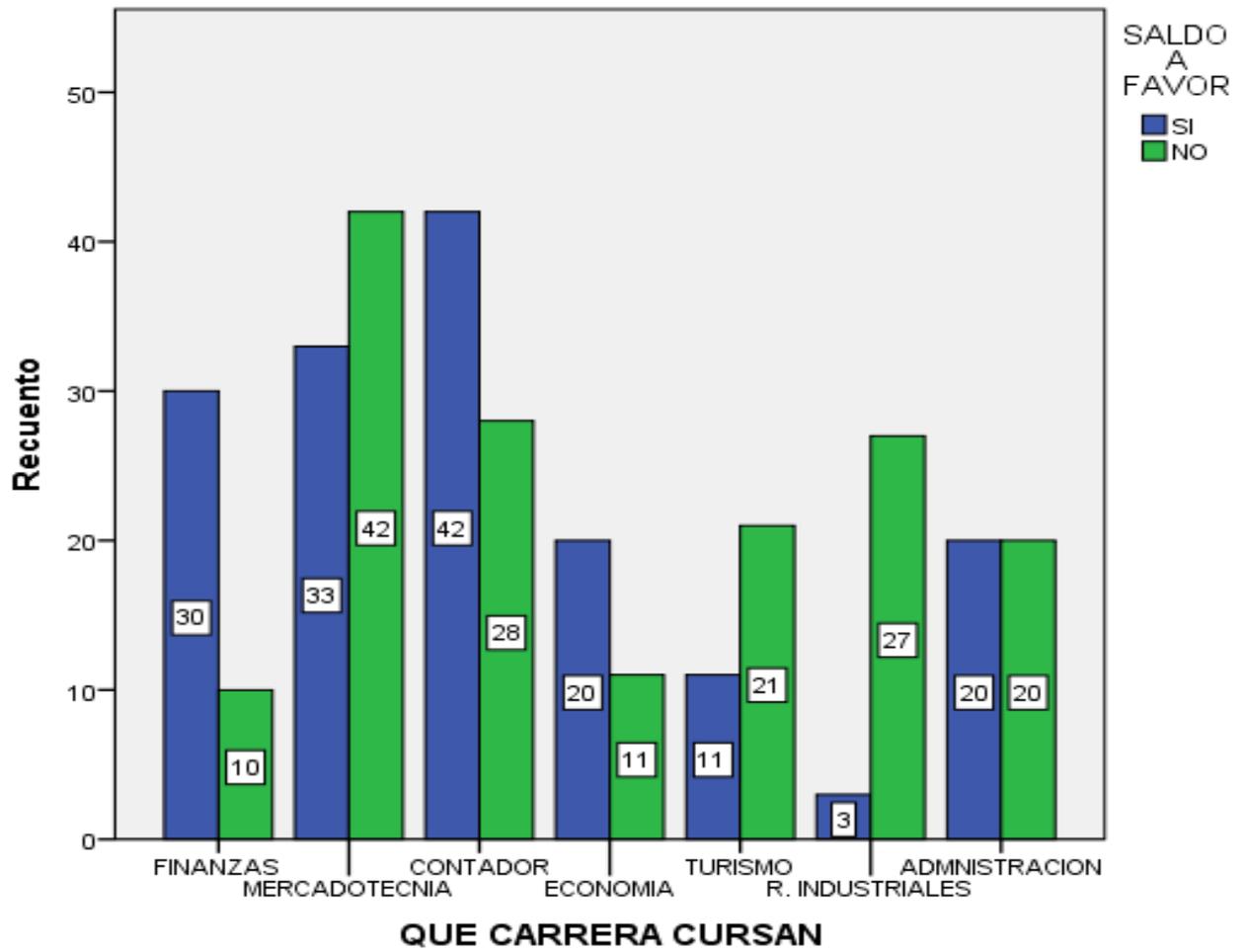
GRÁFICA 22



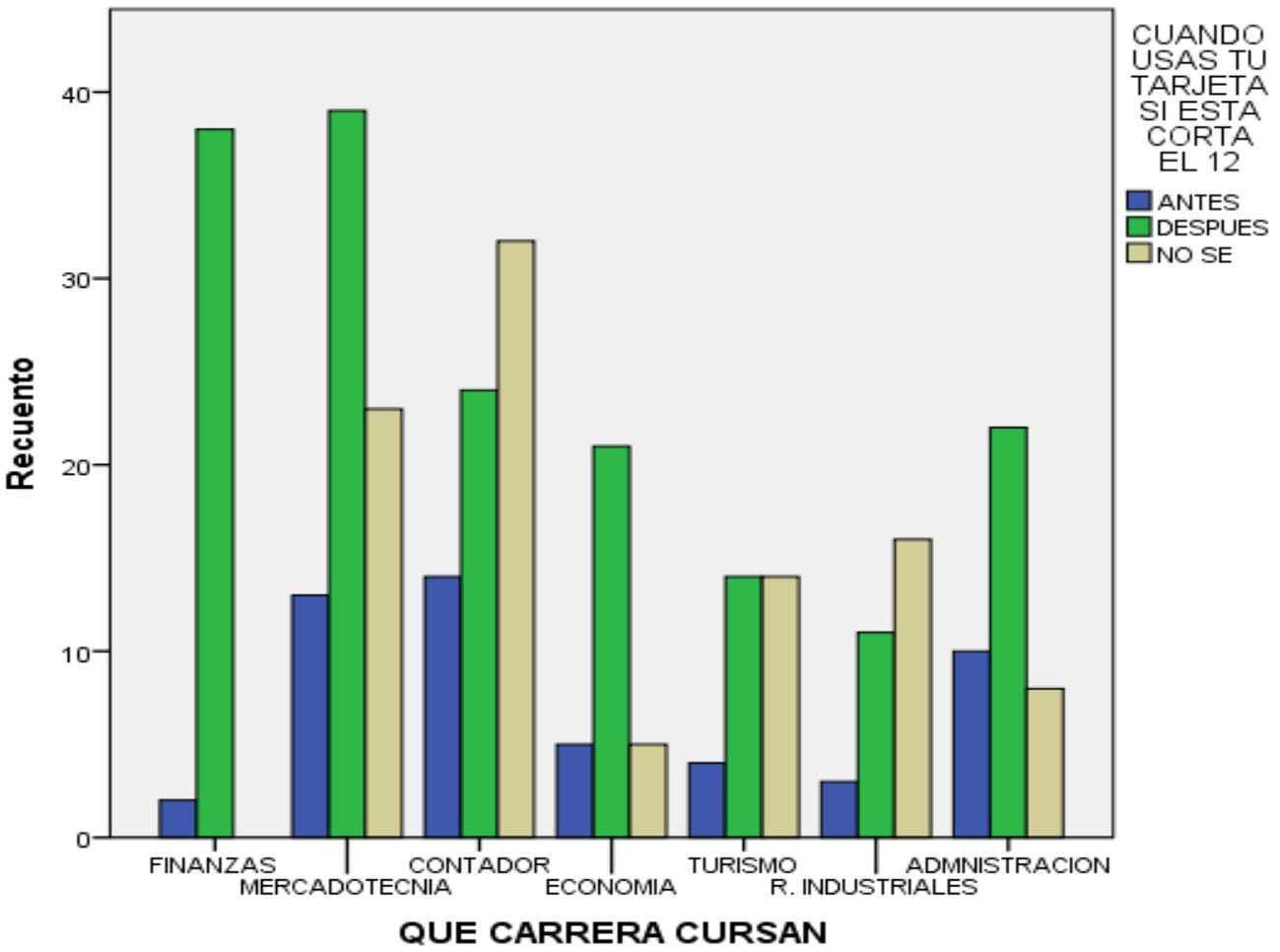
GRÁFICA 23



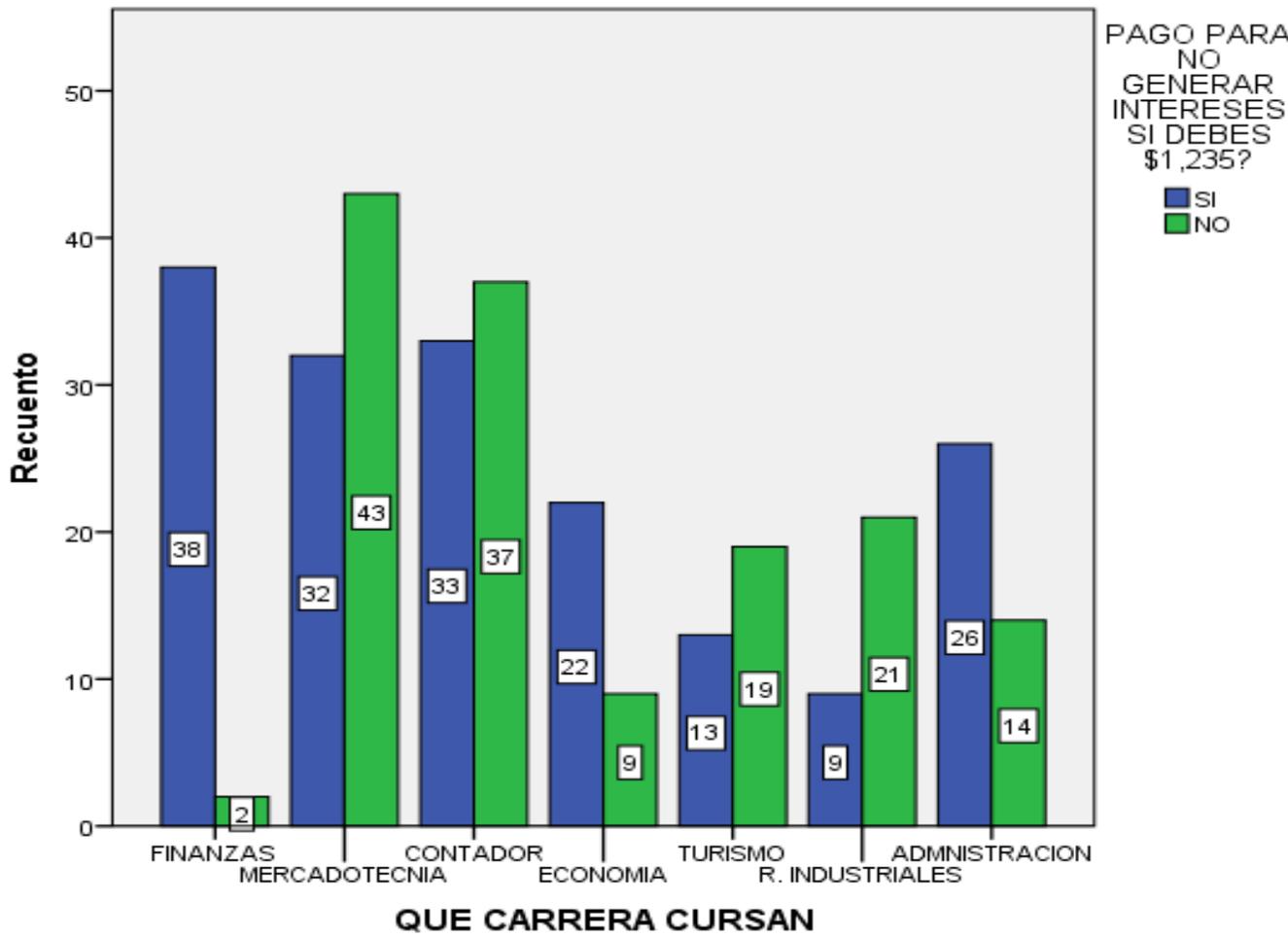
G'RAFICA 24



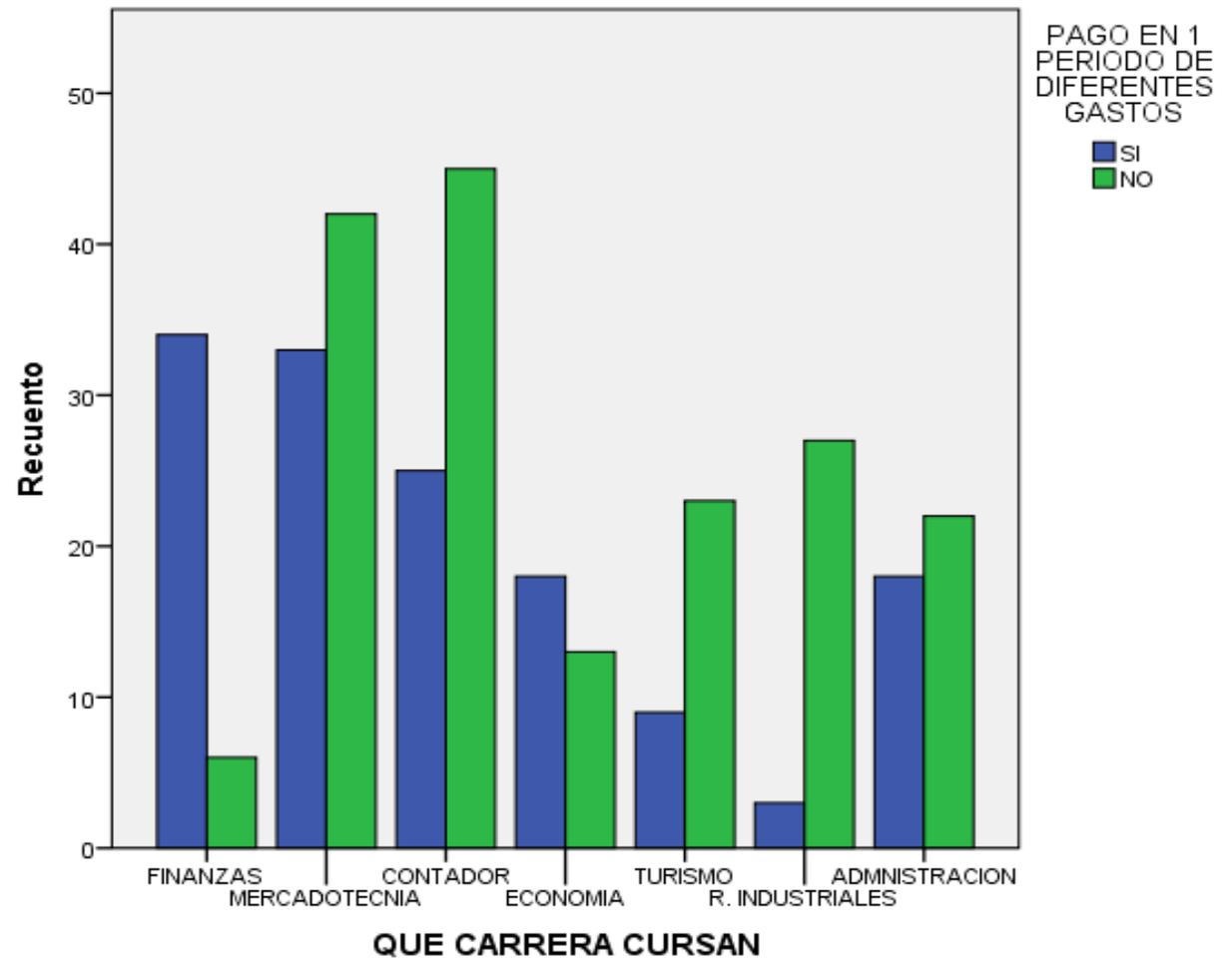
GRÁFICA 25



GRÁFICA 26



GRÁFICA 27



## **CONCLUSIONES**

1. Los resultados arrojados por el cuestionario demuestran una clara área de oportunidad en cuanto a la preparación de los alumnos referente a glosario financiero y el uso correcto de una tarjeta de crédito.
2. Pudimos observar que las carreras “mejores preparadas” son Finanzas, Economía y Administración de empresas, pero recordemos que por su perfil tienen un poco más de acercamiento a este tipo de conocimiento.
3. Esta claro que se debe de trabajar en la preparación de los alumnos ya que no tienen las herramientas suficientes para entrar al mundo real y enfrentarlo de manera exitosa.
4. No debemos permitir que aprendan con la experiencia ya que esta puede ser muy amarga, difícil y sobre todo, costosa.

## **CONCLUSION FINAL**

No existe una preparación de los alumnos referente a glosarios financieros y el correcto uso de una tarjeta de crédito.

Urge tomar medidas para corregir esta situación

## **RECOMENDACIÓN**

La UAA debe trabajar en un proyecto que prepare a los alumnos a la vida fuera de la universidad especializada en glosarios financieros y el correcto uso de una tarjeta de crédito.

Se pueden generar diferentes ideas que logren el mismo objetivo, como talleres, clases dentro del programa educativo, seminarios, cursos, etc.

## **GLOSARIO**

### **Anualidad**

Cargo de membresía anual por el uso de una tarjeta de crédito.

### **Autorización**

Aprobación otorgada por el emisor de una tarjeta de crédito, a un comercio para completar una transacción.

### **Bloqueo**

Suspensión temporal o definitiva de una cuenta o tarjeta de crédito.

### **Cajero automático (ATM)**

Máquina que permite realizar transacciones bancarias de autoservicio a cualquier hora. Algunas operaciones que se pueden realizar a través de estos son: retiros de efectivo, consulta de saldo, pago de servicios.

### **Cargos recurrentes**

Pago automático de teléfono, telefonía celular, televisión por cable, colegiaturas, entre otros, realizados previa solicitud y aprobación, y con cargo a una tarjeta de crédito.

### **Crédito disponible**

Monto de crédito no utilizado, el cual se calcula restando el saldo vigente del total de la línea de crédito.

### **Costo Anual Total (CAT)**

Cifra expresada en porcentaje anual que, para fines informativos y de comparación incorpora la totalidad de costos y gastos inherentes al crédito. El cálculo incluye: capital, intereses ordinarios, comisiones, seguros (excepto seguro de daños en el caso de automóviles) y otros gastos.

### **Disposición de efectivo**

Obtener dinero en efectivo de la línea autorizada de crédito, ya sea en ventanilla o a través del cajero automático; en ocasiones se cobra una comisión en porcentaje o una cantidad fija.

### **Exceder el límite de crédito**

Acceder a un monto mayor de dinero del que se tiene disponible en línea de crédito.

### **Fecha de corte**

Día del mes en que termina el periodo de facturación de una tarjeta de crédito.

### **Fecha límite de pago**

Día máximo que se tiene para realizar el pago y no caer en morosidad. Generalmente los bancos otorgan 20 días naturales a partir de la fecha de corte.

**Intereses moratorios**

Costo por tener saldo vencido, es decir, en el caso de no haber realizado ningún pago en la fecha límite de pago del periodo anterior.

**Intereses ordinarios**

Costo de obtener dinero prestado.

**Línea de crédito**

Cantidad en pesos de la que dispone el tarjetahabiente, siempre y cuando el usuario no llegue al límite asignado y mantenga los pagos al corriente.

**Número de identificación personal (NIP)**

Clave secreta que el usuario elige para realizar disposiciones de efectivo así como otras transacciones bancarias a través de un cajero automático.

**Pago automático**

Servicio de pago de la tarjeta de crédito, generalmente gratuito y en forma automática, al transferir fondos de una cuenta de cheques o de ahorro.

**Pago mínimo**

Monto mínimo en pesos que debe pagarse cada mes para que la cuenta se mantenga al corriente.

**Pago para no generar intereses**

Monto en pesos que tiene que ser liquidado totalmente para no generar ningún cargo por concepto de intereses.

**Periodo de facturación**

Tiempo que abarca desde el día siguiente a la fecha de corte anterior hasta la fecha de corte del periodo.

**Saldo promedio diario**

Cantidad media en pesos de cada día del periodo de facturación. Se calcula sumando todos los saldos diarios, y dividiendo el resultado entre el número de días del periodo.

**Saldo vencido**

Cantidad en pesos que comprende los impuestos, intereses, comisiones y capital, derivados de las disposiciones del crédito y no cubiertos en tiempo.

**Saldo vigente**

Cantidad en pesos que comprende los impuestos, intereses, comisiones y capital, derivados de las disposiciones del crédito que se encuentren en vigor.

**Tarjetahabiente**

Usuario de una tarjeta de crédito.

### **Tasa de interés**

Porcentaje que un banco o institución financiera cobra por prestar dinero.

### **Seguros**

**Nota:** Es importante considerar que los seguros pueden tener restricciones y exclusiones, consulta los términos y condiciones específicos de cada tarjeta de crédito.

#### **Seguro de autos rentados**

Cubre los daños ocasionados al vehículo rentado. Para que el seguro aplique no se debe contratar el seguro que ofrece la agencia de alquiler, además, el usuario debe pagar en su totalidad la transacción con la tarjeta de crédito.

#### **Seguro de compra protegida**

Cubre algunos riesgos, generalmente robo y accidente, de las compras efectuadas con la tarjeta de crédito en México y Estados Unidos hasta por un monto máximo establecido.

#### **Seguro de gastos legales**

Cubre los gastos legales como resultado de un falso arresto o detención debido a un error por parte del gobierno o poder extranjero mientras dure el viaje, fuera del país de residencia.

#### **Seguro de invalidez**

Cubre el pago mínimo mensual, en caso de incapacidad total temporal a consecuencia de un accidente o enfermedad.

#### **Seguro de liberación de adeudo por fallecimiento**

Cubre el saldo insoluto de la cuenta al momento del fallecimiento del titular.

#### **Seguro de protección de saldo**

Cubre por una cuota mensual, el pago mínimo de la tarjeta, desde 1 hasta 6 meses por eventualidades como el nacimiento de un hijo o su entrada a la universidad, desempleo, divorcio, enfermedad o algún accidente.

#### **Seguro de repatriación de restos**

En caso de que el asegurado fallezca durante un viaje pagado con la tarjeta, cubrirá los gastos en que se incurra, con el fin de devolver el cadáver al país de residencia.

#### **Seguro de retraso de viaje**

Cubre los gastos que se paguen con la tarjeta en el tiempo de retraso del vuelo.

#### **Seguro de viaje**

Cubre hasta por un límite máximo, al cónyuge e hijos en caso de fallecimiento o pérdidas orgánicas. Aplica mientras el tarjetahabiente se encuentre viajando, abordando o

descendiendo de un transporte comercial, y haya adquirido los boletos del viaje con la tarjeta de crédito.

#### **Seguro por daño, pérdida o demora de equipaje**

Cubre el equipaje del usuario y/o de sus familiares, contra daños físicos, demoras, robo o extravío. Tiene un límite máximo y cubre sólo cuando se haya pagado el transporte con la tarjeta de crédito.

#### **Seguro por robo o extravío**

Cubre la pérdida económica derivada del uso fraudulento de las tarjetas de crédito, a causa de extravío, robo, falsificación o alteración de las tarjetas.

#### **Beneficios**

**Nota:** Es importante considerar que los beneficios pueden tener restricciones y exclusiones, consulta los términos y condiciones específicos de cada tarjeta de crédito.

#### **Alertas vía SMS o correo electrónico**

Servicio que alerta al tarjetahabiente, ya sea por medio de un mensaje al celular o el envío de un correo electrónico, por los cargos que se estén realizando a la tarjeta de crédito. El banco puede establecer un monto mínimo para enviar la alerta.

#### **Anualidad sin costo condicionada a un paquete de servicios**

Beneficio que otorgan los bancos a los tarjetahabientes que tienen una serie de productos financieros contratados (cuenta de cheques, banca por internet, tarjeta de crédito), esto les brinda la oportunidad de no pagar la anualidad de la tarjeta de crédito.

#### **Cargos automáticos de pago de servicios**

El banco brinda la oportunidad de asociar el pago a la tarjeta de crédito de servicios como: Tv telefónico, luz, agua, entre otros.

#### **Cargo del pago mínimo a cuentas de cheques**

Servicio que brinda la posibilidad de domiciliar el pago mínimo a la cuenta de cheques, siempre y cuando la tarjeta de crédito y la cuenta de cheques sean del mismo banco.

#### **Descuento en la primera compra**

Incentivo que otorga la institución financiera por utilizar la tarjeta por primera vez.

#### **Fecha de pago personalizado**

Posibilidad de elegir la fecha de pago.

#### **Kilómetros o Millas**

Incentivo que ofrecen las instituciones financieras por el uso de una tarjeta de crédito para obtener boletos de avión.

### **Límite de crédito personalizado para tarjetas adicionales o titulares**

Permite ajustar la línea de crédito de las tarjetas, para un mejor control de los gastos.

### **Mensualidades sin intereses**

Pago fijo a determinadas mensualidades sin cargo de intereses y de acuerdo a las promociones de los establecimientos participantes, generalmente: 3, 6, 9, 12 y 18 meses.

### **Plan de pagos fijos**

Programa que permite al usuario diferir las compras a un plazo con una tasa de interés preferencial.

### **Primera anualidad sin costo**

Beneficios que ofrecen algunas instituciones al no cobrar la primera anualidad.

### **Programa de puntos**

Reembolsos no monetarios que ofrecen las instituciones por hacer compras con la tarjeta de crédito, para después canjearlos por productos o servicios; en algunas instituciones es necesario inscribirse y puede tener costo.

### **Programa de recompensas**

Estímulo que se puede obtener por los siguientes medios: acumulación de puntos, promociones, reembolsos en efectivo, millas para viajar. Las instituciones financieras pueden cobrar cargos anuales para participar en estos programas.

### **Promociones**

Incentivo que ofrecen las instituciones financieras por comprar en volumen o en temporadas.

### **Reducción de tasa de interés**

Programas en donde se disminuye la tasa de interés. Para acceder al beneficio los emisores ponen ciertas condiciones, tales como: pagar más del mínimo requerido, utilizarla al menos una vez al mes, y registrarse.

### **Reembolsos**

Incentivo que ofrecen las instituciones financieras por el uso de una tarjeta de crédito, en donde se devuelve un determinado porcentaje de la compra realizada.

### **Servicios de asistencia de viaje**

Apoyo a través del teléfono o Internet que permite acceder a información útil sobre los requisitos de viaje, como documentación (visas, pasaportes), vacunas o tipos de cambio de moneda.

### **Servicios de concierge**

Asistencia integral, vía telefónica o Internet, que puede incluir: reservaciones en restaurantes, entradas para eventos deportivos y culturales, centros de entretenimiento,

compras personales, compra de boletos de avión, servicios empresariales, apoyo en destinos de viaje, recordatorio de ocasiones especiales, entre otros.

**Servicio paperless**

Recibir vía correo electrónico el estado de cuenta de la tarjeta de crédito.

**Transferencia de saldos**

Programa que sirve para mover el saldo de una tarjeta de crédito de otro banco, tiendas departamentales o de autoservicio, a otra tarjeta de crédito que brinda mejores condiciones de financiamiento, es decir a una tasa preferencial y plazos establecidos.



## **BIBLIOGRAFIA**

*El origen del plástico* [Archivo de Datos] México D.F., México: CONDUCEF de <http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/credito/tarjeta/780-el-origen-del-plastico> consultado 28 de Mayo 2013

*Características de la tarjeta de Crédito* [Archivo de Datos] México D.F., México: CONDUCEF de <http://www.condusef.gob.mx/index.php/instituciones-financieras/bancos/tarjeta-de-credito/639-caracteristicas-de-la-tarjeta-de-credito>

*Instituciones Bancarias en México* [Archivo de Datos] México D.F., México: CONDUCEF de <http://e-portalif.condusef.gob.mx/micrositio/instituciones.php>

*UAA Catálogo Académico del Centro de Ciencias Económicas y Administrativas Licenciatura en Mercadotecnia.* Recuperado el 28 de Mayo de 2013, de [http://www.uaa.mx/direcciones/dgdp/catalogo/cencias\\_economicas\\_administrativas/lic\\_mercadotecnia.pdf](http://www.uaa.mx/direcciones/dgdp/catalogo/cencias_economicas_administrativas/lic_mercadotecnia.pdf)

*UAA Catálogo Académico del Centro de Ciencias Económicas y Administrativas Licenciatura en Administración Financiera.* Recuperado el 28 de Mayo de 2013, de [http://www.uaa.mx/direcciones/dgdp/catalogo/cencias\\_economicas\\_administrativas/lic\\_admin\\_financiera.pdf](http://www.uaa.mx/direcciones/dgdp/catalogo/cencias_economicas_administrativas/lic_admin_financiera.pdf)

*UAA Biblioteca Virtual Estadísticas.* Recuperado el 28 de Mayo de 2013, de [http://www.uaa.mx/transparencia/index\\_estad.php](http://www.uaa.mx/transparencia/index_estad.php)

*Turrent Diaz, Eduardo, Historia del Banco de México, Vol. 1, México ( s.e. ), 1982*

*UAA Catálogo Académico del Centro de Ciencias Económicas y Administrativas, Organigrama e Historia.* Recuperado el 27 de Mayo de 2014, de [http://www.uaa.mx/direcciones/dgdp/catalogo/cencias\\_economicas\\_administrativas](http://www.uaa.mx/direcciones/dgdp/catalogo/cencias_economicas_administrativas)

<http://e-portalif.condusef.gob.mx/micrositio/glosario.php>

