



SEP

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
MEDIA SUPERIOR



# PROGRAMA DE ESTUDIO

## Técnico en Administración

---

### Modulo V

*Administración de Procesos de Valores y Operaciones de Crédito*

### Submódulo II

*Registrar operaciones de crédito y cobranza*



Noviembre, 2005

## Reforma Curricular del Bachillerato Tecnológico Estructura y Programas de Estudio de la Carrera de Técnico en Administración

**Profesores que elaboraron la estructura y programas de estudio de la carrera de técnico en: Administración**

NOMBRE	ESTADO
Ruser José Castro Medrano	Yucatán
Orlanda Santos Rodríguez	Oaxaca
Ma. Antonieta Martínez Bojórquez	Sonora

**Coordinadores de Diseño :**

NOMBRE	ESTADO
Maria Penélope Granados Villa	Sonora
Ismael Enrique Lee Cong	Quintana Roo

**Coordinador del Componente de Formación Profesional:**

NOMBRE
Espiridión Licea Pérez

## Directorio

**Dr. Reyes S. Tamez Guerra**  
*Secretario de Educación Pública*

**Dra. Yoloxóchitl Bustamante Díez**  
*Subsecretaria de Educación Media Superior*

**Ing. Lorenzo Vela Peña**  
*Director General de Educación Tecnológica Industrial*

**Mtro. Roberto Lagarda Lagarda**  
*Coordinador Nacional de Organismos Descentralizados Estatales de CECyTEs*

**Lic. Elena Karakowsky Kleyman**  
*Responsable de Desarrollo Académico de los CECyTEs*

## Mensaje para los Maestros

El Modelo de la Educación Media Superior Tecnológica comprende y alienta continuamente un proceso de formación humana en todas las etapas de la vida, a la vez que faculta para responder por nuestros egresados como seres sociales, transformadores, con destrezas adquiridas, creatividad, claridad de criterio y solidaridad. Así mismo, se busca una mayor flexibilidad para el tránsito dentro del sistema bachillerato tecnológico e impulsar las oportunidades de calidad y pertinencia de los procesos educativos que se desarrollan al interior de los planteles, en vinculación estrecha con el medio social.

El presente programa tiene el propósito de orientar el trabajo docente en el componente de formación profesional siguiendo una estructura modular, cada módulo se divide en submódulos, los cuales especifican lo que el alumno será capaz de realizar al término de cada uno en sitios de inserción laboral.

Los módulos de formación profesional se elaboraron de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Coordinación Nacional de los CECyTEs, en trabajos colegiados con docentes que cuentan con experiencia en el diseño y operación de programas de educación basada en competencias.

En cada submódulo se presenta el desarrollo didáctico, considerando los resultados de aprendizaje a lograr, las competencias a desarrollar, las estrategias de aprendizaje, los recursos y materiales de apoyo, los criterios y las evidencias para realizar la evaluación.

En los resultados de aprendizaje y sitios de inserción laboral de cada módulo se presenta lo que el alumno será capaz de hacer (los aprendizajes demostrados a través de competencias) y el área en donde podrá laborar.

En las estrategias de aprendizaje se consideran:

*El encuadre grupal:* proporciona al alumno la información relacionada con los contenidos y competencias a desarrollar, así como los criterios para la evaluación de competencias.

*La relación con el entorno:* son actividades que contextualizan el escenario y sitios de inserción donde el alumno desarrollará la función laboral.

*El desarrollo de las esferas de competencia:* son actividades de solución de problemas, demostración de procedimientos técnicos, búsqueda de información con apoyo de las tecnologías de la información y comunicación, investigación de campo y bibliográfica, aplicación de evaluaciones formativas y realimentación.

*El cierre del submódulo:* son actividades que sintetizan y realimentan el proceso de aprendizaje, además de evaluar las competencias adquiridas.

*Los recursos materiales de apoyo:* son los medios necesarios para desarrollar y ejercitar la competencia.

*La evaluación de las competencias:* proceso mediante el cual se verifica el aprendizaje de acuerdo a los resultados de evaluación a través de las evidencias de conocimiento, desempeño o producto.

En la evaluación de competencias se consideran:

*Las evidencias de desempeño:* son las habilidades y destrezas que el alumno deberá demostrar al realizar una actividad relacionada con un resultado de aprendizaje o competencia a desarrollar.

*Las evidencias de producto:* son los productos tangibles que el alumno deberá entregar, como resultado de una actividad relacionada con una competencia a desarrollar.

*Las evidencias de conocimiento:* son los aprendizajes que manifiestan los alumnos, producto de la aplicación de un instrumento de evaluación.

*Las evidencias de actitud:* son los valores, actitudes y hábitos que el alumno manifiesta al desarrollar una actividad.

*Las fuentes de información:* es una lista que constituyen el acervo básico de consulta para el desarrollo de los contenidos del submódulo.

*El glosario:* es la lista de palabras técnicas con su respectiva definición.

Cada docente podrá establecer las actividades complementarias para lograr los resultados de aprendizaje de acuerdo con su experiencia, así como sugerencias y/o recomendaciones para la operación del programa.

# Contenido

## I. Estructura de la Carrera

- Justificación de la carrera
- Estructura Curricular del Bachillerato Tecnológico
- Propósito de la carrera
- Perfil profesional de la carrera
- Módulos y submódulos por semestre
- Resultados de aprendizajes y sitios de inserción de los módulos

## II. Programa de Estudio

- Nombre del módulo
- Nombre del submódulo y duración
- Resultado de aprendizaje del submódulo
- Competencias a desarrollar
- Estrategias de aprendizaje
  - A) Encuadre grupal
  - B) Relación con el entorno
  - C) Desarrollo de las esferas de competencia
  - D) Cierre del submódulo
  - E) Recursos materiales de apoyo
- Evaluación de competencias

## III. Fuentes de Información

## IV. Glosario

## Justificación de la Carrera

El país ha firmado varios tratados comerciales, lo que representa una gran oportunidad en el desarrollo de la micro, pequeña y grandes empresas; esta dinámica genera una demanda mayor en las diferentes regiones del país de especialistas con las competencias que tiene el técnico en administración.

El técnico de la carrera de administración cubre una necesidad derivada de las tendencias macroeconómicas de elevar la productividad en toda organización.

Los organismos tanto públicos como privados, con o sin fines de lucro están inmersos en un ambiente competitivo, que hace necesario que todos sus recursos sean administrados en forma eficiente y eficaz. El técnico en administración esta formado con características que cubran ésta necesidad, en virtud de que es un especialista en gestionar, organizar y ejecutar procesos en donde se optimicen dichos recursos.

Su perfil le permite asistir a la alta gerencia de las organizaciones en la toma de decisiones en forma efectiva, así mismo apoyar en las diferentes áreas funcionales y niveles de la organización.

## COORDINACIÓN DE ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS ESTATALES DE CECyTEs

### Estructura Curricular del Bachillerato Tecnológico en Administración Clave TAD-04

1er. Semestre	2o. Semestre	3er. Semestre	4o. Semestre	5o. Semestre	6o. Semestre
Álgebra 4 horas	Geometría y Trigonometría 4 horas	Geometría Analítica 4 horas	Cálculo 4 horas	Probabilidad y Estadística 5 horas	Matemática Aplicada 5 horas
Inglés I 3 horas	Inglés II 3 horas	Inglés III 3 horas	Inglés IV 3 horas	Inglés V 5 horas	Optativa 5 horas
Química I 4 horas	Química II 4 horas	Biología 4 horas	Física I 4 horas	Física II 4 horas	Asignatura específica del área propedéutica correspondiente (1) 5 horas
Tecnologías de la Información y la Comunicación 3 horas	Lectura, Expresión Oral y Escrita II 4 horas	Ciencia, Tecnología, Sociedad y Valores II 4 horas	Ecología 4 horas	Ciencia, Tecnología, Sociedad y Valores III 4 horas	Asignatura específica del área propedéutica correspondiente (2) 5 horas
Ciencia, Tecnología, Sociedad y Valores I 4 horas	Módulo I Gestión Administrativa 17 horas	Módulo II Servicio y Atención al Cliente 17 horas	Módulo III Administración del Factor Humano 17 horas	Módulo IV Procesos de Comercialización y Distribución 12 horas	Módulo V Administración de Procesos de Valores y Operaciones de Crédito 12 horas
Lectura, Expresión Oral y Escrita I 4 horas					
<b>COMPONENTE DE FORMACIÓN BÁSICA 1, 200 HORAS</b>		<b>COMPONENTE DE FORMACIÓN PROPEDEÚTICA 480 HORAS</b>		<b>COMPONENTE DE FORMACIÓN PROFESIONAL 1,200 HORAS</b>	

Área Físico – Matemáticas		Área Económico – Administrativas		Área Químico – Biológicas	
Temas de Física	(1)	Administración	(1)	Bioquímica	(1)
Dibujo Técnico	(2)	Economía	(2)	Biología Contemporánea	(2)

## Estructura de la Carrera de Técnico en Administración

### Propósito de la Carrera:

Al término de la carrera, el egresado será capaz de realizar actividades administrativas de gestión, en la administración de los recursos: humanos, materiales, financieros y técnicos de una entidad

### Perfil Profesional:

Al término de la carrera el egresado será capaz de desempeñarse en áreas administrativas tales como: mercadotecnia, recursos humanos, materiales y financieros de los organismos públicos y privados

## Módulos y Submódulos de la Carrera de Técnico en Administración

		Módulos	Submódulos	Duración	
				Horas Semana	Total
Semestre	2°	<b>I.-Gestión Administrativa</b>	I.-Controlar información interna y externa de la organización	6	272 Horas
			II.-Ejecutar las fases del proceso administrativo de acuerdo a las necesidades de una entidad	5	
			III.-Emplear equipo electrónico para la elaboración de documentación administrativa	6	
	3°	<b>II.-Servicio y Atención al Cliente</b>	I.-Establecer comunicación con el cliente	5	272 Horas
			II.-Aplicar en la venta, las técnicas de detección de necesidades y satisfacción del cliente	6	
			III.-Desarrollar técnicas de psicología y relaciones públicas en función del cliente	6	
	4°	<b>III.-Administración del Factor Humano</b>	I.- Registrar información contable para elaborar estados financieros	6	272 Horas
			II.-Ejecutar las fases de la admisión y el empleo	5	
			III.-Emplear técnicas para la administración de los sueldos y salarios	6	
	5°	<b>IV.-Procesos de Comercialización y Distribución</b>	I.-Comprar y distribuir bienes y servicios	6	192 Horas
			II.-Promocionar y vender bienes y servicios	6	
	6°	<b>V.-Administración de Procesos de Valores y Operaciones de Crédito</b>	I.-Utilizar técnicas para la interpretación de los estados financieros	6	192 Horas
			II.-Registrar operaciones de crédito y cobranza	6	

## Resultados de Aprendizaje y Sitios de Inserción

Resultados de Aprendizaje	Sitios de Inserción
<b>Módulo I.</b> Al término del módulo el alumno será capaz de: Gestionar actividades administrativas de acuerdo a las necesidades de la entidad	Al término del módulo el alumno será capaz de laborar en el área administrativa de organismos públicos y privados
<b>Módulo II.</b> Al término del módulo el alumno será capaz de: Establecer vínculos de comunicación con los clientes asumiendo las responsabilidades que implican sus necesidades y requerimientos	Al término del módulo el alumno será capaz de laborar en empresas comerciales, turísticas y de servicios públicos y privados
<b>Módulo III.</b> Al término del módulo el alumno será capaz de: Aplicar las fases del proceso administrativo en el factor humano de una entidad	Al término del módulo el alumno será capaz de laborar en el área de recursos humanos de organizaciones públicas y privadas
<b>Módulo IV.</b> Al término del módulo el alumno será capaz de: Aplicar técnicas en los procesos de comercialización y distribución de productos y/o servicios de una entidad	Al término del módulo el alumno será capaz de laborar en el área de mercadotecnia de organizaciones públicas y privadas
<b>Módulo V.</b> Al término del módulo el alumno será capaz de Administrar los procesos de valores y operaciones de crédito	Al término del módulo el alumno será capaz de laborar en las áreas de instituciones financieras

## Programa de Estudio

<b>Datos Generales</b>	<b>Módulo V</b>	<b>Administración de Procesos de Valores y Operaciones de Crédito</b>	<b>Duración</b>	<b>192 Horas</b>
	<b>Submódulo II</b>	Registrar operaciones de crédito y cobranza	<b>Duración</b>	6 hrs/sem
	<b>Resultado de Aprendizaje</b>	Al término del submódulo el alumno será capaz de registrar operaciones de crédito y cobranza de una entidad económica		
	<b>Competencias a Desarrollar</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar las operaciones de crédito de una empresa.</li> <li>2. Controlar la cobranza a los clientes en una empresa.</li> </ol>		

## Estrategia de Aprendizaje

A) Encuadre grupal:

A través de una exposición el docente deberá:

- Presentar el submódulo.
- Informar los contenidos del submódulo.
- Informar los resultados de aprendizaje.
- Informar sobre las competencias a desarrollar.
- Informar sobre las evidencias de desempeño esperadas.
- Informar sobre las evidencias de producto esperadas.
- El docente realiza una actividad para asegurarse de la comprensión de los puntos expuestos.

## Estrategia de Aprendizaje

### B) Relación con el entorno:

- El docente realiza visitas con los alumnos a empresas de carácter diverso para observar el procedimiento de crédito y cobranza.
- En caso de no ser posible la visita, se le sugiere la presentación (a través de video, fotos, rotafolios, acetatos, etc.) del manejo del crédito y la cobranza.

### C) Desarrollo de las esferas de competencia:

#### 1. Controlar las operaciones de crédito de una empresa.

El docente diseñará actividades y escenarios para que el alumno desarrolle:

##### Habilidades y destrezas para:

- Informar al solicitante de los tipos de créditos disponibles y requisitos para su otorgamiento.
- Verificar los documentos de solvencia y liquidez entregados por el cliente.
- Investigar la veracidad de los documentos de solvencia y liquidez entregados por el cliente.
- Informar al cliente del otorgamiento de créditos.
- Elaborar contratos de apertura de créditos.
- Clasificar la cartera de créditos.
- Verificar el tipo de crédito solicitado.
- Elaborar reportes de clientes incumplidos o morosos.
- Elaborar reportes de contabilidad de movimientos de la cartera de clientes.

## Estrategia de Aprendizaje

### Conocimientos sobre:

- Cuentas por cobrar.
- Crédito: concepto y tipos.
- Cuentas que afectan las operaciones de crédito: descuentos, devoluciones, rebajas, condiciones de pago.
- Aspectos legales: ISR, IVA, IMSS, SAR, INFONAVIT.
- Políticas de crédito.
- Contratos de crédito.
- Cartera de clientes.

### Actitudes:

- Orden
- Limpieza
- Responsabilidad

El docente diseñará una actividad para que el alumno demuestre la competencia: Controlar las operaciones de crédito de una empresa.

### 2. Controlar la cobranza a los clientes en una empresa.

El docente diseñará actividades y escenarios para que el alumno desarrolle:

### Habilidades y destrezas para:

- Revisar la cartera de créditos vencidos.
- Verificar las condiciones de contrato de apertura y políticas de la empresa.
- Elaborar reportes de clientes incumplidos.
- Verificar reportes contables del pago de los clientes.
- Realizar actualización del estado de cuenta del cliente.
- Informar al cliente sobre sus movimientos y saldos.

## Estrategia de Aprendizaje

### Conocimientos sobre:

- Políticas de créditos.
- Reportes de clientes incumplidos.
- Estados de cuentas por clientes.
- Documentos de aviso a clientes.
- Cobranza: concepto, reportes, registros, tipos.
- Procedimientos legales de cobranza.

### Actitudes:

- Orden
- Limpieza
- Responsabilidad

El docente diseñará una actividad para que el alumno demuestre la competencia: Controlar la cobranza a los clientes en una empresa.

### D) Cierre del submódulo:

- El docente diseñará una práctica que integre las competencias desarrolladas en el submódulo.
- El docente realimenta a los alumnos sobre las fallas y desviaciones observadas en la práctica integradora.

### E) Recursos materiales de apoyo:

- Formatos: Facturas, notas de cargo, fichas de depósito, notas de crédito, cheques, pagarés, letras de cambio, formatos de aviso a clientes
- Calculadora
- Lápiz
- Borrador
- Tarjeta de clientes
- Libros diarios

## Evaluación de Competencias

**Actividad:** El alumno de forma individual realizará una actividad para registrar operaciones de crédito y cobranza de una entidad económica.

**Evidencias por producto 90%:**

1. Las operaciones de crédito de una empresa controladas.
2. La cobranza a los clientes en una empresa controlada.

**Evidencias de conocimiento 0%:**

**Evidencias de actitudes 10%:**

**Limpieza:**

Evidencias por producto

1. Las operaciones de crédito de una empresa controladas.
2. La cobranza a los clientes en una empresa controlada.

**Orden:**

Evidencias por producto

1. Las operaciones de crédito de una empresa controladas.
2. La cobranza a los clientes en una empresa controlada.

**Responsabilidad:**

Evidencias por producto

1. Las operaciones de crédito de una empresa controladas.
2. La cobranza a los clientes en una empresa controlada.

## Fuentes de Información

Villaseñor Fuente, Emilio, *Elementos de la administración de crédito y cobranza*, México D. F. Editorial Trillas

Carrillo Zalce, Ignacio, *Prácticas comerciales y documentación*, México D. F. Editorial Banca y Comercio

Prieto Llorente Alejandro, *Principios de contabilidad*, México D. F. Editorial Banco de Comercio

R. P. Ettinger, D. E. Golieb, *Créditos y cobranza*, México D. F. Editorial CECSA

López López José Isaura, *Diccionario contable administrativo fiscal*, México D. F., 3ra. Edición Editorial ECASA/ Thomson Learning

Martín Amez Fernando, *Diccionario de contabilidad y finanzas*, México D. F. Editorial Cultural S. A.

*cadm0594.01*, Control de crédito y cobranza, CONOCER

The background of the page is a still life painting. It features a collection of fruit, including several red apples and a yellow pear, resting on a light-colored surface. In the upper right corner, there is a window with a wooden frame, through which some light is visible. The overall style is that of a classical or impressionistic painting.

## Glosario

**CARTERA:** Se designa así al conjunto de documentos o efectos comerciales por cobrar.

**CHEQUE:** Título de crédito. Documento en forma de mandato que permite retirar, a la orden propia o de un tercero, fondos disponibles en una institución bancaria.

**CLIENTE:** Persona que consume los bienes o servicios producidos por una empresa. Nombre convencional de la cuenta de activo en la que se registran las operaciones de ventas a crédito que se realizan con los clientes, así como los pagos.

**CRÉDITO:** Capacidad de obtener bienes o servicios a cambio de una promesa de pago.

**DESCUENTO COMERCIAL:** El que se realiza sobre el precio de venta, condicionado generalmente a un pronto pago o a la compra de grandes volúmenes.

**ENTIDAD:** Unidad económico social.

**FACTURA:** Documento por medio del cual se hace constar una venta.

**FICHA DE DEPÓSITO:** Es la que acredita el depósito del dinero hecho en una cuenta de cheques.

**INTERÉS:** Beneficio o rédito que produce un capital prestado o invertido en valores.

**LETRA DE CAMBIO:** Título de crédito mediante el cual una persona, llamada girador, ordena a otra, llamada girado, el pago incondicional de una suma de dinero a otra tercera, llamada tomador o beneficiario.

**LÍNEA DE CRÉDITO:** Crédito otorgado por una empresa a un cliente, hasta cierto límite.

**LIQUIDEZ:** Capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo mediante la conversión de sus activos circulantes en dinero.

**NOTA DE CRÉDITO:** Comunicación escrita en que una persona se le avisa del abono que se le ha hecho en su cuenta, así como del motivo que lo originó.

**PAGARÉ:** Título de crédito mediante el cual una persona promete pagar incondicionalmente a otra una cantidad determinada de dinero.

**POLÍTICAS:** Disposición administrativa general y flexible, que orienta la toma de decisiones.

**SOLVENCIA:** Carencia de deudas. Capacidad para pagarlas.