



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS**

**“EXPERIENCIA PROFESIONAL EN UNA DE LAS
INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO
MEXICANO: BBVA BANCOMER S.A.”**

TRABAJO MONOGRÁFICO

Para obtener el grado de

LICENCIADO EN ECONOMÍA Y FINANZAS

PRESENTA

ANA MARÍA DOMÍNGUEZ LUNA

DIRECTOR

M.C. NAIBER BARDALES ROURA

Chetumal, Quintana Roo, Julio de 2010.

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económicas Administrativas

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

Licenciado en Economía y Finanzas

COMITÉ

Supervisor: _____
M.C. Naiber Bardales Roura

Asesor: _____
Dr. Salvador Ramos Téscum

Asesor:: _____
Dr. Fernando Cabrera Castellanos

Chetumal, Quintana Roo, Julio de 2010

AGRADECIMIENTOS

Agradezco, en primer lugar, a Dios por guiarme y ayudarme en el camino de mi vida y por permitirme este logro más en mi vida.

A mis padres, personas de las que me siento muy orgullosa, quienes cimentaron en mí principios muy sólidos y que con su cariño, comprensión y esfuerzo siempre me han apoyado de forma incondicional. A mi Papá, que aún sin estar físicamente conmigo, siempre lo llevo conmigo, recordando su cariño, su amor, sus enseñanzas y sus consejos, los cuales están bien fijados en mí, Papá gracias por haber sido como fuiste.....un gran Padre, espero estés orgulloso de mí. A mi Mamá, quien siempre estuvo conmigo en las buenas y en las malas y que tuvo la gran capacidad de formar a una mujer con los mejores principios y con todo el amor del mundo, porque Mamá quiero recordarte que te quiero mucho y que te agradezco la dedicación que me has dado desde la infancia hasta la actualidad.

A mi esposo, el compañero ideal, de quien siempre he recibido apoyo incondicional en los momentos difíciles de mi vida y que se ha esmerado en hacerme inmensamente feliz. Gracias por permitirme contar con tu apoyo en la culminación de esta etapa de mi vida, ya que sin tu apoyo me hubiera sido imposible terminarlo. Estoy contenta de saber que siempre contaré contigo en todos mis proyectos personales, gracias por ser como eres....Te amo.

A mi hija, quien desde que supe que llegaría a mi vida, me hizo inmensamente feliz y se convirtió en el motor y la fuerza que impulsa mi existir, el tenerte me ha cambiado la percepción de la vida ya que me has dado la oportunidad de sentir ese amor tan grande que las mujeres tenemos la capacidad de desarrollar.... el amor maternal, que no se compara con ningún otro amor, gracias Nayeli por existir y por haber llegado en el momento en que más te esperábamos...Te amo.

A mis hermanos, quienes siempre están presentes, gracias por su apoyo fraternal y por sus consejos y su motivación hacia mí para que logre culminar con mis estudios, desde pequeña siempre me felicitaban por mi desempeño escolar y me decían tu sí debes continuar con estudios a nivel profesional, los cuales no eché en saco roto, y ahora estoy aquí para culminarlos.

A mis maestros, por haberme transmitido el conocimiento y las herramientas necesarias para desempeñarlas en el campo laboral. Aquí prefiero generalizar porque todos fueron importantes en mi formación profesional, independientemente de la asignatura que me impartieron.

Y a mis amigos y compañeros, por su apoyo en los momentos difíciles y por su compañía en los momentos de alegría.

¡MUCHAS GRACIAS A TODOS!

ÍNDICE

Introducción.....	1
Capítulo I	
La Universidad de Quintana Roo.....	2
1.1. Antecedentes de la Universidad de Quintana Roo.....	2
1.2. Fines y facultades de la Universidad de Quintana Roo.....	3
1.2.1. Fines.....	3
1.2.2. Facultades.....	4
1.3. Identidad Universitaria.....	7
1.3.1. Misión.....	7
1.3.2. Visión.....	7
1.3.3. Escudo.....	8
1.3.4. Lema.....	9
1.3.5. Modelo Educativo.....	10
1.3.6. Valores institucionales.....	10
1.4. Autoridades Universitarias.....	11
1.4.1. Las Divisiones.....	12
1.5. Servicios Universitarios	13
1.6. Generalidades de la Universidad de Quintana Roo.....	14
1.7. La División de Ciencias Sociales y Económico	
Administrativas.....	18
1.7.1. La Carrera de Economía y Finanzas.....	19
1.7.1.1. Justificación de la carrera.....	20
1.7.1.2. Objetivo de la carrera.....	20
1.7.1.3. Perfil del aspirante.....	21
1.7.1.4. Perfil del egresado.....	22
1.7.1.5. Actividad profesional.....	23
1.7.1.6. Organización de la carrera.....	24
1.7.1.7. Mapa curricular.....	26
1.7.1.8. Requisitos de titulación.....	27
Capítulo 2	
El Grupo Financiero BBVA Bancomer.....	29
2.1. Antecedentes Históricos.....	29
2.1.1. La década de los 30's.....	29
2.1.2. La década de los 40's.....	30
2.1.3. La década de los 50's.....	32
2.1.4. La década de los 60's.....	32
2.1.5. La década de los 70's.....	33
2.1.6. La década de los 80's.....	35
2.1.7. La década de los 90's.....	36
2.1.8. De 2000 a 2007.....	39
2.2. Bancomer en la actualidad.....	40
2.3. Identidad Institucional.....	43
2.3.1. Misión.....	43

2.3.2. Visión	43
2.3.3. La idea creativa, nuestro slogan.....	44
2.4. El perfil del Grupo Financiero BBVA Bancomer.....	45
2.4.1 Conformación del capital social.....	45
2.4.2. Estructura corporativa.....	45
2.4.2.1. Modelo de negocios y su estructura.....	47
2.5. Productos y servicios para personas físicas.....	48
2.6. Productos y servicios para personas morales.....	54
2.7. Las garantías Bancomer.....	59
2.8. Organización y estructura del Grupo.....	61
2.8.1 Presencia internacional.....	61
2.8.2 Áreas de negocio internacionales del Grupo BBVA.....	62
2.8.3 Organigrama internacional.....	65
2.8.4 Organización a nivel nacional.....	66
2.8.5 organigrama a nivel nacional.....	68
2.8.5.1 La banca Comercial.....	69
2.9 Principios corporativos de BBVA.....	70
2.10 Los valores de nuestra Cultura Corporativa.....	71
2.11 El Código de Conducta.....	72
2.12 El secreto bancario.....	74
2.13 Marco legal.....	75
Capítulo III	
Experiencia laboral.....	77
3.1. Antecedentes laborales.....	77
3.2. Generalidades.....	77
3.3. Organigrama de la Sucursal Chetumal Principal 5757.....	79
3.4. La ventanilla bancaria.....	80
3.5 Habilidades requeridas para el puesto.....	81
3.6. Aptitudes para el puesto.....	81
3.7. Objetivos del puesto.....	82
3.8. Funciones principales.....	83
3.9. El esquema de retribución variable VENUS de la Red Minorista.....	89
4. Análisis y vinculación de la carrera de Economía y Finanzas con el área laboral.....	95
4.1. Análisis de las asignaturas de formación profesional y su aplicación en el área laboral.....	95
4.1.1 Asignaturas generales.....	95
4.1.2 Asignaturas divisionales.....	97
4.1.3 Asignaturas de concentración profesional.....	97
4.1.4 Asignaturas de apoyo.....	100
4.2. Obstáculos para integrarse al mercado laboral.....	100
Conclusiones y recomendaciones.....	102
Bibliografía.....	105

Introducción

Actualmente es muy importante terminar una licenciatura ya que nos permite integrarnos con mejores armas, en cuanto a conocimientos se refiere, a la actividad laboral; además de que las empresas cada vez más demandan personal mejor calificado para los puestos que ofrecen, pero no sólo basta con terminarla, como es mi caso, sino que debemos titularnos y contar con la cédula profesional que avale nuestros conocimientos y con ésta contar con mejores opciones laborales, aún.

Con esta investigación, en la que se plasmará la experiencia profesional adquirida por una pasante de la Licenciatura en Economía y Finanzas en una de las Instituciones del Sistema Financiero Mexicano: BBVA Bancomer, S.A., se persigue conseguir el título de Licenciado en dicha carrera.

Consta de tres grandes capítulos en los que describiré grosso modo a la Universidad de Quintana Roo, ya que es mi casa de estudios y base de mi formación profesional; a la carrera de Economía y Finanzas, lo importante que es la implantación de la misma en el estado de Quintana Roo; a la empresa BBVA Bancomer, S.A., sus antecedentes históricos, sus productos, su estructura, etc.; a las generalidades de mi puesto y funciones en dicha empresa y a la vinculación de la carrera de Economía y Finanzas con mi empleo actual de cómo ésta contribuyó a desarrollar mis actividades laborales en la Institución Financiera BBVA Bancomer S.A.

CAPÍTULO I

LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

1.1. Antecedentes de la Universidad de Quintana Roo

En las décadas de los 80's y de los 90's, el Gobierno Federal impulsa la modernización educativa, por lo que analiza la situación de cada Estado de nuestra República, así que para los 90 considera que en Quintana Roo ya se reunían las condiciones necesarias tanto socioeconómicas como demográficas para establecer un modelo de Universidad que lograra atender las necesidades académicas locales y regionales. Con esta institución, se buscaría cubrir las áreas de conocimiento que no existían en esta entidad.

Como resultado, es entonces que se crea la Universidad de Quintana Roo, la cual surge dentro del modelo denominado "La Nueva Universidad Mexicana", por ello se concibe como una institución moderna, que recoge la experiencia histórica del desarrollo universitario en el mundo y en el país, adaptándose a las condiciones regionales. Su nacimiento se da el día 24 de mayo de 1991, fecha en que el Poder Legislativo del Estado publicó su creación en el Periódico Oficial.

Nuestra Universidad inició labores en el mes de Septiembre de 1991 con una serie de cursos diseñados para preparar a estudiantes a enfrentar los retos de la educación superior, una vez terminados estos cursos, los cerca de 600 estudiantes presentaron su examen de Admisión. En Febrero de 1992 la Universidad de Quintana Roo dio inicio a los cursos de nivel de Licenciatura.

En el año de 1998, la Universidad de Quintana Roo crece y expande sus servicios educativos hacia otra Ciudad del Estado, creándose la Unidad de

Cozumel, la cual inició actividades formales el 28 de Agosto de 1998.

En el año de 2007, el Gobierno Estatal se comprometió a impulsar el avance de la educación superior en la Riviera Maya y exactamente el 22 de Mayo de dicho año, expidió el Decreto Estatal Número 24, en el que se declara de Utilidad Pública la construcción de un “campus” de la Universidad de Quintana Roo en la Ciudad de Playa del Carmen y se destinan 20 hectáreas de predio para la construcción del mismo y en 2009 se estableció el campus “Riviera Maya”.

1.2. Fines y facultades de la Universidad de Quintana Roo

1.2.1. Fines

De conformidad con lo establecido en el Artículo 3 de su Ley Orgánica, la Universidad de Quintana Roo tiene los siguientes fines:

- I. Impartir educación superior en los niveles técnico, de licenciatura, estudios de postgrado, cursos de actualización y especialización mediante las diferentes modalidades de enseñanza para formar los profesionistas, profesores e investigadores que requiere el estado de Quintana Roo, la región y el país, en su armónico desarrollo socioeconómico y cultural.
- II. Organizar, fomentar y generar nuevos conocimientos mediante programas de investigación científica; dotados de espíritu emprendedor, innovador y de logro de objetivos; encauzados a la superación personal, comprometidos con el progreso del ser humano, de amor a la patria y a la conciencia de responsabilidad social.
- III. Organizar fomentar y realizar programas y actividades relacionadas con la creación artística, la difusión y extensión de los beneficios de la cultura que propicien el avance en su conocimiento y desarrollo.
- IV. Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo

científico, cultural y natural del estado de Quintana Roo, de la región y del país.

- V. Estar fundamentalmente al servicio del estado de Quintana Roo y del país.

1.2.2. Facultades

Para dar cumplimiento de sus fines, según el Artículo 4 de su Ley Orgánica, la Universidad contará con las siguientes facultades:

- I. Organizar y realizar sus actividades conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica
- II. Expedir todas las normas y disposiciones internas, para el debido cumplimiento de sus fines.
- III. Planear, programar, organizar, ejecutar y evaluar sus actividades académicas de docencia, investigación, difusión y extensión de la cultura; las labores relacionadas con el desarrollo científico, tecnológico y cultural; y las actividades administrativas y técnicas inherentes a las anteriores.
- IV. Expedir títulos profesionales, grados académicos, certificados y diplomas correspondientes a los estudios cursados y acreditados en la institución.
- V. Incorporar estudios y otorgar a retirar reconocimiento de validez a los cursados en planteles particulares en el estado.
- VI. Conceder validez, para fines académicos, mediante revalidación o establecimiento de equivalencias a los estudios cursados en otros establecimientos educativos, nacionales o extranjeros, de acuerdo con lo previsto en la normatividad interna y demás disposiciones aplicables.
- VII. Expedir las normas y fijar los requisitos para el ingreso y la permanencia de los alumnos, tomando en cuenta su capacidad y aprovechamiento.

Para la fijación de los requisitos no se considerarán limitaciones derivadas de sexo, edad, estado civil, condición socioeconómica, militancia política ni creencias personales.

VIII. Expedir las disposiciones relacionadas con el ingreso, la promoción y la permanencia del personal académico de la Universidad.

Se establecerá la participación de los aspirantes a formar parte del personal académico, en concursos de oposición o procedimientos igualmente idóneos, para evaluar y seleccionar los más aptos; asimismo, se llevarán a cabo las evaluaciones periódicas, para determinar la promoción y permanencia del mismo.

En ningún caso en la normatividad correspondiente, se establecerán limitaciones para el ingreso, la promoción y la permanencia del personal académico, referidas a edad, sexo, condición socioeconómica, militancia política o creencias personales.

IX. Fomentar e impulsar la organización de sus egresados, mediante actividades tendientes a su actualización, especialización profesional y servicio social.

La participación de los egresados de ninguna manera podrá afectar la estructura, organización y actividades de la Universidad.

X. Designar y remover a las autoridades, funcionarios, personal académico y administrativo de la Universidad, conforme a lo dispuesto por la Ley Orgánica y normatividad aplicable.

XI. Celebrar toda clase de actos jurídicos para el cumplimiento de sus fines.

XII. Administrar libremente su patrimonio y realizar las actividades que permitan su incremento; para tal fin promoverá la creación de empresas, industrias y servicios que la vinculen a los sistemas estatal y nacional de producción y le permitan coadyuvar al desarrollo de la comunidad. Asimismo podrá participar en la constitución de asociaciones, sociedades y fundaciones que tengan por objeto impulsar el desarrollo de sus actividades y celebrar los

convenios necesarios para el logro de los propósitos de esta fracción.

- XIII. Colaborar con el Gobierno del Estado de Quintana Roo, a solicitud expresa del Gobernador del Estado, en la formulación, coordinación, apoyo y desarrollo de actividades tendientes a elevar el nivel de la educación superior en el estado y la región.

Igualmente, a solicitud expresa del Gobernador del Estado, participar en programas de servicio social y en actividades académicas, científicas y culturales tendientes a elevar el nivel social, económico y cultural de la sociedad del estado de Quintana Roo.

- XIV. Realizar los demás actos vinculados con sus fines y que se deriven de la Ley Orgánica.

Para el cumplimiento de sus fines, la Universidad examinará todas las corrientes del pensamiento humano, los hechos históricos y las doctrinas sociales, con la rigurosa objetividad que corresponde a sus fines.

No obstante, será obligatorio que se cumpla cabalmente con los planes y programas de estudio, investigación y difusión cultural, elaborados y aprobados en los términos y por los órganos que establece la Ley Orgánica.

Los principios de libertad de cátedra, de investigación, de libre manifestación de las ideas y de creación cultural, realizados en el cumplimiento de sus fines, normarán las actividades de la universidad.

La violación de estos principios en provecho de propaganda política partidista o religiosa, así como la comisión de actos contrarios al decoro e integridad de la Universidad y al respeto que entre sí se deben sus integrantes, será motivo de sanción, de conformidad con la normatividad correspondiente.

La fuente depositaria, garante y responsable de estos principios reside en toda la comunidad universitaria.

La Universidad de Quintana Roo estará integrada por sus autoridades, funcionarios, personal académico, alumnos, personal administrativo y egresados.

1.3. Identidad Universitaria

1.3.1. Misión

“Formar profesionistas sólidamente preparados, comprometidos con el progreso del ser humano, fuertemente vinculado con la sociedad, capaz de contribuir al fortalecimiento de la cultura y al desarrollo social y económico de Quintana Roo y México”.

1.3.2. Visión

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

Como resultado de lo anterior, la mayoría de los programas educativos vigentes en el 2003 educativos están acreditados por organismos reconocidos por la Comisión para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) y los procesos académicos-administrativos críticos están certificados a través de la norma ISO 9001:2000.

1.3.3. Escudo



Imagen 2. Fuente: Universidad de Quintana Roo
Autor: J. Enrique Hernández Rodríguez.

Descripción:

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

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

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

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

universales.

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

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

“Fructificar la razón: trascender nuestra cultura”

1.3.4. Lema

*“Fructificar la razón:
trascender nuestra cultura”*

Autor: Maribel Rubí Urbina Reyes.

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

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

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

1.3.5. Modelo Educativo

El modelo educativo tiene los siguientes componentes:

1. Enfoque centrado en el autoaprendizaje.
2. Formación integral del estudiante.
3. Equilibrio entre formación general y especialización.
4. El profesor se concibe como facilitador del aprendizaje.
5. Currículum flexible y actualizado.
6. Formación multidisciplinaria y polivalente.
7. Innovación educativa.

1.3.6. Valores institucionales:

Unidad

Es la armonía entre los integrantes de la comunidad Universitaria, construida a partir de una misión y visión compartidas y aceptadas.

Honestidad

Es la conducta individual y colectiva que proporciona transparencia, certidumbre y apego a normatividad y que representa un ejemplo positivo para la sociedad.

Respeto

Es el reconocimiento y observancia de los derechos de los actores involucrados en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la universidad, sean individuales o de órganos colegiados.

Superación

Son los cambios individuales y/o colectivos, en lo humano, profesional y socioeconómico para el logro de metas y condiciones de vida.

Ética

Es el comportamiento humano, responsable y respetuoso, para el cumplimiento adecuado y transparente de sus funciones en la institución.

Eficiencia

Es el compromiso de obtener el máximo y mejor resultado con los recursos mínimos.

Libertad

Son las condiciones establecidas en las políticas y lineamientos normativos institucionales, para que cada persona o grupo de trabajo tenga espacio flexible para la toma de decisiones adecuadas con sus funciones y obligaciones.

Comunicación

Es el flujo e intercambio de información entre los miembros de la comunidad universitaria en un ambiente de cordialidad.

Justicia

Actuar a la luz del derecho, la equidad y la razón con respeto a la dignidad humana.

Liderazgo

Es la capacidad reconocida en la toma de decisiones, considerada con certeza y oportunidad.

1.4. Autoridades universitarias

El Gobierno de la Universidad será encomendado a las siguientes autoridades:

- I. La Junta Directiva.
- II. El Consejo Universitario.

-
-
- III. El Rector.
 - IV. Los Consejos Académicos.
 - V. Los Coordinadores de Unidad.
 - VI. Los Consejos de División.
 - VII. Los Directores de División.
 - VIII. El Patronato.

1.4.1. Las Divisiones

Las divisiones son áreas administrativas que agrupan áreas de conocimiento afines con el objetivo de proyectarlas en conjunto. Asimismo, se encargan de gestionar y obtener los apoyos necesarios para que los estudiantes obtengan una educación de calidad.

La Universidad de Quintana Roo, cuenta con seis divisiones:

1. La División de Ciencias e Ingeniería (DCI)
2. La División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas(DCSEA)
3. La División de Ciencias Políticas y Humanidades,
4. La División de Ciencias de la Salud.
5. La División de Desarrollo Sustentable (Cozumel), y
6. La División Riviera Maya (Playa del Carmen).

Cada una de estas divisiones está dirigida por un **Director de División**, a quien le corresponde dirigir y vigilar la adecuada realización de las actividades académicas de la División a su Cargo; proyectar, desarrollar y apoyar la

organización de las actividades y eventos que permitan elevar el nivel académico de la división.

El director de división será nombrado por la Junta Directiva, a propuesta en terna del Rector, durará en su cargo cuatro años, podrá ser reelecto una vez y deberá reunir los mismos requisitos fijados para el coordinador de unidad.

1.5. Servicios Universitarios

La infraestructura de la Universidad de Quintana Roo incorpora adelantos tecnológicos en áreas sustantivas, como telecomunicaciones basadas en redes de fibra óptica e inalámbricas; edificios inteligentes, generación de energías sustentables, laboratorios y talleres equipados con tecnología de punta, instalaciones deportivas semiolímpicas, entre otras.

El sistema bibliotecario, el cual se integra por dos modernas bibliotecas, pone a disposición de estudiantes, profesores e investigadores de la región un acervo bibliográfico actualizado, y servicios cuya calidad ha sido certificada por organismos internacionales.

También cuenta con un amplio esquema de becas que estimula la excelencia en los estudiantes. En la actualidad más del 25% de los estudiantes son beneficiarios de algún tipo de apoyo económico. Existe la Unidad de Apoyo a Estudiantes Indígena, en la que un grupo de académicos especializados diseña y aplica herramientas educativas que faciliten la integración de estos alumnos al sistema de enseñanza y aprendizaje de la Universidad.

La Universidad de Quintana Roo, mediante convenios vigentes de intercambio académico, logra que sus estudiantes realicen estudios en diversas universidades de México, América del Norte y Europa, y recibimos constantemente estudiantes extranjeros en nuestras aulas.

Otros de los Servicios Universitarios son: Tecnologías de Información (Departamento de Cómputo y Telemática), el Centro de Información Geográfica (CIG), Centro Emprendedor de Negocios (CEN) y el Observatorio Urbano.

1.6. Generalidades de la Universidad de Quintana Roo

Cuando la Universidad inició sus actividades académicas contaba con ocho Licenciaturas en la unidad Chetumal, las cuales eran:

1. Licenciatura en Derecho
2. Licenciatura en Antropología Social
3. Licenciatura en Lengua Inglesa
4. Licenciatura en Relaciones Internacionales
5. Licenciatura en Sistemas Comerciales.
6. Licenciatura en Economía y Finanzas
7. Ingeniería Ambiental
8. Ingeniería en Sistemas de Energía

Posteriormente, en 1998 se incrementó la oferta académica al crearse la Unidad Cozumel, dándole impulso a los estudios de nivel cinco (Profesional Asociado, Técnico Superior).

Durante 1999 se implementó un nuevo programa académico en la Unidad Chetumal:

- Profesional Asociado en Turismo Alternativo.

Durante el 2000 se aumentó el número de programas académicos con tres maestrías, de las cuales dos fueron bajo convenio y una propia:

- Maestría en Derecho

-
-
- Maestría en Economía y Administración Pública
 - Maestría en Ciencias Sociales Aplicadas a los Estudios Regionales.

Durante el 2001 se abrieron nuevos programas académicos en concordancia con los cambios en el Estado:

- Profesional Asociado en Cómputo Informático.

Durante el año 2002, la oferta académica de la institución se incrementó en tres programas más:

- Licenciatura en Manejo de Recursos Naturales
- Profesional Asociado en Redes
- Maestría en Economía y Administración

Durante el 2003, se agregaron dos nuevos programas a la oferta educativa universitaria:

- Profesional Asociado en Recursos Humanos
- Postgrado en Planeación.

A inicios del ciclo escolar 2004-2005, la institución contaba con una matrícula de 2,893 alumnos, distribuida en los tres niveles educativos que imparte la institución y en sus dos unidades académicas.

Actualmente, la Universidad de Quintana Roo, cuenta con la siguiente oferta académica:

Planes de Licenciatura:

Unidad Chetumal

- Licenciatura En Manejo de Recursos Naturales
- Ingeniería en Sistemas de Energía
- Ingeniería Ambiental
- Ingeniería en Redes
- Licenciatura en Antropología Social
- Licenciatura en Seguridad Pública
- Licenciatura en Economía y Finanzas
- Licenciatura en Sistemas Comerciales
- Licenciatura en Derecho
- Licenciatura en Humanidades
- Licenciatura en Relaciones Internacionales
- Licenciatura en Gobierno y Gestión Pública
- Licenciatura en Lengua Inglesa
- Licenciatura en Farmacia
- Licenciatura en Enfermería
- Médico Cirujano
- Profesional Asociado en Turismo Alternativo
- Profesional Asociado en Seguridad Pública

Unidad Cozumel

- Licenciatura en Tecnologías de Información
- Licenciatura en Turismo
- Licenciatura en Sistemas Comerciales
- Licenciatura En Manejo de Recursos Naturales
- Licenciatura en Lengua Inglesa

Unidad Playa del Carmen

- Licenciatura en Administración Hotelera
- Licenciatura en Gobierno y Gestión Pública
- Ingeniería Empresarial

Planes de Postgrado

Unidad Chetumal

- Maestría en la Enseñanza de la Matemática
- Maestría en Español
- Programa de Maestría y Especialidad en Economía del Sector Público
- Programa de Maestría en Ciencias Sociales
- Programa de Postgrado en Planeación
- Maestría en Educación Didáctica del Inglés / Tecnología Educativa
- Programa de Doctorado en Geografía.

En general, la diversidad de opciones que brinda la universidad de Quintana Roo a los estudiantes de esta y otras entidades, así como de otros países de Centro América, sólo demuestran el impacto que esta casa de estudios ha tenido en el estado, además de garantizar una enseñanza académica de calidad, pues está considerada dentro de las pocas Instituciones de educación superior con mención de excelencia en sus programas académicos. Asimismo, sus procesos académico-administrativos están certificados bajo la norma ISO 9001:2000, que garantiza a los usuarios calidad y satisfacción.

En cuanto a la calidad de la planta académica de la Universidad, ésta cumple satisfactoriamente los criterios oficiales a nivel nacional, tanto que ha recibido reconocimientos nacionales, mismos que la ubican como una Universidad de

Excelencia.

El 87.67 % de los profesores de tiempo completa poseen estudios de posgrado; el 15.70 % de ellos pertenece al Sistema Nacional de Investigadores, y el 66 % cuenta con el perfil reconocido por la Secretaría de Educación pública. (Fuente: Dirección de Investigación y Posgrado, fecha de actualización 05/10/09)

La UQROO pertenece al Consorcio de Universidades Mexicanas (CUMEX), el cual integra a las mejores Universidades del país.

Al formar parte del CUMEX, la universidad se ha sometido a la evaluación externa de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) de los Comités para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) y como resultado se ha obtenido que dichos Comité posicionan a las carreras evaluadas en el máximo nivel de calidad.

En cuestiones estatales, la UQROO es la única Institución a la que la Secretaría de Educación Pública le reconoce al 100 % sus programas académicos, calificados bajo estándares internacionales de calidad.

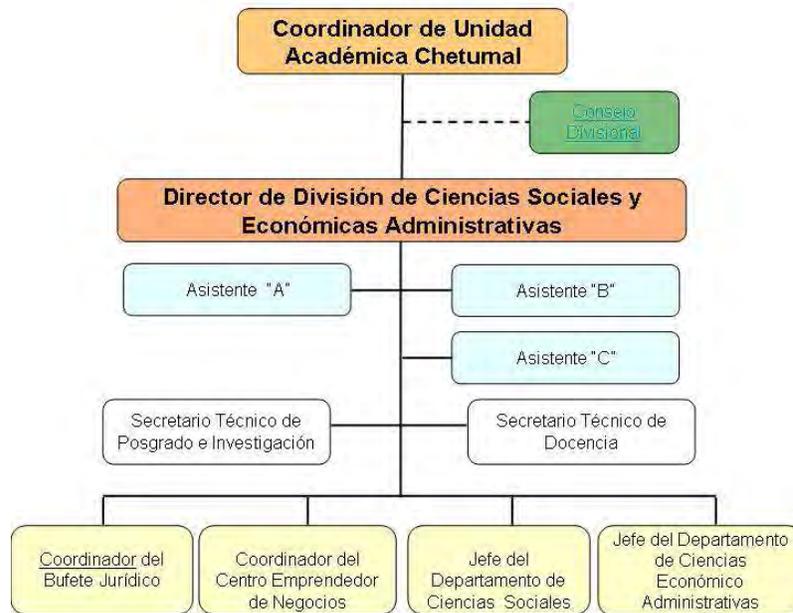
El 99 % de los programas educativos, tanto de profesional asociado y de licenciatura son reconocidos a nivel nacional por su buena calidad.

1.7. La División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

La División está conformada por: El Bufete Jurídico, el Centro Emprendedor de Negocios, el Departamento de Ciencias Sociales, el Departamento de Ciencias Jurídicas, el Departamentos de Ciencias Económico Administrativas y el Laboratorio de Publicidad, cuya misión es la siguiente:

Misión

La formación de profesionales en las Ciencias Sociales y Económico Administrativas con excelencia académica y fuerte compromiso social, así como la generación y aplicación del conocimiento principalmente orientado a solucionar los problemas de la sociedad, especialmente de la entidad, la península de Yucatán y de la región de Centroamérica y el Caribe.



Organigrama 1. Organigrama de la Dirección de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

Fuente: Manuel de Organización de la Universidad de Quintana Roo

1.7.1. La carrera de Economía y Finanzas

La licenciatura en Economía y finanzas nace en Quintana Roo, con la misma Universidad. Al igual que las demás licenciaturas, busca que los estudiantes de esta entidad no tengan que emigrar a otros estados para poder realizar sus estudios a nivel profesional.

1.7.1.1. Justificación de la carrera

Los cambios sociales, políticos y económicos presentados en el ámbito nacional e internacional hacen necesaria e indispensable la formación de profesionistas que cuenten con conocimientos especializados para lograr el desarrollo equilibrado de su entorno.

La Universidad de Quintana Roo, ante esta necesidad, contempla una formación multidisciplinaria que contempla el manejo de una adecuada planeación de los recursos tanto humanos, naturales, financieros y materiales en un contexto regional estratégico , derivado de la importancia geográfica y económica por la ubicación en la cual se encuentra el estado de Quintana Roo.

Al ser Quintana Roo el Estado que le brinda la entrada a México a Centroamérica y el Caribe, en este contexto, la Universidad de Quintana Roo ofrece la Licenciatura en Economía y Finanzas, para contribuir al fortalecimiento de la entidad y a su capacidad para planear y dirigir su participación en el proceso de desarrollo a nivel nacional, regional e internacional.

1.7.1.2. Objetivo de la carrera

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

1.7.1.3. Perfil del aspirante

Un aspirante para ingresar a la Universidad de Quintana Roo, en la carrera de Economía y Finanzas, debe realizar una autoevaluación para saber si cumple con las habilidades necesarias que le ayudarán y facilitarán su desempeño en la misma, entre ellos se menciona el conocer los elementos básicos de la ciencia económica, estar interesado en los problemas económicos, sociales y políticos del mundo actual. También resalta la facilidad en el manejo de las matemáticas y la estadística. El punto que considero más importante de todos, es el de contribuir al desarrollo económico regional y nacional.

Habilidades necesarias:

- Gusto y habilidad para leer
- Aptitud para redactar
- Capacidad de análisis y síntesis
- Memoria comprensiva
- Interés por el desarrollo de las relaciones humanas
- Razonamiento lógico y numérico
- Buena expresión oral
- Espíritu emprendedor y creativo

Además, de las habilidades anteriores, el aspirante debe cubrir algunos requisitos formales para ingresar a la Licenciatura en Economía y finanzas, los cuales menciono a continuación:

- Ser egresado de las instituciones de educación media superior
- Haber cubierto todas las materias y presentar el certificado de estudios correspondiente
- Provenir preferentemente del área de Ciencias Sociales o Matemáticas
- Tener interés en contribuir al desarrollo socioeconómico regional y nacional, en las áreas de planeación económica y manejo financiero

-
-
- Mantener una actitud abierta ante el trabajo interdisciplinario
 - Tener facilidad para el manejo de las matemáticas e interés en las áreas económicas y financieras.

1.7.1.4. Perfil del egresado

El cursar y aprobar las materias que conforman la licenciatura en economía y finanzas, brinda al egresado, al finalizar los estudios, la capacidad para:

- Analizar y describir los procesos socioeconómicos y financieros en su interrelación con el resto del sistema.
- Proponer e implementar alternativas para el desarrollo socioeconómico y financiero en los ámbitos micro y macroeconómicos.
- Propiciar el trabajo interdisciplinario, toda vez que éste enriquece las propuestas de desarrollo.
- Construir modelos conceptuales y econométricos, basados en la realidad, que le permitan emplear los instrumentos más apropiados para el análisis y solución de los distintos problemas económicos.
- Elaborar programas de instrumentación financiera que permitan a las distintas instancias una optima utilización de sus recursos y un máximo desarrollo a mediano y largo plazo.
- Emplear y desarrollar los instrumentos financieros que optimicen el desempeño de las diferentes instancias.
- Actualizar sus conocimientos e incorporar las nuevas técnicas y métodos necesarios para el buen desempeño de sus labores.
- Presentar soluciones creativas y viables a los diferentes problemas de su entorno.
- Demostrar capacidad autocrítica y desempeño honesto.

1.7.1.5. Actividad profesional

La formación que recibe un licenciado en Economía y Finanzas, le permite tener un campo de acción laboral amplio tanto en el ámbito público como en el privado.

En el primero, desempeña eficientemente labores de planeación, instrumentación financiera y desarrollo de programas de impacto social que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los habitantes, que puede ser una localidad, un municipio, entidad o país, dependiendo del rango de acción del proyecto.

Asimismo, las actividades de presupuestación, contraloría y finanzas de cualquier organismo de este sector son desempeñadas por un egresado de esta licenciatura. Así también, está capacitado para elaborar y asesorar los planes y programas de desarrollo institucional de las mismas y ejercer actividades de dirección y control de éstas.

En el sector privado, podrá ejercer labores de planeación empresarial, desde la concepción de la idea de la empresa, los mecanismos de financiamiento de la misma, hasta su desarrollo y control en la práctica cotidiana. Asimismo, cuenta con las bases para desempeñarse en el ámbito bancario, financiero y bursátil. Otro aspecto es la formación emprendedora que lo induce a crear su propia empresa para brindar servicios y empleos a la comunidad.

Por otra parte, el egresado tiene la capacidad de efectuar investigaciones en el ámbito de su área de estudio, así como puede complementar su formación con otra disciplina en los sectores que así lo requieran. La sola formación, también le brinda la capacidad de emplearse en instituciones educativas en labores docentes eficientemente.

1.7.1.6. Organización de la carrera

La carrera de Economía y Finanzas consta de 320 créditos distribuidos en cuatro bloques de asignaturas:

- Asignaturas Generales (AG)
- Asignaturas Divisionales (AD)
- Asignaturas de Concentración Profesional (ACP)
- Asignaturas de Apoyo (AA)

Al término la carrera, el egresado debió haber cursado un total de 320 créditos distribuidos entre las cuatro clasificaciones anteriores, sin excederse de los rangos que se establezcan como mínimos y máximos de créditos por tipo de asignatura y que menciono a continuación:

Bloque de asignaturas	Límite establecido de Créditos	
	Mínimo	Máximo
Asignaturas Generales	32	42
Asignaturas Divisionales	12	24
Asignaturas de Concentración Profesional	246	254
Asignaturas de Apoyo	20	20

Los rangos significan que el número de créditos que cada estudiante cubre dentro de cada bloque de asignaturas puede variar, pero la suma total de sus créditos no podrá ser menor a 320.

Es importante mencionar que las asignaturas generales y divisionales se encuentran divididas en dos bloques cada una. En las primeras, se encuentran aquellas que formaron parte de la estructura del plan académico y el segundo bloque lo conforman las materias adicionadas o bien que sustituyeron en

algún momento a alguna materia, con la finalidad de actualizar el plan de estudios de la carrera, buscando con ello estar a la vanguardia en los conocimientos necesarios para formar egresados de calidad.

Las asignaturas generales, se constituyen por cursos que tienen la función de desarrollar en los estudiantes las habilidades necesarias para que trabajen y elaboren en forma creativa los contenidos de todos los demás cursos a lo largo de la carrera y como un medio para ampliar su horizonte académico.

Las asignaturas divisionales, como su nombre lo dice, son aquellas destinadas a familiarizar a los estudiantes con las temáticas y problemas compartidos por las distintas disciplinas dentro de las ciencias sociales y enfatizan la importancia de la interdisciplinariedad para obtener un grado mayor de avance en el conocimiento.

Las asignaturas de concentración profesional son el cuerpo teórico-metodológico de la carrera, se puede decir que son la columna vertebral que da soporte a la formación del licenciado en Economía y Finanzas, ya que éstas son las que representan la mayor especialización temática de las materias que forman la misma.

Finalmente, las asignaturas de apoyo, que son instrumentos educativos que representan un complemento importante para la formación integral del estudiante, estas asignaturas pueden ser elegidas por el estudiante de acuerdo a sus intereses y gustos. La cantidad de créditos necesarios es de 20, los cuales pueden ser cubiertos cursando:

- Asignaturas correspondientes a otras licenciaturas
- Actividades culturales
- Actividades deportivas
- Idiomas

1.7.1.7. Mapa Curricular

El plan de estudios correspondiente a mi generación fue el Plan 1995, cuyo Mapa Curricular es el siguiente:

CICLO 1			
Clave		C	Requisito
AG-108	ESCRITURA Y COMPRESIÓN DE TEXTOS	6	
AG-109	MATEMÁTICAS	7	
AG-107	LÓGICA	6	
AD-110	HISTORIA Y CULTURA REGIONAL	6	
AD-106	INTRODUCCIÓN A LA ECONOMÍA	6	

CICLO 2			
Clave		C	Requisito
ACP-102	MATEMÁTICAS I (CÁLCULO Y ECUACIONES)	6	
AD-107	PROBLEMAS SOCIALES CONTEMPORÁNEOS	6	
ACP-104	MATEMÁTICAS II (ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL)	6	
ACP-103	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	6	
AD-111	INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DEL DERECHO	6	

CICLO 3			
Clave		C	Requisito
ACPEF-102	DERECHO ECONÓMICO NACIONAL E INTERNACIONAL	6	
ACP-108	HISTORIA ECONÓMICA MUNDIAL	6	
ACP-107	MICROECONOMÍA	6	AD-106
AD-105	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES	6	
ACP-106	MATEMÁTICAS FINANCIERAS	6	
ACP-105	INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD Y ANÁLISIS FINANCIEROS	6	

CICLO 4			
Clave		C	Requisito
ACPEF-100	ECONOMÍA POLÍTICA I	6	
ACP-112	HISTORIA ECONÓMICA DE MÉXICO	6	
ACP-111	MACROECONOMÍA	6	AD-106
ACPEF-104	TEORÍA Y POLÍTICA FISCAL Y MONETARIA	6	ACP-107
ACPEF-101	ECONOMÍA MARGINALISTA Y NEOCLÁSICA	6	

CICLO 5			
Clave		C	Requisito
ACPEF-105	HISTORIA ECONÓMICA REGIONAL	6	
ACP-113	COMERCIO INTERNACIONAL I	6	
ACPEF-106	REVISIÓN DE TEORÍAS KEYNESIANA Y POSKEYNESIANA	6	
ACPEF-107	METODOLOGÍA ECONÓMICA	6	
ACP-110	ECONOMETRÍA	6	ACP-104

CICLO 6			
Clave		C	Requisito
ACPEF-109	DESARROLLO DEL SISTEMA FINANCIERO MEXICANO E INTERNACIONAL	6	
ACPEF-110	GRUPOS FINANCIEROS NACIONALES	6	

ACP-109	ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS	6	ACP-105
ACPEF-103	ECONOMETRÍA APLICADA	6	ACP-110
ACP-114	COMERCIO INTERNACIONAL II	6	

CICLO 7

Clave		C	Requisito
ACPEF-108	SEMINARIO DE ECONOMÍA APLICADA I	6	
ACPEF-111	POLÍTICA ECONÓMICA ESTRUCTURALISTA Y NEOESTRUCTURALISTA	6	
AG-111	SEMINARIO DE PROBLEMAS REGIONALES	8	50% Créd.
ACPEF-116	DESARROLLO ECONÓMICO	6	
ACPEF-115	ORGANISMOS Y GRUPOS FINANCIEROS INTERNACIONALES	6	

CICLO 8

Clave		C	Requisito
ACPEF-113	SEMINARIO DE ECONOMÍA APLICADA II	6	
ACPEF-117	ANÁLISIS DEL DESARROLLO REGIONAL	8	
ACPEF-114	TOMA DE DECISIONES GERENCIALES	6	ACP-109
ACPEF-112	POLÍTICA ECONÓMICA NEOLIBERAL	6	
ACPEF-118	PLANEACIÓN FINANCIERA	6	

CICLO 9

Clave		C	Requisito
ACPEF-120	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	6	
ACP-115	SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN I	8	
ACP-127	SEMINARIO TEMÁTICO	8	
ACPEF-121	PLANEACIÓN DEL DESARROLLO REGIONAL	6	ACPEF-117
ACPEF-125	MERCADO DE VALORES Y DINERO	6	

CICLO 10

Clave		C	Requisito
ACPEF-123	EVALUACIÓN DE PROYECTOS	6	
ACPEF-122	FINANZAS BURSÁTILES Y CORPORATIVAS	6	
AG-110	ÉTICA	6	50% Créd.
ACP-116	SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II	8	ACP-115

1.7.1.8. Requisitos de titulación

Para que el egresado pueda obtener el título de Licenciado en Economía y Finanzas, es necesario que éste cumpla con los siguientes requisitos:

- I. Cubrir el 100% de los créditos de la licenciatura
- II. Haber cubierto en su totalidad el *Servicio Social*, de acuerdo con el Reglamento correspondiente
- III. Cumplir con la modalidad de titulación que se elija. El departamento de titulación marca hasta la fecha como modalidades las siguientes:

-
-
- a. Promedio
 - b. Estudios de Postgrado
 - c. Examen General de Egreso de la Licenciatura (EGEL)
 - d. Trabajo monográfico con réplica frente a jurado
 - e. Tesis

IV. Aprobar el examen de inglés con el nivel requerido, que en el caso de Economía y Finanzas Generación 1996-2001 es el nivel "Intro".

La carrera de Economía y Finanzas prepara al egresado a poder incursionar en el ámbito laboral en un gran número de empresas, no importa si es pública o privada, la actividad económica en la ciudad de Chetumal es mayoritariamente derivada del Sector Gobierno, ya que es la capital del Estado y todas las dependencias gubernamentales, tanto federales, estatales y municipales tienen oficinas establecidas en ella. Sin embargo también se encuentran empresas de la iniciativa privada necesarias para el desarrollo económico y para satisfacer las necesidades básicas, de productos y servicios de los chetumaleños, algunas son locales otras regionales y otras más nacionales.

En este contexto, también hay necesidades financieras de la población, las cuales son cubiertas por las empresas bancarias, instituciones que forman parte del sistema financiero mexicano, el objetivo de todas y cada una de dichas instituciones es captar recursos económicos de algunas personas para ponerlo a disposición de otras personas, empresas o instituciones gubernamentales que los necesiten para ejecutar algún proyecto de inversión. Por lo que vemos es de suma importancia contar con ellas, aquí en la ciudad contamos con varias instituciones de esta índole.

Como egresada de la Universidad de Quintana Roo y contando con el perfil de una carrera económico-administrativa, la de Economía y Finanzas, pude ingresar a trabajar al Banco BBVA Bancomer, que es una de las empresas del Sistema Financiero Mexicano de mayor renombre y prestigio tanto nacional como internacional.

CAPÍTULO II

EL GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER S.A.

2.1. Antecedentes Históricos

2.1.1 La década de los 30's

La creación del Banco de Comercio se llevó a cabo en un momento clave para la banca mexicana, ya que en aquellos años el sistema financiero del país experimentaba un profundo proceso de reconstrucción y reorganización. El 15 de octubre de 1932 nació el Banco de Comercio, S.A. con un capital de 500 mil pesos. Fue el primer día de trabajo para un grupo de 28 personas, incluyendo desde el Director Gerente hasta los empleados de servicio, los iniciadores de esa nueva empresa.

Las primeras oficinas se encontraban en la calle Venustiano Carranza número 46, en el centro de la ciudad, y entonces el corazón financiero del país. El Banco de Comercio surgió como una empresa relativamente pequeña, pero años después se convertiría en la entidad bancaria más grande del país.

Entre los socios capitalistas del Grupo fundador, se encontraban: Raúl Baillères, Liberto Senderos, Maximino Michel, Ernesto J. Amescua, Antonio Signoret y Francisco Suniaga y Tornel. Posteriormente, el Banco de Comercio fue incorporando en el Consejo de Administración a otras personas que estaban en pleno crecimiento dentro del sector financiero o en el mundo de los negocios.

Es importante señalar que entre los empresarios unidos en torno al Banco de Comercio surgió un cuarteto empresarial que marcaría una época en los negocios en México, el grupo BUDA (por las iniciales de Baillères, Ugarte, Domínguez y Amescua).

Las primeras oficinas eran pequeñas. El mobiliario inicial fueron muebles de oficina de segunda mano adquiridos en los bazares de la calle de Donceles por el propio Ugarte, y contaba con tres teléfonos. No obstante todo tenía que lucir

muy profesional y desde el inicio ya figuraba en los documentos el emblema del mercurio que caracterizaría al Banco.

El modelo de negocios inicial del Banco de Comercio se basaría en tres pilares. El primero era la búsqueda de una clientela amplia y abierta. El segundo era dar una oferta relevante de servicios financieros, y no sólo intermediación. El tercero fue vital para el Banco, ya que fue una solución al problema de cómo crecer, se trataba de la expansión nacional del Banco a través del desarrollo de un sistema de filiales o bancos afiliados, como se le llamó.

En febrero de 1934, a menos de dos años de fundarse el Banco de Comercio, abre sus puertas su primer banco afiliado: El Banco Mercantil de Puebla y poco tiempo después, en octubre de ese mismo año, el Banco Mercantil de Guadalajara.

En julio de 1937 abre sus puertas el Banco Mercantil de Tampico S.A. y en 1939 inicia operaciones el Banco Mercantil de Veracruz.

El 16 de diciembre de 1939 abrió sus puertas el Banco Mercantil de Veracruz con un capital de 500,000.00 pesos. Sus oficinas se ubicaron en la esquina de las calles de Independencia y Juárez, en el centro del puerto.

El gobierno veía con buenos ojos esta expansión del Banco. Este modelo de negocios, y el consecuente crecimiento del Banco eran una muestra de que se podía crear una infraestructura financiera para el país. Además el posicionamiento del Banco de Comercio entre los bancos grandes generaría mayor competencia en la industria bancaria.

2.1.2 La década de los 40's

El comienzo de la década de los cuarentas está marcado por la amenaza de la Segunda Guerra Mundial.

Durante la guerra, se presentó un crecimiento inusitado de los depósitos, que fue ocasionado por distintas causas de las cuales las más importantes son:

- La entrada de capitales que buscaban un refugio durante la guerra;
- Remesas de los trabajadores del programa bracero,

-
-
- Inversiones extranjeras directas,
 - Depósitos de las compañías exportadoras que incrementaban sus ventas
 - y Repatriación de capitales mexicanos (inclusive algunos de los que habían salido desde la Revolución).

El crecimiento en los depósitos se asoció a un crecimiento generalizado del sistema financiero mexicano.

El crecimiento de los depósitos se tradujo en una serie de cambios y retos importantes para el Banco, ya que se vio obligado a capitalizarse de una forma más rápida que otras entidades. Si crecían los bancos afiliados, y con ello las acciones de éstas que el banco tenía en sus activos, tenía que crecer también el capital del Banco. Esta característica del modelo de negocio del Banco lo obligaba al mismo tiempo a tener que incrementar su capital en la medida que el banco creciera. Era una especie de círculo virtuoso entre el modelo de negocio y la regulación bancaria, pues ataba la expansión del sistema de bancos afiliados y el crecimiento del Banco de Comercio.

La cantidad de créditos comerciales que se abrían en Bancomer anualmente fue constante al principio de la década: En 1940 fueron 1,132; en 1941 se abrieron 1,240; para 1942 fueron 1,114 y en 1943 se abrieron 1,255.

Desde los inicios del Banco, las corresponsalías en el extranjero crecieron. Estas corresponsalías eran acuerdos con bancos con los que se harían transacciones en distintas plazas o ciudades del mundo. Para 1945 las principales eran:

- España, donde el Banco contaba con corresponsalías con 5 bancos en 53 ciudades de ese país;
- Estados Unidos, donde se contaba con 37 bancos corresponsales en 19 ciudades;
- Francia, con 6 bancos en 10 ciudades; Inglaterra con 9 bancos en 3 ciudades;
- Argentina con 8 bancos;
- y Canadá con 5 bancos en 2 ciudades.

2.1.3 La década de los 50's

Para 1950 el Banco de Comercio tenía 28 sucursales metropolitanas y el sistema de bancos afiliados se había expandido con 99 sucursales en distintas ciudades de la República. Esto es, el sistema en conjunto contaba con 127 sucursales.

En total, el sistema del Banco de Comercio y bancos afiliados daba empleo en el año 1954 a 5,150 personas, una cifra considerable para aquella época.

En 1956 los bancos afiliados en las distintas ciudades cambiaron simultáneamente sus nombres por el de Banco de Comercio, seguido del nombre de la entidad o plaza correspondiente. Este no fue sólo un mero cambio de palabras, si no que significó la afiliación completa entre los bancos del interior y el Banco de Comercio, generándose la imagen de una institución bancaria con presencia nacional que en total alcanzaba 164 oficinas en todo el país, 33 de las cuales estaban en la capital. También durante este año se creó la Financiera Bancomer, a partir de la incorporación de la Financiera Industria y Comercio al sistema Bancos de Comercio.

En 1957 se constituyeron Aseguradora Bancomer, Hipotecaria Bancomer e Inmobiliaria Bancomer.

2.1.4 La década de los 60's

En los inicios de la década de los años sesenta, el Banco de Comercio había experimentado un crecimiento que le imponía nuevas y mayores necesidades a la Institución, por lo cual construiría un nuevo edificio para que fuera su sede central. Así, en 1964 se concluyó el nuevo edificio sede del Banco de Comercio ubicado en Venustiano Carranza número 44, esquina con Bolívar. El inmueble cubría el área del antiguo edificio del Banco, más otros predios que se añadieron. Este edificio era la evidencia del crecimiento y espíritu de modernidad del Banco, ya que contaría con un diseño altamente funcional e infraestructura tecnológica novedosa para su momento. Además de que contrastaba en estilo arquitectónico con los antiguos edificios de esa zona.

En este edificio se alojarían más de 1,750 funcionarios y empleados.

El 24 de abril de 1964 a las 10 de la mañana el Presidente López Mateos, acompañado del Secretario de Hacienda Antonio Ortiz Mena y los directivos del Banco, recorrió las instalaciones durante 45 minutos. El 28 de abril se inauguró el edificio y cortó el listón el Secretario de Hacienda ante más de 600 personas. Ya completamente instalados en la nueva sede, en 1967 se iniciaron los trabajos para automatizar los sistemas del Banco. El primero y básico fue el de Cheques, pasarían dos años para que el nuevo sistema quedara implantado. Si bien fue la base para la instalación del Sistema de Pagos por Computadora SPAC, a partir de ese entonces la automatización se extendió a todas las operaciones bancarias fundamentales como: Cartera, Cobranzas, Valores, Créditos Hipotecarios, entre otras.

A lo largo de 1968, el Sistema Bancos de Comercio aceleró la contratación de técnicos agrícolas para hacer más ágil y oportuna la concesión de créditos al campo. La idea consistía en tener estos especialistas en lugares estratégicos del país y utilizarlos.

Los Juegos Olímpicos de 1968 en México fueron una ventana de oportunidad para la promoción del Banco. En primer lugar, permitieron abrir en la Villa Olímpica dos sucursales, las cuales fueron dotadas de recepcionistas y personal bilingüe. También se dotaron de personal bilingüe las oficinas ubicadas en las zonas comerciales y hoteleras, así como en el Aeropuerto. Se patrocinaron muchos eventos, pero se puso énfasis en el fútbol. Además de que la promoción fue a través de medios diversos: televisión, radio, prensa, las revistas, los folletos, entre otros.

1969 es un año de lanzamientos: sale al mercado nuestra Tarjeta de Crédito y comienza la afiliación tanto de establecimientos como de tarjetahabientes logrando una excelente respuesta en el mercado.

2.1.5 La década de los 70's

En 1971 el Banco de Comercio, consciente de que la base del desarrollo de la Institución es la capacidad de su más valioso recurso: el humano, inauguró el Centro de Capacitación (primero en su género dentro de la Banca

Mexicana). Un paso importante en la internacionalización del Banco de Comercio fue la apertura de la primera sucursal fuera del país, la cual se abrió en abril de 1974 en Los Ángeles, California.

El Banco, desde entonces, buscaba posicionarse como una institución líder entre la creciente comunidad mexicano-americana y en los flujos financieros entre el oeste de los Estados Unidos y México.

El 18 de noviembre de 1977 significó la culminación de un sueño. Los 35 Bancos del Sistema Banco de Comercio, la Financiera Bancomer e Hipotecaria Bancomer se fusionaron y así nació Bancomer, S.A. Institución de Banca Múltiple. Bancomer se constituyó como un grupo que incluía: una Compañía de Seguros, una Arrendadora, una Casa de Bolsa y una Compañía Inmobiliaria además de tener 587 oficinas en todo el país, la sucursal en Los Ángeles y oficinas de representación en: Londres, Madrid, Tokio y Nueva York.

La consolidación se venía estudiando desde que se abrió la posibilidad legal de llevarla a cabo. Así, una vez que la iniciativa de ley llegó al Congreso de la Unión, una de las funciones del Comité Directivo fue diseñar la estrategia a seguir para cumplir con los requisitos legales y técnicos para la fusión. Se elaboró un “Plan global de fusión”, y después de un estudio financiero se acordó que la entidad fusionadora sería Financiera Bancomer. La consolidación no sólo implicó un arduo trabajo de unificación de operaciones y sistemas, también condujo a la formación de los Consejos Regionales, que serían más de 30, ubicados prácticamente en todo el país.

A partir de entonces estos Consejos Regionales han sido fundamentales para la operación del Banco. Sus funciones serían, como en los bancos afiliados regionales, apoyar el análisis en las decisiones de créditos locales y sobre el clima de negocios en las distintas regiones.

Ante el crecimiento del Banco, se construiría una nueva sede, el Centro Bancomer, al sur de la ciudad de México, en la Avenida Universidad, muy cerca de la Avenida Coyoacán. La construcción del Centro Bancomer fue un acontecimiento sin precedente en su momento por las dimensiones y las características del inmueble. A finales de los años setenta, se inicia la

construcción del Centro Bancomer, imponente inmueble que se concibió como una solución a la dispersión de edificios que el Banco ocupaba en el centro de la capital.

2.1.6 La década de los 80's

El Centro Bancomer quedó concluido a mediados de julio de 1980, y fue inaugurado el 13 de agosto del mismo año, día que el Presidente López Portillo aceptó cortar el listón. El nuevo edificio construido sobre 122 mil metros cuadrados de terreno modificó el paisaje urbano y se convirtió en punto de referencia obligado para la ciudad.

El crecimiento del Banco continuó dándose; para el año de 1981, contaba con 27,889 empleados.

El 1º de septiembre de 1982, por Decreto Presidencial se llevó a cabo la Nacionalización de la Banca. Bancomer, constituido a partir de ese entonces como Sociedad Nacional de Crédito, siguió cumpliendo con su papel en el desarrollo de la economía mexicana.

La expropiación se daba en el entorno de la crisis económica más severa y profunda que ha vivido el país, y el estallido de la crisis de la deuda en América Latina. La expropiación, o estatización o nacionalización de la banca como se le llamó, mantuvo a la banca múltiple en manos del estado por casi diez años.

La conducción del Banco estuvo en manos de sus directores y el Consejo de Administración dejó de tener la importancia que tuvo como banco privado. En ese corto periodo, Bancomer tuvo tres directores generales. El primero fue Antonio Carrillo Flores, durante los tres meses entre la medida expropiatoria y la llegada del nuevo presidente al gobierno. El segundo, y probablemente más importante fue Ernesto Fernández Hurtado, de 1983 a 1987. El tercero fue Héctor Hernández Cervantes, de 1988 a 1990.

El Consejo de Administración, cambiaría de nombre a Consejo Directivo. Los Consejos Directivos de la banca estaban formados principalmente por funcionarios del sector público, aunque eventualmente se permitió la participación del sector privado. El Presidente de Bancomer en este período

era el Secretario de Hacienda, en un principio Jesús Silva-Herzog Flores. Posteriormente lo fueron los Secretarios de Hacienda Gustavo Petriccioli Iturbide y Pedro Aspe Armella. Al final del período sería el titular de banca de la Secretaría de Hacienda, entonces Guillermo Ortiz Martínez.

Durante esa época, Bancomer continuó innovando. En 1982, su capacidad técnica y operativa, permite el lanzamiento del servicio de Cajeros Automáticos que iniciaron un proceso de automatización en la relación entre el cliente y el Banco ofreciendo agilidad y rapidez para disposición de dinero en efectivo y otras operaciones. Los cajeros automáticos revolucionaron el concepto de la atención bancaria.

En 1984, en su afán de innovación, Bancomer incorpora el Servicio Inmediato Empresarial: Bancomer SI, que facilita a las empresas la realización automática de sus operaciones desde sus propias oficinas. Bancomer SI permitió integrar un sistema de administración de fondos en las principales capitales del país. Ese mismo año, se funda el Voluntariado Bancomer con el objeto de proporcionar un servicio de asistencia social que contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas de diversas comunidades marginadas.

En 1985 se crea la Tarjeta Bancomer Sí Activa, que introduce al mercado la Tarjeta de Débito que facilita a los clientes de cuenta de cheques el acceso a sus fondos.

2.1.7 La década de los 90's.

La historia de Bancomer tomó un nuevo rumbo en 1991, cuando un grupo con gran visión de futuro, adquirió el Banco tras el periodo de nacionalización, y Bancomer regresó a ser un Banco privado.

En Octubre de 1991 el Gobierno emprendió la reprivatización de la banca. En ese entonces, Valores de Monterrey, Sociedad Anónima, organización encabezada por Eugenio Garza Lagüera, ganó la subasta para la adquisición de Bancomer, tras un intenso proceso en el que se involucraron dos personas que en el futuro llegarían a ser Presidentes de su Consejo de Administración: Ricardo Guajardo Touché y Héctor Rangel Domene.

El 1° de diciembre de 1991 se hizo la entrega oficial de Bancomer a Eugenio Garza Lagüera, quien sería el Presidente del Consejo de Administración y Ricardo Guajardo tomó posesión como Director General del Banco.

Entre febrero y marzo de 1992, quedó constituido legalmente el Grupo Financiero Bancomer.

En abril de 1991 Bancomer, siempre a la vanguardia en sus productos, se adelantó a su época siendo el primer Banco mexicano en ofrecer una tarjeta dirigida y diseñada exclusivamente para niños y jóvenes: Inversión Inmediata Junior.

Se logró la reducción del tiempo de espera en sucursales, el mejoramiento del servicio del “Banco por teléfono”; la entrada en operación en 1992, del “Telebanco”, la ampliación de la red de cajeros automáticos que creció 35% en un año, en 1993; y la introducción de la tarjeta de débito, en 1994.

En 1994, el desequilibrio financiero en la macroeconomía le acarrearía presiones a la moneda mexicana. En diciembre, el Gobierno efectuó la esperada devaluación, y subió las tasas de interés, a niveles superiores al 100%, hacia marzo de 1995. El sistema bancario difícilmente podría resistir esa crisis.

En este contexto, entre las acciones de Bancomer para enfrentar la situación, tuvo lugar la búsqueda de un socio extranjero. Así, Grupo Financiero Bancomer y Bank of Montreal anunciaron, el 29 de marzo de 1996, que este último adquiriría 16% del capital del Grupo, así como algunos instrumentos de deuda.

En la parte operativa, la innovación continuó en la empresa, y un ejemplo de ello fue la apertura, en 1996, del Centro de Cómputo Monterrey.

También en 1996, se crearon tres nuevas subsidiarias financieras:

- Seguros Bancomer,
- Administradoras de Fondos para el Retiro Bancomer
- y Crédito Familiar.

En ese año, el Grupo se asoció con el Servicio Postal de Estados Unidos, para incursionar en el mercado internacional de transferencia de fondos. Al mismo

tiempo se alcanzó la cifra simbólica de las 1000 sucursales.

Durante la década de los noventa, también se dio un paso muy importante en la industria bancaria en México, misma que estuvo cerrada a la competencia del exterior durante 70 años. Con el Tratado de Libre Comercio, el sistema financiero mexicano se abrió a la participación de la banca internacional y ese cambio sería decisivo en el futuro de la Institución, ya que unos años después, Bancomer se convertiría en una organización global al ser fusionado con el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, BBVA, de origen español.

El entonces Banco Bilbao Vizcaya (BBV) había entrado a México a principios de los noventa con una participación minoritaria en el Banco Mercantil Probursa, cuyo Presidente era José Madariaga Lomelín, un hombre de negocios exitoso que a través de Probursa, su Casa de Bolsa, había adquirido al Banco Mercantil de México el 7 de junio de 1991; el primer banco que se vendió en la reprivatización. Posteriormente, el banco español fue incrementando su participación en Mercantil Probursa y en 1993 ésta ya había llegado al 20%.

En junio de 1996, BBV, consolidando su presencia en el mercado bancario mexicano, adquirió el Banco Mercantil Probursa y complementó su red de sucursales incorporando al Banco de Oriente y Banca Cremi.

Por su parte, siguiendo con el desarrollo y crecimiento de Bancomer, el 3 de febrero de 1997, Afore Bancomer inició operaciones. Esta Afore se convertiría en una empresa líder en su ramo.

En octubre de 1999, BBV anunció su fusión en España con Argentaria, lo que daría como resultado BBVA, grupo líder en España y América Latina.

En cuanto a Bancomer, la necesidad de inyectar capital a la Institución al final de este periodo, llevó a que, en 1999, el Grupo y sus socios vendieran Seguros Monterrey Aetna y Fianzas Monterrey Aetna.

La década de los 90 fue, en resumen, complicada para los mexicanos en el aspecto económico y las instituciones financieras que lograron permanecer, como fue el caso de Bancomer, hicieron todo lo posible para entrar en mejor situación al siglo XXI.

2.1.8 De 2000 a 2007

Para fortalecer su presencia en el mercado mexicano, BBVA lanzó una iniciativa que lo convertiría en el líder de la banca en este país: incorporar Bancomer a su operación en Latinoamérica, objetivo que logró en el año 2000, adquiriendo una parte accionaria que le daba el control de la Institución. Se daría en ese año una fusión de muy grandes dimensiones entre BBVA y Bancomer.

Iniciaba así una gran integración, debido también a que a su vez, Bancomer había adquirido Banca Promex, en mayo de 1998. La fusión de tres bancos, con tres plataformas distintas, se veía como un proceso de alta complejidad, operación que gracias a la elevada calidad de sus ejecutivos y empleados, se logró concluir en un tiempo récord de 18 meses.

En el mediano plazo, el Grupo estaría orientado por cuatro objetivos, planteados por BBVA a nivel global, que se denominaron Proyecto CREA, acrónimo de Capitalización, Rentabilidad, Eficiencia y Anticipación.

Dando paso a una segunda etapa orientada a retomar la gestión comercial, en 2002 se implementaría el Proyecto Cliente, con la meta de ser el banco que ofrece el mejor nivel de servicios en México.

El proceso de adquisición de Bancomer por parte de BBVA continuaría. El 22 de marzo de 2004, fue comunicado que BBVA adquiriría prácticamente el total del capital social del Grupo.

En cuanto al desarrollo del negocio, el Banco, congruente con su estrategia de dirigirse a públicos segmentados, lanzó en el último trimestre de 2005 la Banca Privada Bancomer, en seis plazas del país, hacia clientes de alto valor patrimonial, con el compromiso de lograr un mayor acercamiento a través de un ejecutivo especializado que ofrece soluciones a la medida de sus objetivos.

Las microempresas fueron también uno de los objetivos del Banco. En 2005, por su actividad en ese segmento, Bancomer fue galardonado por la Secretaría de Economía como el banco que más créditos otorgó a microempresas.

A lo largo de estos años, la innovación tecnológica ha sido un componente fundamental para la operatoria del Grupo, donde la expansión del servicio de banca por Internet ha jugado un papel muy importante.

Una operación muy destacada en 2005 para BBVA Bancomer fue el concretar la adquisición de Hipotecaria Nacional, que en ese momento era la SOFOL más grande del país, con el firme propósito de impulsar el crédito hipotecario en México.

El saldo del financiamiento de BBVA Bancomer al sector privado (sin fideicomisos UDI's) aumentó 30%. El crédito a particulares representó más de 60% de la cartera de crédito total. Sobresalió también el crédito a la vivienda, que repuntó 42% interanual mediante la colocación de cerca de 63 mil hipotecas individuales.

Bancomer inició el año 2007 muy positivamente, reportando un aumento de 21% en su resultado neto, impulsado principalmente por su Margen Financiero.

El Grupo Financiero BBVA Bancomer, en el año 2007 (su aniversario número 75) se encontraba en una muy buena posición y con un futuro promisorio. Es una parte muy importante de un Grupo BBVA, que cumple su aniversario 150.

2.2 Bancomer en la actualidad

El Grupo Financiero BBVA Bancomer (GFBB) es la mayor institución financiera privada en México en términos de depósitos, que ascienden a Ps. 542,422 millones a marzo de 2010, y número de clientes bancarios, que actualmente asciende a 16.3 millones. A la misma fecha, GFBB registró activos por Ps. 1,073,351 millones, capital contable de Ps. 122,870 millones y 32,583 empleados.

El GFBB es una empresa controladora filial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), uno de los grupos financieros más grandes de la Zona Euro. En términos de capitalización de mercado, BBVA ascendía a 37,967 millones de euros al cierre de marzo de 2010. BBVA es un grupo financiero con una elevada solvencia y rentabilidad, tiene presencia en 32 países del mundo con 103,545 empleados, más de 47.5 millones de clientes y 7,469 oficinas, destacando su compromiso con la región latinoamericana donde forma la franquicia financiera

líder.

La principal subsidiaria de GFBB es **BBVA Bancomer S.A.** (Bancomer), institución bancaria líder que opera bajo el esquema de banca de servicios universales, mediante una red total de sucursales a marzo de 2010 de 1,796 sucursales y 6,370 cajeros automáticos, que representan 16.7% y 18.5% respectivamente, del sistema bancario mexicano, al mes de diciembre de 2009.

Al cierre del año 2009 el equipo del BBVA Bancomer estuvo conformado por 32,580 empleados 16,934 son mujeres y 15,646 hombres. En el Estado de Quintana Roo cuenta con 334 empleados.

El 95 % de los directivos son de nacionalidad mexicana.

La distribución de la plantilla a nivel nacional por edad es:

- El 18 % lo representan las personas menores de 25 años.
- El 70 % está constituido por las personas en las que su edad oscila entre los 25 y 45 años.
- Y del 12 %, las personas de más de 45 años.

Estructura corporativa (millones de pesos a marzo de 2010)

	Activos	Capital Contable	Utilidad Neta 1T10
Negocio Bancario			
Afore Bancomer *	3,361	3,010	285
Negocios no Bancarios			
Hipotecaria Nacional	3,069	2,984	7
Seguros Bancomer *	36,983	5,036	696
Pensiones Bancomer	36,139	2,365	403
Bancomer Gestión	809	516	72
Casa de Bolsa Bancomer	1,291	1,133	84

* El 25% pertenece a Grupo BBVA. Fuente: Página www.bancomer.com

El GFBB también participa de manera relevante en el mercado de **servicios financieros no bancarios** con negocios líderes en los segmentos de banca,

seguros, pensiones, gestión de activos, gestión de fondos para el retiro, transferencias de remesas de dinero y fondos de inversión.

Servicios Financieros No Bancarios

1. - Compañías Subsidiarias del Banco

Afore Bancomer (*administración de fondos para el retiro*): Afore Bancomer registró una utilidad neta de Ps. 285 millones en 1T10, un crecimiento de 87.7% comparado con 1T09. Al mes de marzo de 2010, Afore Bancomer contaba con activos en administración por Ps. 188,014 millones, alcanzando una participación de mercado según la CONSAR de 16.45 al mes de marzo de 2010. Por su parte, el número de afiliados alcanzó casi 4.5 millones al mes de marzo de 2010.

2.- Compañías Subsidiarias del Grupo

Hipotecaria Nacional (*sociedad financiera de objeto limitado dedicada al negocio hipotecario*): Hipotecaria Nacional reportó una utilidad neta de Ps. 7 millones para 1T10. El negocio hipotecario de Bancomer originó durante los primeros tres meses del año 6,681 hipotecas individuales, al tiempo que se financió la construcción de 22,259 viviendas mediante créditos puente, con lo cual su participación de mercado en generación de vivienda individual es de 38.4% al mes de marzo 2010, lo que representa más del doble de su principal competidor (Bancos más Sofoles).

Seguros Bancomer (*seguros de hogar, auto y vida distribuidos a través de la red bancaria*): Seguros Bancomer registró una utilidad neta de Ps. 696 millones en 1T10, 20.0% mayor a la reportada el 1T09. El total de primas emitidas para marzo de 2010 fue de Ps. 3,610 millones, 22.9% superior a diciembre de 2009.

Pensiones Bancomer (*distribución de productos de renta vitalicia*): Pensiones Bancomer reportó una utilidad neta de Ps. 403 millones en 1T10, 117.8% más

que en el primer trimestre del 2009.

Bancomer Gestión (*gestión de activos de sociedades de inversión del Grupo*): Bancomer Gestión reportó para 1T10 una utilidad neta de Ps. 72 millones, un incremento de 18.0% respecto a marzo 2009. Tenemos el primer lugar en fondos de inversión en activos con 21.7% de participación de mercado a marzo de 2010.

Casa de Bolsa Bancomer (*servicios de intermediación bursátil, banca de inversión y asesoría patrimonial*): Casa de Bolsa Bancomer reportó utilidad neta de Ps. 84 millones en marzo de 2010, 31.3% superior a la registrada en el mismo período del año anterior.

2.3 Identidad Institucional

2.3.1 Misión

- Generar confianza al servir más y mejor a nuestra clientela, con transparencia e integridad ofreciendo siempre productos y servicios financieros de alta calidad.
- Proporcionar a nuestros colaboradores las mejores condiciones para su desarrollo integral.
- Ser solventes y ofrecer rendimientos atractivos a nuestros accionistas.
- Apoyar el *bienestar* social como una resultante de la actividad del negocio.

2.3.2 Visión

La Visión de BBVA nace como un enunciado que establece los objetivos a alto nivel del equipo humano. La visión se crea desde el marco conceptual del territorio que define lo que es, lo que quiere ser y lo que debe ser. Un territorio

que, en BBVA, se basa en el liderazgo, la innovación y de personas para personas.

La Visión se convierte en un faro que ilumina a toda la empresa y marca el camino a seguir, constituyendo la esencia de la organización.

El enunciado de la visión es

BBVA, trabajamos por un futuro mejor para las personas.

La Visión de BBVA hace especial énfasis en el concepto de futuro. Toda la actividad del Grupo está encaminada a crear futuro, entendiendo futuro en términos positivos y sostenibles. Futuro es un mañana mejor.

2.3.3 La idea creativa, nuestro slogan.

El contenido de la Experiencia BBVA se compone de dos dimensiones: la visión, que establece el camino a seguir a largo plazo en el Grupo y es la esencia de su identidad corporativa, y el desarrollo de una idea creativa, que sintetiza y hace accesible y notoria la visión a todos los stakeholders.

La Idea Creativa de BBVA se resume en una palabra: **Adelante.**

Adelante hace referencia a ese futuro mejor al que todos aspiramos, y por el que trabajamos en BBVA Bancomer.

Tomando como fuente la personalidad de la marca, se confeccionó un nuevo look&feel, o conjunto de reglas sobre colores, tipos de imágenes, tipografías, etc. utilizadas en la comunicación (tanto interna como externa) y en el diseño de los puntos de venta, de las tiendas de BBVA.

Este ha sido un elemento clave para llevar este mensaje a los clientes: el propio diseño de las oficinas. BBVA ha acometido un programa de renovación del

diseño de sus sucursales en función del nuevo modelo de banca minorista, alineado con el look&feel y con los valores de la Experiencia BBVA.

2.4 El perfil del Grupo Financiero BBVA Bancomer

2.4.1. Conformación del capital social.

El principal accionista de GFBB es el Grupo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), que con un valor de capitalización de más de 33 mil millones de dólares, se convierte en el mayor Grupo Financiero español dentro de la zona Euro. BBVA es un grupo financiero de elevada solvencia (rating AA-) y rentabilidad (ROE de 19.1%).

Al 30 de septiembre del 2001, sus activos totales ascienden a 271 mil millones de dólares y gestiona recursos de clientes por 276 mil millones de dólares a través de sus más de 8,515 oficinas y empleando a 100,395 personas. BBVA tiene presencia en 37 países del mundo destacando su compromiso con la región latinoamericana donde está presente en 8 países formando la franquicia financiera líder de la región con una red de distribución de 4,699 oficinas y una plantilla de 66,026 personas.

2.4.2. Estructura Corporativa

Durante el tercer trimestre del 2000, GFBB llevó a cabo una reorganización interna de sus subsidiarias bancarias (Bancomer, BBV-México y Banca Promex), con el objetivo de facilitar la integración de sistemas y operaciones. La reorganización constó de cuatro etapas:

1. Fusión de Banca Promex en Bancomer
2. Traspaso de las actividades de banca tradicional de BBV-México a Bancomer
3. Traspaso de ciertas actividades relacionadas con servicios financieros de Bancomer a BBV-México

4. Cambio de nombre de Bancomer al de BBVA Bancomer y de BBV-México al de BBVA Bancomer Servicios.

Las asambleas de accionistas de los respectivos bancos aprobaron todos los eventos corporativos necesarios para la implementación de esta reorganización. Ambas subsidiarias son propiedad de GFBB al 100%. Como resultado de la misma, GFBB mantendrá en principio dos licencias bancarias:

- 1) BBVA Bancomer (antes Bancomer), que lleva a cabo las actividades de banca tradicional tales como captación de depósitos y origen de préstamos, contando para ello con la totalidad de la red de sucursales
- 2) BBVA Bancomer Servicios (antes BBV-México), que lleva a cabo ciertas actividades relacionadas con servicios financieros tales como banca de inversión, fideicomisos, avalúos, administración de sociedades de inversión de deuda y operación de la red de cajeros automáticos.

BBVA Bancomer cuenta con 100% de la cartera y de la captación y 99% de los activos bancarios de GFBB. Tras esta reorganización, se operan dos subsidiarias bancarias con actividades separadas pero complementarias, especializada cada una en negocios distintos. Asimismo, se maximizan los beneficios financieros y fiscales de ambas instituciones. Finalmente, se facilita la integración de sistemas y operaciones y así la realización de sinergias esperadas de la fusión, todo ello sin alterar la estructura patrimonial de GFBB y sin afectar a clientes, empleados o accionistas.

GFBB, además de Bancomer y Bancomer Servicios, mantiene el control de otras subsidiarias: Casa de Bolsa BBVA Bancomer, S.A. de C.V. (99.99%), con banca de inversión, corretaje de acciones, promotora, administradora y asesora de sociedades de inversión; Seguros Bancomer, S.A. de C.V. (75.00%) y Seguros BBV-Probursa, S.A. de C.V., (99.99%), encargadas de atender los mercados de bancaseguros y seguros tradicionales (vida, accidentes, salud, autos y daños) ; Pensiones Bancomer, S.A. de C.V., (99.99%) constituida para administrar las rentas vitalicias asociadas con el nuevo esquema de pensiones

en México y Fianzas Probursa, S.A. de C.V, (99.99%) encargada de atender el mercado de fianzas en México.

A su vez, Bancomer es el tenedor del 75% de las acciones de Afore Bancomer, la empresa líder en el mercado de administración de fondos de pensiones en México. Al 30 de septiembre del 2001, Afore Bancomer tenía Ps. 49,617 millones de activos en administración, equivalentes al 23% del mercado, siete puntos porcentuales por arriba de su más cercano competidor. Su base de clientes es de 3.6 millones de afiliados, representando el 14% del mercado.

Grupo Financiero BBVA-Bancomer ESTRUCTURA CORPORATIVA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2001	
BBVA Bancomer, S.A.	99.99%
BBVA Bancomer Servicios, S.A.	99.99%
Casa de Bolsa BBVA Bancomer	99.99%
Pensiones Bancomer, S.A. de C.V.	99.99%
GFB Servicios, S.A. de C.V.	99.99%
Fianzas Probursa, S.A. de C.V.	99.99%
BBVA Bancomer, Servicios Administrativos, S.A. de C.V.	99.99%
Seguros Bancomer, S.A. de C.V.	75.01%

2.4.2.1 Modelo de Negocios y su estructura

El modelo de negocios de Bancomer está basado en su misión, que se resume en cuatro principios:

1. Ganar y conservar la confianza de los clientes.
2. Lograr el desarrollo integral de sus colaboradores.
3. Obtener rendimientos atractivos para sus accionistas.
4. Contribuir con nuestro negocio al bienestar bancario.

Con base en estos principios desarrollamos nuestras actividades y mantenemos un espíritu de servicio que nos motiva a ser mejores en el negocio bancario.

Estructura del modelo de Negocios

Individuos	Enfoque	Red Dedicada
Banca Patrimonial	Clientes patrimoniales	57 Oficinas
Banca Comercial	Clientes individuales	1779 Oficinas
Banca Hipotecaria	Clientes individuales	109 Oficinas
Compañías		
Banca Corporativa	500 Grandes Corporativos	3 Oficinas
Banca de Empresas y Gobierno	Empresas Medianas Entidades de Gobierno	118 Oficinas
Banca Hipotecaria	Desarrolladores	98 Oficinas
Banca Comercial	Empresas pequeñas	291 Ejecutivos especializados

Este modelo ha permitido que Bancomer se mantenga como una de las instituciones financieras más importantes de México.

En el 2009 sus activos representaron el 26.1% de los activos totales de la banca mexicana y el 10.9% del Producto interno bruto (PIB) del país, en contraste con el 6% del año pasado. Además, el banco maneja el 26.2% de la cartera de crédito y el 25.5% de la captación total de la banca mexicana, a través de 1,779 sucursales y 6,237 cajeros automáticos, 422 más que en el 2008.

2.5. Productos y servicios para personas físicas

1) Ahorro: Manejo Eficiente del dinero

A continuación se presentan las cuentas de Ahorro y Cheques que ofrece el banco dependiendo de las necesidades de cada cliente.

El Libretón

Para ahorrar y tener el dinero siempre disponible y también participar en

fabulosos sorteos mensuales en donde se rifan automóviles, viajes, electrodomésticos, etc. El Libretón es una práctica combinación de cuenta de ahorro y una Tarjeta de Débito Internacional.

Cuenta Maestra

La Cuenta Maestra Bancomer es la mejor opción para ahorrar, invertir y manejar el dinero si lo que se busca es obtener rendimientos competitivos y no se acostumbra girar más de 10 cheques mensuales.

Cuenta versátil

Con la Cuenta Versátil Bancomer se puede manejar de manera eficiente el dinero. Está dirigida a personas que acostumbran girar un número importante de cheques ya que ofrece hasta 30 cheques mensuales totalmente gratis.

Cuenta Express

Es una cuenta innovadora que convierte al celular en una cuenta bancaria de fácil uso y muy segura. Es la primera cuenta de depósito de contratación inmediata, ya que sólo se necesita presentar una identificación para abrirla. Se puede proporcionar el número del celular (sin importar la compañía celular) para que el dinero sea depositado en Bancomer.

También, te otorga una Tarjeta de Débito para compras en comercios y acceso a Cajeros Automáticos. Lo mejor de Cuenta Express, es que está diseñada para poderla utilizar por medio del celular, a través de **Bancomer móvil** para enviar y recibir dinero, consultar saldo, realizar compras en comercios (por NIPPER) y transferencias a cuentas de terceros en Bancomer y en otros bancos.

Winner Card

Es la cuenta de ahorro diseñada especialmente para personas menores de 21 años, es considerada como la tarjeta para niños, por lo que participa en fabulosos sorteos mensuales de consolas de videojuegos, viajes y muchas sorpresas más. Es una forma divertida de ahorrar a través de creativos diseños y

atractivos sorteos y promociones, dirigidas especialmente a los niños.

De Paisano a Paisano

Tomando en cuenta la necesidad de los mexicanos que residen en Estados Unidos de enviar dinero a sus familiares, BBVA Bancomer lanzó esta tarjeta, con características que apoyan la economía familiar tales como no tener costo por apertura, envío, anualidad o manejo de cuenta, así como no requerir que se mantengan saldos mínimos.

2) Invertir con Seguridad

La mejor forma de disfrutar del futuro, es invertir en el presente; Bancomer ayuda a lograrlo. Con los instrumentos de inversión más flexibles. También se tiene una gama de instrumentos de Inversión a Plazo y de Fondos de Inversión que son la mejor alternativa para obtener los mejores rendimientos.

Inversión a Plazo

Una forma sencilla para obtener rendimientos garantizados a un plazo determinado.

Pagaré un día

Si lo que se busca es obtener rendimientos por los ahorros pero tener la posibilidad de disponer de ellos en cualquier momento, Pagaré un Día es la mejor alternativa. Para abrirlo sólo se necesita un depósito inicial de \$5,000.00.

Pagaré a Plazo

Si se requiere invertir y obtener rendimientos garantizados, los Pagarés Bancomer son ideales ya que se aperturan desde \$5,000, se pueden elegir plazos flexibles de entre 7 y 392 días y operarlos cómodamente desde Línea Bancomer o bancomer.com.

CEDES

Para la inversión a mediano plazo y obtener altos rendimientos mensuales garantizados a tasa fija o variable, los CEDES Bancomer son una excelente opción ya que se aperturan desde \$5,000, se eligen plazos flexibles de entre 90 y 390 días, se operaran cómodamente desde Línea Bancomer o bancomer.com.

Fondos de Inversión

En la Familia de las Sociedades de Inversión se invierte en Fondos fácilmente, con liquidez y las mejores expectativas de rendimiento.

Fondo Bancomer Bancario (BMERBAN)

Recomendable para quien guste evitar estar pendiente de vencimientos y renovaciones.

Fondo Bancomer Dólares (BMERDOL)

Recomendable para quien busca cobertura cambiaria contra las variaciones del peso con relación al dólar de los Estados Unidos de Norteamérica.

Fondo Bancomer Ahorro (BMEHAHO)

Recomendable para inversionistas que busquen un mecanismo de inversión con estrategia de corto plazo y con alto nivel de liquidez.

3) Obtener el mejor crédito

Si se tiene una meta en mente, Bancomer ofrece ese apoyo adicional para poder alcanzarlas más rápido. Ya se financiamiento por medio de una Tarjeta de Crédito o cuando se piensa en comprar un auto. Tiene varias opciones de Tarjetas de Crédito, ofrece el Crédito Auto, que es una de las maneras más rápida y segura de estrenar auto con las mejores condiciones del mercado. Pero si lo que se busca es liquidez inmediata para utilizarla en cualquier meta, Bancomer cuenta con el Crédito Nómina, que ofrece hasta cuatro meses de sueldo.

4) Estar Protegido

Seguros Bancomer ofrece productos sencillos, accesibles y fáciles de adquirir, para brindar la seguridad de saber que tu vida y bienes se encuentran debidamente protegidos, entre los servicios ofrecidos se encuentran los siguientes:

- Autoseguro.
- Vidasegura
- Familiasegura
- Hogarseguro

5) Preparándose para el retiro

Afore

Otro de los servicios es la Administración de Fondos para el Retiro con la estructura de comisiones, rendimientos y servicios más atractivos, además de ser una de las tres Afores que cuentan con dos sociedades de inversión en donde tienes la opción de repartir los recursos.

6) Otros Servicios Bancarios

Para realizar operaciones bancarias con comodidad y en horarios más amplios que en las sucursales Bancomer ofrece los más avanzados canales alternos:

Pago Automático Bancomer

Es el sistema de “Domiciliación” de pago de Servicios, como el teléfono, el SKY, el recibo de CFE, pagos mensuales de autos, de los pagos mínimos de las Tarjetas de Crédito, etc.; con pago Automático Bancomer carga a la cuenta de ahorro o cheques el importe de dichos pagos en las fechas límites de pago.

Nómina Bancomer

El mejor paquete de beneficios de nómina en México lo ofrece BBVA Bancomer

por el simple hecho de recibir el abono electrónico de tu sueldo en una cuenta de ahorro "Libretón".

Banca en Línea Personas

Línea Bancomer es el servicio que permite consultar saldos de las cuentas, realizar operaciones y solicitar servicios desde cualquier teléfono y a cualquier hora del día. Desde la casa u oficina.

Bancomer.com

Todas las operaciones bancarias se pueden realizar desde cualquier computadora con acceso a Internet de la manera más segura y cómoda. Manejar las finanzas personales ahora es mucho más fácil porque en solo un segundo se pueden estar consultando saldos, traspasando dinero entre cuentas propias y a terceros, realizando pagos de teléfono, luz y otros más.

Cajeros automáticos Bancomer

Con los Cajeros Automáticos Bancomer tu dinero siempre estará disponible a cualquier hora y en cualquier lugar del país, además podrás realizar diversas operaciones cómodamente y sin problemas para ubicarlos ya que cuentan con una amplia Red de Cajeros Automáticos en todo el país.

Bancomer Móvil

Con Bancomer Móvil se puede consultar saldos y movimientos de tus cuentas, realizar pagos de servicios y tarjeta de crédito, así como consultar la información financiera más relevante del país, todo esto desde tu teléfono celular con servicio de Internet.

La Practicaja

Este servicio se implantó en la Sucursal donde laboro en Febrero de este año, se creó con el objeto de descargar las filas de la sucursal de operaciones sencillas como abonos a Cuentas de Ahorro y Cheques, pago Tarjetas de

Crédito y pago de Servicios, como la CFE, Telmex, Liverpool, American Express, etc. Las operaciones son en efectivo, son sencillas de operar, la máquina entrega cambio, incluso en monedas pero no las recibe. En todo el Estado de Quintana Roo sólo en Chetumal Principal se cuenta con este servicio, con mirar a implantar en otras sucursales, porque ha tenido buena aceptación de los clientes y usuarios.

2.6. Productos y servicios para personas morales.

1) Administrar y operar el Efectivo

La administración de la empresa en un solo instrumento: Cuenta de Cheques para Negocios Bancomer.

Cuenta Versátil para Negocios

Con la Cuenta Versátil Bancomer se pueden manejar los recursos de la empresa eficientemente. Si en el negocio se giran un número importante de cheques esta cuenta es excelente ya que ofrece hasta 100 cheques mensuales totalmente gratis.

Cuenta Maestra Negocios

La Cuenta Maestra Negocios es la mejor opción para ahorrar, invertir y manejar los recursos de la empresa o negocio, si lo que la empresa busca es obtener rendimientos competitivos y obtener un número suficiente de cheques gratis.

2) Hacer más Productivos los Recursos del Negocio

La mejor forma de disfrutar el futuro, es invirtiendo en el presente, por lo que Bancomer cuenta con una amplia gama de instrumentos de Inversión a Plazo y los diferentes Fondos de Inversión que son la mejor alternativa para obtener los mejores rendimientos.

Inversión a Plazo

Una forma sencilla para obtener rendimientos garantizados a un plazo determinado

Pagaré un día

Si lo que se desea es obtener rendimientos por lo que se tiene ahorrado, pero siempre y cuando se tenga la posibilidad de disponer de los recursos en cualquier momento, Pagaré un Día es la mejor alternativa. Para abrirlo sólo es necesario hacer un depósito inicial de \$5,000.00.

Pagaré Plazo

Si el objetivo de la empresa es invertir su dinero y obtener rendimientos garantizados los Pagarés Bancomer son ideales ya que se pueden aperturar desde \$5,000, elegir plazos flexibles entre 7 y 392 días y operarlos cómodamente desde Línea Bancomer o bancomer.com.

CEDES

Este instrumento es para cuando se desea invertir a mediano plazo y obtener altos rendimientos mensuales garantizados a tasa fija o variable; los CEDES Bancomer son una excelente opción ya se aperturan desde \$25,000, se pueden elegir plazos flexibles de entre 90 y 390 días y operarlos cómodamente desde Línea Bancomer o bancomer.com.

Fondos de Inversión

En la familia de Sociedades de Inversión se puede invertir fácilmente en el Fondo, con la liquidez y las mejores expectativas de rendimiento. Fondo Bancomer Empresas (BMEREMP) es recomendable para tesorerías de empresas que busquen optimizar la rentabilidad sin perder disponibilidad de sus recursos.

3) Financiamiento de las Operaciones e Infraestructura

En este rubro Bancomer cuenta con las mejores opciones del financiamiento, las cuales recaen en la ampliación de las empresas:

Tarjeta Empresarial

Es un medio a través del cual las empresas pueden financiarse mediante un crédito revolvente que facilite y agilice los viajes de negocio y gastos de representación de sus ejecutivos.

Tarjeta versátil

Si lo que la empresa necesita es apoyo financiero para hacer frente a las necesidades eventuales de liquidez, la Tarjeta Versátil le brindará la tranquilidad de contar con crédito de fácil acceso.

Credipyme Clásico

Es el mejor programa de crédito para las Pequeñas Empresas y Personas Físicas con Actividad Empresarial, ya que es sencillo, estandarizado y que puede utilizarse para satisfacer cualquiera de las necesidades financieras.

Credipyme Productivo

El Credipyme Productivo como su nombre lo dice, es una forma de financiamiento que le permite a los negocios tener liquidez inmediata y versatilidad para cubrir cualquier necesidad de tesorería.

4) Zona de Negocios

Negocios Bancomer Terra es un servicio basado en la plataforma de Internet, creado por la alianza de Bancomer y Terra, que se unen para brindar soluciones empresariales a la Pequeña y Mediana Empresa (Pymes), poniendo en sus manos la más amplia experiencia y la mejor tecnología para el Negocio. Al inscribirse a Negocios Bancomer Terra, se tendrá acceso totalmente gratis a una serie de productos y servicios, así como la opción de contratar servicios

adicionales a precios preferenciales. Estos productos y servicios, están distribuidos en 3 secciones dentro del portal.

Oficina Virtual

Es una serie de herramientas empresariales de gran utilidad como las que se manejan en el escritorio de una oficina, las cuales se pueden realizar vía Internet, para hacer la operación diaria de la empresa de forma más ágil y eficiente.

Centro de Negocios

Es el Directorio Electrónico Empresarial que le permitirá a la empresa ampliar su mercado, hacer nuevos contactos y desarrollar su negocio, aprovechando todas las ventajas de la tecnología de Internet.

Servicios empresariales

Son productos y servicios que Negocios Bancomer Terra y empresas muy importantes en su ramo, han generado mediante alianzas. Aquí la empresa tendrá acceso a información, asesoría, capacitación, software y tecnología a la altura de las grandes empresas de México y del resto del mundo.

5) Potenciar las Ventas y Mejorar la Administración

Paquete Comercio

Dispersión de Nómina Banca en Línea

El servicio a través del cual la empresa podrá abonar a sus empleados el pago de su nómina desde la comodidad de su oficina.

6) Protección del Negocio

Vidasegura Empresa

Es el seguro que protege al empleado y a su familia contra sucesos como fallecimiento, invalidez y pérdidas orgánicas.

Autoseguro Empresa

Es el seguro que protege tanto los automóviles de la Empresa como los de los empleados contra sucesos imprevistos que pudieran dañar su economía

7) Tener Acceso a Cuentas

Banca en Línea para Negocios

Con este servicio se pueden realizar todas las operaciones bancarias desde cualquier computadora con acceso a Internet de una manera muy segura y cómoda. Manejar las finanzas del negocio ahora es mucho más fácil porque en sólo un segundo se pueden estar consultando tus saldos, traspasando dinero entre tus cuentas, pagando proveedores, realizando los pagos de nómina, entre otros más.

Línea Bancomer

Mediante el servicio de Línea Bancomer, se podrán consultar los saldos de las cuentas empresariales, realizar operaciones y solicitar servicios desde cualquier teléfono y a cualquier hora del día.

Concentración Inmediata Empresarial (CIE)

Para llevar un mejor control de la cobranza y reducir costos de operación, la Concentración Inmediata Empresarial es la mejor solución para recibir e identificar los pagos que los clientes le realicen a la empresa

Dispersión Inmediata Empresarial (DIE)

Ofrece a las empresas o gobierno, la dispersión masiva de pagos a terceras personas, ya sea beneficiarios de créditos o de programas de gobierno, esto en lugar de girar cheques.

B-mail

Este servicio permite entrar a la vanguardia tecnológica y hacer uso del correo electrónico b-mail, el cual permite enviar y recibir información, adjuntar archivos, configurar los mensajes a radiolocalizador, etc. Este servicio es completamente gratis y brinda la oportunidad de comunicación al poder establecer contacto con cualquier persona que tenga una dirección de correo electrónico.

2.7 Las Garantías Bancomer

Las Garantía Bancomer es un Programa de Calidad mediante el cual el Cliente recibe “Garantías de Cumplimiento” a servicios específicos, es un compromiso público de cumplir una promesa de servicio específica, es un sello de calidad a un proceso certificado internamente, es un plan de calidad que crece permanentemente, es un compromiso de largo plazo con los clientes, es un plan que se enfoca en darle valores agregados al cliente.

1.- Garantía Aclaraciones. Se le responde al cliente siempre en la fecha comprometida o se le bonifica el importe reclamado. Se ofrece una respuesta en cargos no reconocidos, cargos duplicados, abonos no efectuados o mal aplicados en la fecha compromiso y está dirigida a todos los clientes que soliciten una aclaración a través de los canales oficiales: Sucursales, Línea Bancomer y Bancomer.com.

2.- Garantía contra fraudes TDC. Se le garantiza al cliente que se le protege sus tarjetas de crédito ante cualquier fraude por robo, extravío, clonación o compras en internet, o se le paga el monto reclamado. Esto aplica cuando el cliente levanta su reporte de extravío a línea Bancomer, la cobertura en tarjetas de débito y crédito es en todas las transacciones de compra ocurridas dentro del periodo de 72 horas previas al reporte, por el monto máximo según el producto y un evento por año, esto por robo y extravío, en el caso de clonación y

fraudes, todas las transacciones de compras, siempre y cuando el reclamo se presente dentro de los noventa días posteriores al estado de cuenta donde aparece la operación.

Hay que comentar que la garantía no cubre riesgos de disposiciones en efectivo en cajeros automáticos derivados de asaltos, timos, estafas, robos o extravíos.

3.- Garantía de Alertamiento. Se le notifica de inmediato y sin costo alguno al celular del cliente cualquier cargo de la tarjeta de débito o crédito superior a \$ 1,000 pesos. De manera opcional el cliente puede contratar el servicio de “Alertamiento a la medida”, en el cual, el cliente:

- Selecciona el importe a partir del cual desea recibir las alertas.
- Incluye alertas de cargos y de abonos a sus cuentas de cheques, ahorro, tarjetas de crédito y de débito.
- Este servicio tiene un costo de \$1.00 más IVA por mensaje enviado.

4.- Garantía TDC Nueva. Se le garantiza al cliente que al solicitar en cualquier sucursal una nueva tarjeta de crédito, si es aprobada, estará disponible en 7 días hábiles o se le bonifica la cuota anual del primer año.

5.- Garantía de pagos domiciliados. Se garantiza que si el cliente pierde o le roban su tarjeta de débito o crédito, se le hará el cambio y el pago puntual de sus servicios domiciliados a la nueva tarjeta o le paga hasta \$ 250 pesos. Aplica para todos los clientes que hayan realizado un reporte de robo o extravío de su tarjeta y que tengan contratado con las emisoras los servicios de cargos recurrentes o domiciliación de recibos.

6.- Garantía de Reposición TDC: Se garantiza la reposición de la tarjeta de crédito en 5 días hábiles en la sucursal que el cliente desee o se le bonifica la comisión correspondiente, que es de \$ 130 pesos, esto aplica, como en todos los casos para los clientes que hayan realizado su reporte de robo o extravío de

su tarjeta de crédito y hayan elegido la entrega en cualquier sucursal.

7.- Garantía de Carta de Liberación de Hipoteca. Al solicitar este documento, se le garantiza al cliente que en 7 días hábiles estará disponible la misma o se paga el costo total de la Carta.

2.8 Organización y estructura del Grupo

2.8.1. Presencia Internacional

BBVA es un grupo financiero global de gran dimensión y elevada solvencia con una sólida posición en el mercado español y una franquicia líder en Latinoamérica:

España

Sede social, servicios centrales, bancos filiales y servicios financieros.

Otros países en Europa

Sucursales y oficinas de representación de BBVA y bancos filiales en Portugal, Francia, Bélgica, Alemania, gran Bretaña, Suiza, Italia y Rusia.

América del Norte y Centro

Sucursales y oficinas de representación BBVA, bancos filiales y gestoras de fondos de pensiones en Estados Unidos, México, Puerto Rico, Cuba y Panamá.

América del Sur

Sucursales y oficinas de representación BBVA, bancos filiales y gestoras de fondos de pensiones en Colombia, Venezuela, Ecuador, Perú, Bolivia, Brasil, Paraguay, Uruguay, Chile y Argentina.

Asia

Sucursales y oficinas de representación BBVA en China, Japón e India.

Oceanía

Sucursales y oficinas de representación BBVA en Australia.

2.8.2. Áreas de Negocio Internacionales del Grupo BBVA

La estructura organizativa de BBVA está dividida en tres tipos de áreas y unidades: **Negocio, Recursos y Medios Compartidos, y Presidencia.**

Áreas de Negocio

1. Negocios España y Portugal comprende los negocios de banca minorista y la Banca de Empresas y Corporaciones (BEC), y se constituye de esta forma en una gran unidad que aglutina todo el negocio con particulares, pequeñas y medianas empresas (pymes), empresas, corporaciones e instituciones, así como los negocios de “Consumer Finance”, Seguros Europa y BBVA Portugal.

Negocios España y Portugal agrupa a:

- Banca Comercial y Banca Empresas y Corporaciones
- Innovación y Desarrollo de Negocio
- Consumer Finance
- Seguros Europa
- BBVA Portugal

2. Wholesale Banking & Asset Management es un área de gran importancia desde el punto de vista del crecimiento y la expansión en nuevos mercados geográficos y nuevas actividades del Grupo a nivel internacional, que agrupa toda la actividad de mercados y clientes globales, tanto en Europa como en América, Asia, así como las actividades empresariales, inmobiliarias y la banca de inversión.

Esta área integra a:

- Mercados Globales
- Gestión de Activos
- Clientes Globales - Banca de Inversión
- Asia

-
-
- Dirección de Producción
 - Innovación y Desarrollo

3. México, una de las principales zonas de crecimiento del Grupo.

4. América del Sur engloba la actividad y resultados de los bancos filiales del Grupo en esta región y de sus sociedades participadas, incluidas las gestoras de fondos de pensiones y las compañías de seguros, así como el negocio de Banca Privada Internacional.

5. USA. La franquicia de BBVA en EEUU comprende cinco ramas de actividad:

1. Negocio bancario en Texas. Con la reciente adquisición de Compass Bank, BBVA ha reforzado su presencia en el sur de Estados Unidos, uno de los mercados financieros más atractivos del país, donde el Grupo ha estado presente con las adquisiciones de Laredo National Bancshares en 2005 y State National Bancshares y Texas Regional Bancshares en 2006, con una posición de liderazgo en banca comercial y una alta capacidad de desarrollo de negocios con particulares, PyMES y empresas.

2. BBVA Bancomer USA, una franquicia bancaria en California para inmigrantes de primera generación, basada en transferencia de dinero (remesas) y productos y servicios financieros y no financieros.

3. BBVA Puerto Rico, una franquicia en ese país con una importante oferta de hipotecas, financiación al consumo y servicios a particulares y empresas.

4. Bancomer Transfer Services (BTS), proveedor líder en transferencias de dinero EEUU-México, con cerca de un 40% de cuota de mercado, y que está ampliando su radio de acción al resto de América Latina, China, India y Filipinas.

5. BBVA Finanzia USA, compañía especializada en financiación al consumo y

tarjetas de crédito.

La Dirección Financiera, Riesgos e Innovación y Desarrollo tienen características propias que las diferencian de las Unidades clásicas de negocio, pero se integran con ellas por su aportación a la creación de valor al Grupo.

Área de Recursos y Medios Compartidos

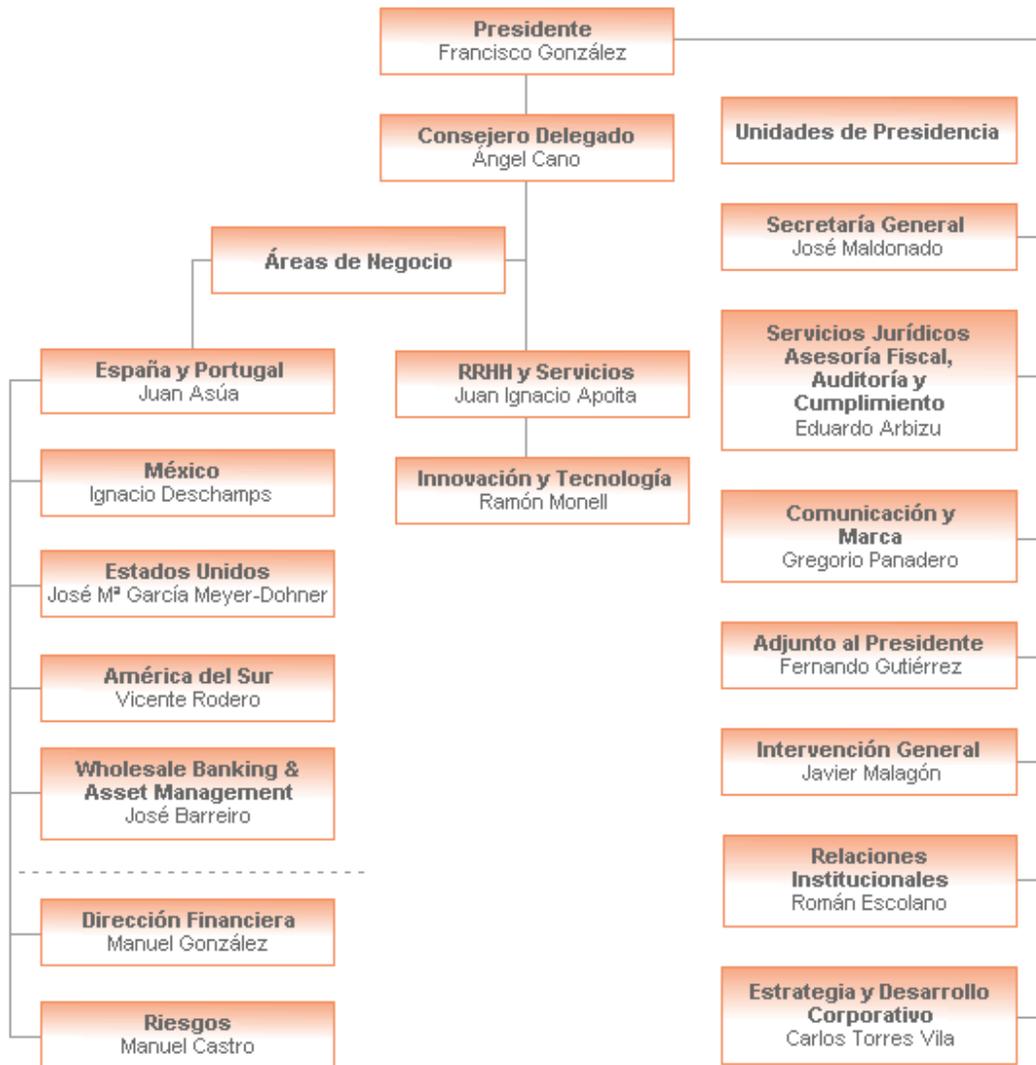
Lo que corresponde al área de **Recursos y Medios Compartidos** comprende las Unidades de Recursos Humanos; Tecnología y Operaciones; Transformación y Productividad, Compras, Inmuebles y Servicios, y Seguridad Corporativa. Estas Unidades son las propulsoras del cambio, la transformación y la mejora de la eficiencia y el servicio del Grupo.

Presidencia

Las funciones de las Unidades de Presidencia son las de desarrollar el modelo de Gobierno Corporativo, supervisar el control interno y gestionar los activos intangibles del Grupo. Estas Unidades son:

- Secretaría General
- Adjunto al Presidente
- Servicios Jurídicos, Asesoría Fiscal, Auditoría y Cumplimiento
- Intervención General
- Comunicación e Imagen
- Fundación BBVA
- Relaciones Institucionales
- Estrategia y Desarrollo Corporativo

2.8.3. Organigrama Internacional



2.8.4. Organización a Nivel Nacional:

En el año 2000 el Grupo Financiero BBV-Probursa se fusionó con el Grupo Financiero Bancomer y conformaron el Grupo Financiero BBVA Bancomer (GFBB); desde entonces GFBB pertenece al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), uno de los grupos financieros más grandes en todo el mundo, con presencia en 32 países, entre los cuales está México donde tiene 1,779 sucursales, mismas que están distribuidas de la siguiente manera:

Estado	Número de Sucursales	Estado	Número de Sucursales
Aguascalientes	17	Morelos	26
Baja California	62	Nayarit	21
Baja California Sur	22	Nuevo León	95
Campeche	14	Oaxaca	23
Chiapas	34	Puebla	63
Chihuahua	62	Querétaro	25
Coahuila	41	Quintana Roo	19
Colima	11	San Luis Potosí	33
Distrito Federal	287	Sinaloa	39
Durango	16	Sonora	51
Estado de México	182	Tabasco	28
Guanajuato	78	Tamaulipas	45
Guerrero	34	Tlaxcala	12
Hidalgo	30	Veracruz	81
Jalisco	196	Yucatán	24
Michoacán	84	Zacatecas	24

Bancomer para cuestiones de organización interna, estructura al país en 20 Divisiones:

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| 1. Baja California | 11. Metro Periferia |
| 2. Bajío | 12. Metro Sur |
| 3. Centro | 13. Noreste |
| 4. Centro Norte | 14. Noroeste |
| 5. Centro Sur | 15. Norte |
| 6. Comercio Exterior | 16. Occidente |
| 7. Golfo | 17. Occidente Norte |
| 8. Metro Centro | 18. Occidente Sur |
| 9. Metro Centro Norte | 19. Sur |
| 10. Metro Norte | 20. Sureste |

La división Sureste se integra por 8 Direcciones de zona:

1. Mérida Sur
2. Tuxtla
3. Mérida Norte
4. Villa Norte
5. Campeche
6. Villa Sur
7. Tapachula
8. Cancún

Chetumal forma parte de la Dirección de Zona Cancún con sus dos sucursales, la sucursal 5031: Las Américas Chetumal y la sucursal 5757: Chetumal Principal. Para la Dirección de Zona es importante que cada una de las sucursales que la integran cumpla con sus metas mensuales, ya que la medición que se realiza es en forma global; por lo tanto si una sucursal falla al cumplir con su presupuesto, toda la zona se ve afectada. Por tal motivo cada uno de los ejecutivos tiene que cumplir con su meta asignada y así lograr un buen cierre de ventas mensual.

2.8.5. Organigrama a Nivel Nacional



2.8.5.1 La Banca Comercial

La Banca Comercial es la Dirección que atiende a la clientela minorista, patrimonial y privada, para lo cual cuenta con la más extensa red de sucursales, esta Banca se orienta ofrecer productos y servicios tanto de ahorro, inversión y crédito, buscando siempre la más alta calidad y competitividad; al mismo tiempo cuida los recursos de nuestros clientes y los apoya en el financiamiento de sus proyectos personales y familiares.

La Dirección de Banca Comercial se integra por las siguientes áreas:

Áreas de negocio:

1. Dirección Red Minorista

Atiende a un gran número de clientes en los que se encuentran personas físicas con actividad empresarial, pequeños y medianos negocios, lo que le permite mantener una amplia base de clientes satisfechos a través de la entrega de servicios y productos financieros de la más alta calidad en todos los puntos de negocio de la Red Comercial. Cuenta con 20 Direcciones Divisionales y 109 Direcciones de Zona, a través de las cuales gestiona las 1779 sucursales distribuidas en 546 plazas a lo largo y ancho del territorio nacional.

En la red Minorista:

“Trabajamos para ser la mejor opción en servicios bancarios y hacer realidad los sueños de 15 millones de mexicanos, ofreciendo una red que es el centro de la relación con los clientes, tratándoles de forma integral en sus necesidades”.

2. Dirección Banca patrimonial y Privada

Atiende todas las necesidades financieras del cliente de alto valor patrimonial, mediante soluciones a la medida en cada etapa de su vida. Establece relaciones de largo plazo a través de una atención personalizada ofreciendo soluciones acordes a sus necesidades y expectativas, mediante una distribución eficiente de productos y servicios a través del canal óptimo. Para atender a sus clientes cuenta con 57

oficinas patrimoniales, ubicadas en las diferentes plazas del territorio nacional y una agencia en Houston, Texas.

En la Banca Patrimonial:

“Asesoramos a más de 24 mil mexicanos, para hacer crecer su patrimonio”.

Dirigida al cliente de más alto valor patrimonial, ofrece servicios integrales para atender todas las necesidades de los ámbitos personal, Familiar y de Negocios, a través de la atención personalizada del Banquero Privado.

La sucursal Chetumal Principal pertenece a la Red Minorista de la Banca Comercial.

Áreas de Apoyo al Negocio.

1. Desarrollo de Negocios
2. Publicidad e imagen Corporativa
3. Canales
4. Desarrollo Comercial
5. Riesgos
6. Productos
7. Productos de Previsión
8. Análisis de Negocio
9. Productos de Consumo

2.9 Principios corporativos de BBVA

Los principios corporativos guían la estrategia y el modelo de negocio de la empresa, y por lo tanto, su proceso de toma de decisiones; los cuales son:

1. El cliente como centro del negocio.
2. La creación de valor para los accionistas y el resto de los grupos de interés como resultado de la actividad.

-
-
3. El equipo como artífice de la generación de valor.
 4. El estilo de gestión como generador de entusiasmo.
 5. Un comportamiento ético e integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar la actividad.
 6. La innovación como palanca de progreso.
 7. La responsabilidad social corporativa como compromiso en el desarrollo.

2.10 Los valores de nuestra Cultura Corporativa.

Ética:

Nuestras relaciones con accionistas, clientes, empleados y la sociedad en general, se desarrollan en un marco de integridad, transparencia y confianza mutua, que son componentes esenciales del negocio. BBVA siempre espera que todos sus componentes, en todas las áreas y niveles de la organización, tengan un comportamiento honesto.

Cliente:

La satisfacción de las necesidades del cliente con una visión de negocio, es la responsabilidad de más alta prioridad de los que trabajamos en BBVA Bancomer. Por eso, el desarrollo de nuestras actividades tiene como fundamento más importante el conocimiento del cliente, así como de sus requerimientos y expectativas.

Resultados:

Como empleados de BBVA Bancomer actuamos en función del logro de los objetivos institucionales, bajo criterios de austeridad y aportación de valor agregado, de manera consistente en la cultura y los valores de la organización y aprovechando las sinergias con sentido corporativo y visión de grupo.

Equipo:

El trabajo en equipo es una característica fundamental de nuestro modo de hacer las cosas. Nuestros resultados no son individuales sino de equipo. Por esto la coordinación de esfuerzos, compromisos e ideas de cada uno de los empleados, tanto personas como grupos y áreas, es indispensable para el logro de los objetivos institucionales.

Desarrollo Humano:

Se mantiene un ambiente propicio para el desarrollo del personal, en el que se fomente el aprendizaje para respaldar el avance de la Institución y se aprovechen las oportunidades de crecimiento personal.

Calidad:

Se hacen bien las cosas desde el principio con el objetivo fundamental de asegurar niveles de calidad iguales o superiores a los esperados en cada producto o servicio.

2.11 El código de conducta

Dentro del Grupo Financiero BBVA Bancomer contamos con una herramienta, la cual rige, define y desarrolla nuestro comportamiento ético en nuestras actividades diarias, el cual es el Código de Conducta, mismo que es un elemento básico para el desarrollo de nuestras actividades y relaciones dentro del Grupo y la manifestación de nuestros principios y comportamientos corporativos. Dicho documento nos da las pautas de actuación necesarias para que la Integridad Corporativa se manifieste en las relaciones establecidas con sus clientes, empleados y directivos, proveedores y terceros, en sus actuaciones en los diferentes mercados, tanto emisor como operador, a través de la actuación individual de los empleados y directivos y el establecimiento de órganos y funciones.

El Grupo Financiero crea este documento porque tiene el compromiso de reforzar el principio de la Cultura Corporativa de la Ética e Integridad Personal y Profesional entre todos sus empleados y directivos, conforme a las mejores prácticas internacionales. El Código de Conducta fue emitido el 9 de Enero de 2004 y el Consejo de Administración del Grupo Financiero BBVA Bancomer lo aprobó el 16 de Marzo del mismo año, por lo que entró en vigor en dicho año y para todos los empleados de la Institución, incluso a nivel internacional.

Los beneficios del Código de Conducta son los siguientes.

- Difunde entre el personal la cultura y los valores de BBVA, y la concreta dando un a dirección estratégica general.
- Los patrones de comportamiento se unifican porque todos los empleados del Grupo deben comportarse bajo los mismos criterios y sabiendo lo que se espera de ellos y viceversa.
- Genera y promueve un ambiente de respeto.
- Durante las labores cotidianas se presentan casos cuya solución ética puede no ser clara, el Código de Conducta refuerza conductas correctas.

Los valores éticos en los cuales se sustenta el Código de Conducta son:

- Respeto a la dignidad de la persona y a los derechos que le son inherentes.
- Respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad.
- Estricto cumplimiento de la legalidad.
- Objetividad Profesional

La estructura del Código de Conducta se conforma de cuatro ejes:

1. **Integridad Relacional:** Concreta los compromisos y define las pautas de actuación que rigen las relaciones del Grupo con sus clientes, empleados, proveedores y sociedad en general.

-
-
2. **Integridad en los Mercados:** establece criterios de actuación cuyo objetivo es preservar la integridad y transparencia de los mercados y la libre competencia; se prohíbe la manipulación de los Mercados y no usar información privilegiada para uso personal.
 3. **Integridad Personal:** Se establecen pautas de actuación y de comportamiento orientadas a garantizar la objetividad profesional de empleados y directivos, así como a fomentar un clima laboral de respeto, transparente y comprometido con los objetivos empresariales de BBVA Bancomer.
 4. **Integridad Organizativa:** Define las áreas y órganos responsables de velar por el cumplimiento del contenido del Código como el Comité de Gestión de la Integridad Corporativa.

2.12 El Secreto Bancario

La ley prohíbe a las instituciones financieras proporcionar información sobre operaciones, a personas distintas al cliente, su representante legal o quien está facultado para intervenir en la cuenta, a menos que exista un mandato legal u oficial.

Los consejeros, directivos y empleados de las instituciones financieras tienen la obligación de mantener este secreto, y pueden ser responsables civil y/o penalmente en caso de violación del mismo.

La información materia del Secreto Bancario son:

- La Información Bancaria: que es la que se refiere a las operaciones de banca que BBVA Bancomer realiza con sus clientes, la cual está protegida por la ley contra revelación indebida, bajo el concepto de Secreto Bancario, estas operaciones se clasifican en Pasivas, como Depósitos Bancarios, pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento, bonos bancarios, entre otras; en Activas, como Créditos de distintos tipos que otorga el banco a la clientela y las de Servicios, como arrendamiento de cajas de seguridad, avalúos, etc.

-
-
- La Información Fiduciaria: corresponde a las operaciones de fideicomiso, mandatos y comisiones mercantiles que BBVA Bancomer realiza con sus clientes.
 - La Información Bursátil: Es la constituida por todas las operaciones que realice BBVA Bancomer o sus subsidiarias con valores, ya sea por cuenta propias o de terceros.
 - Información de las Sociedades de Inversión: Es la constituida por todas las operaciones o servicios que realicen o en la que intervengan BBVA Bancomer o sus subsidiarias con valores emitidos o por parte de las Sociedades de Inversión.

2.13 Marco Legal

El marco legal en el que BBVA Bancomer sustentan sus operaciones se basa principalmente en:

- La Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito
- La Ley de Mercado de Valores
- La Ley de Instituciones de Crédito
- La Ley de Inversiones
- La Ley de Protección al Ahorro Bancario

Las Autoridades Supervisoras y Reguladoras del Grupo Financiero son:

- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
- La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
- Banco de México
- La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)
- La comisión Nacional de Sistemas de Ahorro para el Retiro (CONSAR)
- La Comisión Nacional para la protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)
- Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB)

Al describir a la empresa donde actualmente laboro, desde su historia hasta la actualidad, reafirmo la importancia del Grupo BBVA Bancomer en nuestra economía capitalina (Chetumal) y sobre todo a nivel nacional; es un Grupo muy bien consolidado, cuenta con herramientas suficientes que nos encaminan en nuestro quehacer diario dentro del desarrollo de cada puesto, sobre todo al tipo de información a la que tenemos acceso, nos fortalece en la ética, que desde nuestra formación académica nos imparten, incluso desde nuestro hogar con los valores que nuestro Padres nos inculcan y transmiten.

Ante esto, es importante ampliar la información sobre la experiencia adquirida al trabajar en este Grupo así como mencionar las funciones y responsabilidades que realizo dentro del mismo.

En el siguiente capítulo se describen dichos temas.

CAPÍTULO III

EXPERIENCIA LABORAL

3.1. Antecedentes laborales.

Al momento de egresar de la Universidad de Quintana Roo, en el año 2001, y formar parte de la sexta generación en la carrera de Economía y Finanzas, me dediqué a buscar un empleo aquí en la Ciudad de Chetumal, pero la verdad me fue muy difícil porque me enfrenté a la escases de empleo, entonces sólo pude conseguir un puesto de secretaria en una dependencia de gobierno, estuve ahí como tres meses, después al analizar que no estaba muy bien pagado, decido viajar a la Ciudad de Cancún en busca de mejores oportunidades, pronto me emplee como Auxiliar Contable en una Constructora, estuve ahí como un año, después regresé a Chetumal y me emplee en el Consejo Estatal Electoral (en ese entonces, ahora el IEQROO), como asistente de Recursos Materiales, después terminó mi contrato y empecé nuevamente con la búsqueda de empleo, la cual si me llevó un largo periodo y por fin conseguí empleo en el INEGI, también temporal, después conseguí un trabajo en la Dirección de Planeación Municipal, como asistente de la misma, ya era el año de 2004, en este año, exactamente el 13 de Septiembre, fue cuando ingresé como Cajera Administrativa "C" en el Banco BBVA Bancomer S.A., desde dicha fecha hasta el día de hoy he laborado en dicha empresa, la cual me ha ayudado a establecerme económicamente puesto que ya tengo cinco años y medio en la misma.

3.2. Generalidades.

Dentro del modelo de negocio del Grupo Financiero BBVA Bancomer, la Sucursal Chetumal Principal, que es donde laboro actualmente, se ubica dentro

de la Red Minorista de la Banca Comercial.

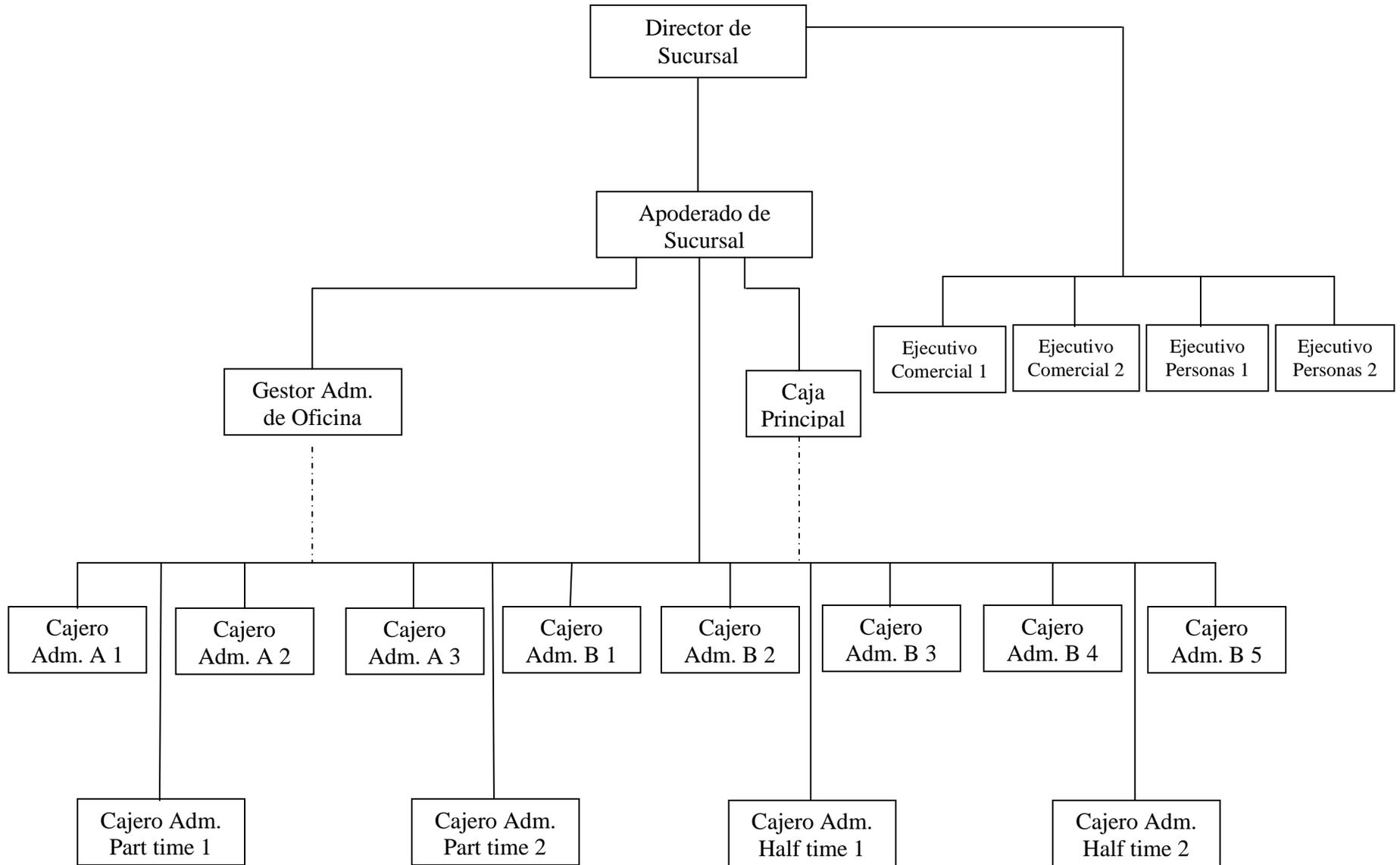
Dicha sucursal se encuentra ubicada en la Av. Álvaro Obregón Número 222 E, entre Av. Juárez e Independencia, en la Colonia Centro de la Ciudad de Chetumal, Quintana Roo.

En este centro de trabajo ingresé, como ya comenté anteriormente, el 13 de Septiembre de 2004 como Cajera Administrativa “C”, por lo que ya cuento con una experiencia en la Institución de cinco años y medio, no omito decir que durante este tiempo subí de dicho nivel a **Cajera Administrativa “A”**, el puesto que desarrollo actualmente, en el que el sueldo aumenta y también las funciones a realizar; he cubierto vacaciones de otros puestos de mayor nivel como el de la Ventanilla de Servicios al Cliente (cuando se contaba con ella puesto que en la actualidad ya no se tiene) y el de Cajera Principal.

En este empleo, por la propia naturaleza intrínseca que contiene, al manejar recursos financieros de los clientes, se debe tener un alto grado de ética, honestidad y responsabilidad y sobre todo cumplir y hacer cumplir todas nuestras políticas y normas de conducta dentro del Negocio ya que nos alinean a conducir nuestras actividades de forma congruente apegados a Nuestra Cultura y Principios Corporativos, nos orientan para que tomemos nuestras decisiones trabajando siempre en apego a la ley y sobre todo nos facilitan el entendimiento de nuestras responsabilidades y el manejo en nuestras relaciones con nuestros compañeros, clientes y proveedores.

Todo lo anterior es para mantener y aumentar a nuestros clientes y fortalecer la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros y así fortalecer el prestigio con el que cuenta BBVA Bancomer.

3.3. Organigrama de la Sucursal Chetumal Principal 5757



En la Sucursal Chetumal Principal 5757 se cuenta con una plantilla de 20 personas, la cual está integrada por un Director de Sucursal, un Apoderado de Sucursal, dos Ejecutivos Comerciales, dos Ejecutivos Personas, un Gestor Administrativo de Oficina, una Caja Principal, tres Cajas Administrativa “A”, cinco Cajas Administrativas “B”, dos Cajas Administrativas Part Time y dos Cajas Administrativas Half Time.

3.4. La Ventanilla Bancaria

La ventanilla bancaria es el lugar en el que el cliente acude a realizar sus operaciones, de cobro, de pago, de retiros, de depósitos, es aquí donde se tiene un contacto directo con el cliente, así que se le tiene que atender con amabilidad y respeto.

Bancomer cuenta con once ventanillas bancarias para la atención al público, divide por segmentos a sus filas para así clasificar a la población que requiere sus servicios financieros en:

- **Clientes con tarjeta preferente:** Es la fila exclusiva para aquellos clientes que se identifiquen con su tarjeta de cliente preferente, cuya principal característica para obtener dicha tarjeta y formarse en este fila es mantener un saldo promedio mensual (en los seis meses anteriores) igual o mayor a \$ 100,000 pesos, entonces se les da la tarjeta preferente por seis meses y se les renova al término de dicho periodo, siempre y cuando sigan manteniendo el saldo promedio requerido; la otra forma de otorgarla es a las personas que tengan un adeudo hipotecario o una línea en su tarjeta de crédito de dicha cantidad, pero para este tipo de clientes, la tarjeta preferente sólo es de promoción por sólo un año.
- **Cuentahabientes BBVA Bancomer:** Es la fila diseñada para la personas que tienen una relación directa con la institución mediante una cuenta de ahorro, de cheques, de inversión, de tarjeta de crédito, crédito hipotecario, de nómina, entre otros y acuden a la sucursal para retirar o incrementar

su saldo y puede utilizar la mayoría de los servicios financieros.

- **Empresas:** Aquí se atiende a las personas enviadas por una persona moral para realizar operaciones propias de la empresa como depósitos masivos o de grandes cantidades, normalmente es para más de cinco operaciones, esta fila se creó con el objeto de liberar a la fila de clientes de operaciones tardadas.
- **Usuarios:** Esta fila está diseñada para las personas que no tienen cuenta en Bancomer y van a realizar operaciones como cobro de cheques, de envíos de dinero, apoyos del gobierno, entre otros.

3.5. Habilidades requeridas para el puesto

Al estar en contacto directo con los clientes y sobre todo con sus recursos financieros y tener acceso a datos importantes de los mismos, siempre que estén dentro de mis facultades como Cajera Administrativa “A” , hablando en forma general, mi puesto necesita de ciertas habilidades personales, las cuáles giran en torno a:

1. Principalmente, a la Ética.
2. Honestidad.
3. Responsabilidad.
4. Capacidad de relación y de servicio con la gente.
5. Trabajo en equipo, para lograr las metas de la sucursal.
6. Trabajo bajo presión.
7. Manejo de paquetería Windows.
8. Conocimientos de contabilidad.

3.6 Aptitudes para el puesto

Asimismo, mi trabajo requiere de aptitudes que vayan enfocadas a desarrollar de la mejor forma mis funciones laborales y así cumplir las metas y las normas que la empresa BBVA Bancomer nos ponga y se vea reflejado en la captación de un

mayor número de clientes, las cuales enlisto a continuación:

1. **Siempre enfocada a resultados**, que en mi caso, es cumplir con mi meta diaria de operaciones bancarias, y si se rebasa, mejor aún.
2. **Análisis**, se debe tener la capacidad del análisis en la operación que el cliente nos solicita y los documentos que nos presenta para dicha operación, más que nada para checar que se realice conforme a nuestra normativa bancaria. También en caso de cometer algún error debemos analizar muy bien la operación y las herramientas de nuestro sistema interno de operación para detectarlo.
3. **Capacidad de Concentración**, más que nada en las operaciones que se realizan para evitar errores operativos, en los que se puede afectar al cliente o a nuestro bolsillo, me refiero a errores como faltantes, sobrantes, depósito a otra cuenta, diferente a la que el cliente nos proporcionó, capturar mal los importes de cargos o abonos a las cuentas y de los importes de los cheques.
4. **Discreción en el Manejo de Información**, como ya he mencionado en otras ocasiones, al tener acceso a cierta información confidencial del cliente, debemos ser discretos y no divulgarla, esto es el secreto bancario.
5. **Actitud de Servicio**, la competencia hoy en día es muy fuerte en las instituciones bancarias, y en general, en toda la iniciativa privada, así que la mejor forma de atraer nuevos clientes y mantener a los actuales es otorgándoles un buen servicio.

3.7. Objetivos del puesto

- Proporcionar y operar de manera ágil, eficiente y segura los Productos y Servicios propios de la ventanilla, en base a los estándares de calidad y de control administrativo definidos por la empresa.
- Dar soporte a todas las funciones administrativas complementarias a la

-
-
- operación de ventanilla.
- Llevar un adecuado registro y control de la documentación de cada operación.
 - Cumplir y respetar las normas de seguridad establecidas.
 - Realizar todas las operaciones de los clientes con fundamento y en apego a la normativa bancaria.
 - Apoyar al logro de los objetivos y metas de la sucursal.
 - Cumplir en forma con las Disposiciones Legales, Políticas y Procedimientos en materia de Prevención de lavado de Dinero, al igual que con los lineamientos y normas establecidas por el Grupo Financiero BBVA Bancomer que resulten aplicables.

3.8. Funciones principales

Mi puesto como Cajera Administrativa “A” pertenece a la Banca Comercial del organigrama a nivel nacional, mencionado en el Capítulo II de esta monografía; dentro de las Áreas de Negocio Locales, formo parte de la Red Minorista de Sucursales; pertenezco a la División Sureste y a la Dirección de Zona Cancún.

En la ventanilla bancaria el cliente puede realizar varias operaciones, todas encaminadas a cubrir sus necesidades financieras de disposición de sus recursos económicos, es aquí donde se tiene contacto directo con el cliente, ya sea persona física o persona moral, que en su momento decidió contratar alguno o algunos de los productos ofrecidos por el banco mencionados anteriormente en el Capítulo II.

Uno objetivo del puesto es apoyar al logro de las metas de la sucursal, motivo por el cual, al mantener contacto directo con los clientes y usuarios del banco, podemos darnos cuenta de sus necesidades financieras en base a las operaciones que normalmente realiza y que por lo mismo le podemos ofrecer

algún servicio con el que todavía no cuenta, esto es promovemos los productos de Bancomer (descritos en el Capítulo II), si al cliente le interesa, entonces es canalizado con el Ejecutivo Comercial o el Ejecutivo Personas para la contratación del servicio. Por mencionar un ejemplo: Una persona que acude normalmente al Banco a cobrar los Envíos de Dinero que su familiar le manda desde Estados Unidos y que se forma en la fila de usuarios por no tener cuenta en Bancomer, le informamos y comentamos brevemente sobre el producto “De Paisano a Paisano” que es idóneo para su situación y que al momento de contratar el producto también dejará de pertenecer a la fila de usuarios y pasará a la de clientes que es mucho más rápida.

Los servicios con los que cuenta la ventanilla bancaria son muchos, por lo mismo, mi puesto también tiene un amplio número de funciones, algunas de las cuales se realizan con más frecuencia que otras, algunas de las mismas tienen un mayor grado de dificultad que otras, pero es nuestra responsabilidad saber realizar todas, siempre con apego a las normativas actuales, ya que en caso de ir en contra de ellas, me puede costar la rescisión de mi contrato laboral, mis funciones son las que a continuación enlisto:

- Cumplir las políticas y procedimientos que regulan los procesos operativos de la Sucursal con el fin de minimizar los Riesgos Operacionales, aplicando las medidas de control documentadas en los Manuales de Crédito y Operación aplicables a mi puesto y función, reportando al Apoderado, Director de Sucursal y/o Director de Zona o en su caso a los niveles superiores de la Banca Comercial, deficiencias identificadas en los procesos que pudieran representar pérdidas y/o mala imagen para la Empresa.
- Mantenerse informado sobre las actualizaciones y cambios efectuados a la Normatividad Institucional, consultando diariamente los medios oficiales

de comunicación.

- Pago de cheques de acuerdo a la normativa vigente.
- Recepción de depósitos con efectivo, cheques de otros bancos y documentos a cargo de BBVA Bancomer debidamente endosados y que cuenten con las medidas de seguridad vigentes.
- Retiro de la cuenta de Ahorro o de Cheques al titular.
- Recepción de pagos de servicios (Luz, Teléfono, SKY, etc.) y de servicios a cuentas referenciadas CIE (Concentración Empresarial Inmediata, tanto nacionales como locales).
- Liquidaciones de cuentas referenciadas DIE (Dispersión Inmediata Empresarial así como nacionales y locales).
- Recepción y revisión de voucher's apegado a normativa vigente .
- Recepción de pagos de Tarjeta de Crédito, así como el pago de la disposición de efectivo de la misma al titular.
- Recepción de I.S.R. con formato oficial y vigente
- Consulta y recepción de cheques del día (Cobro Inmediato, esto es cheques de otros bancos, los cuales se reciben de 8:30 a.m. a 3:00 p.m.).
- Compra de Giros Internacionales, incluyendo Remesas Internacionales.
- Traspasos (puntuales) entre cuentas sólo por instrucciones del titular o representante legal de la cuenta, siempre y cuando tenga con visto bueno de un superior.

-
-
- Expedición de cheques de caja y certificación de cheques, así como el pago de estos documentos al beneficiario.
 - Compra - Venta de Divisas, exclusivamente a clientes del banco y a turistas extranjeros y sólo las divisas como el Dólar Americano, el Euro y los Dólares Canadienses; en el caso de los dólares actualmente está restringido el servicio a sólo cuentahabientes de BBVA Bancomer, para el caso de la compra sólo en abono a su cuenta, siempre y cuando el giro de la actividad económica del cliente lo justifique.
 - Compra - Venta de Metales, tanto a clientes como a usuarios de la Institución, con previa identificación del cliente, mediante alguna identificación vigente.
 - Compra - Venta de Cheques de Viajero y de Giros Internacionales.
 - Venta y Liquidación de Órdenes de Pago Nacionales.
 - Emisión de Transferencias Internacionales
 - Recepción de pagos de créditos hipotecarios, de nómina y de auto.
 - Recaudación IMSS e INFONAVIT (Formato SUA, Cédula COB01 Y Cédula COB02).
 - Ofertar a los Clientes que acuden a la ventanilla los productos y servicios del Grupo Financiero BBVA Bancomer y canalizarlos con los Gestores.
 - Verificar la literalidad de todos los documentos y continuidad de los endosos.
 - Verificar las medidas de seguridad físicas de los documentos y de las firmas registradas.

-
-
- Identificar plenamente (identificación oficial vigente) a los Clientes a los que se le paga algún documento.
 - Sellar y certificar con la impresora de terminal, todos y cada uno de los pagos de servicios y documentos.
 - Verificar que la expedición de documentos se encuentre perfectamente requisitada.
 - Verificar la captura de datos en el Sistema contra la solicitud de servicios antes de generar la impresión de documentos.
 - Entregar al Cliente el documento que comprueba la realización de su operación.
 - Efectuar, en el horario establecido, los cortes parciales y/o finales de documentos.
 - Realizar al final del día el corte de efectivo (caja), verificando que el importe registrado corresponda contra los documentos físicos y el efectivo (Totales Host-Contabilidad contra lo físico).
 - Armar debidamente los lotes de los movimientos de las cuentas de Caja (al Cargo/Abono).
 - Validar y concentrar al final del día la documentación a “digitalizarse”, que se defina.
 - Separar el billete nuevo (circulación), el billete deteriorado y/o mutilado, con su respectiva tabulación, y el control interno por el global que corresponda
 - Elaborar fajillas de 100 billetes de una misma denominación, debiendo

estar etiquetadas, selladas y firmadas por quién elaboró.

- Generar la impresión del corte de caja, sellarlo y firmarlo.
- Recibir y retener billetes marcados, sellados, con mensajes, alterados, presuntamente falsos e injertados; cuando se retiene un billete presuntamente falso se elabora un acta y se envía a Banco de México para su dictaminación y se le entrega copia de la misma al portador del billete; en caso de no resultar falso, se le reembolsa el efectivo al cliente.
- Cuando se cubre el puesto de Cajera Principal (que es otra de las funciones como Cajera Administrativa “A”):
 1. Realizar el reporte telefónico y/o correo electrónico a Caja General o al Banco corresponsal de Banco de México, para la solicitud de dotación y concentración de efectivo de acuerdo a las necesidades de la Sucursal.
 2. Entregar el efectivo a las Cajas Administrativas y realizar en forma sorteada arqueos a loncheras de las Cajas Administrativas.
 3. Solicitud de dotación y concentración de efectivo a Caja General.
 4. Recepción y conteo de efectivo (billete viejo y nuevo) y también conteo de la morralla.
 5. Eventualmente apoya al corte parcial y final de cajas administrativas que no cuadren.
 6. Cierre contable de la sucursal.
 7. Control de valores en custodia.

3.9. El Esquema de Retribución Variable VENUS de la Red Minorista:

El programa de Incentivación Variable VENUS para las de Sucursales que pertenecen a la Red Minorista de la Banca Comercial fue implementado por primera vez en el año 2007, este esquema se creó para aquellos puestos de la Red Minorista que no contaba con un estímulo económico (bono), basado en los resultados de su desempeño laboral, de hecho estamos hablando del personal de las ventanillas bancarias ya que sólo Gestión tenía este estímulo.

El objetivo principal del esquema es incentivar y reconocer el desempeño sobresaliente de personal, mediante un esquema que busca incrementar la **Calidad en el Servicio** en la Red de Sucursales como un elemento diferenciador en el mercado; específicamente en temas y atributos donde el trabajo en equipo y el desempeño individual inciden en la **Percepción y Preferencia del Cliente**.

Este esquema tiene varios indicadores, con los que nos miden:

1. - El tiempo de Espera en Filas:

En el caso de la Sucursal Chetumal Principal tenemos un Sistema de Filas Inteligentes, que divide, como ya mencioné anteriormente, a la población a atender en cuatro segmentos: la fila de Preferentes, la fila de Empresas, la de Clientes y la de Usuarios, dicho sistema mide el tiempo que el cliente espera en la fila antes de ser atendido, esto se logra gracias a los sensores que están instalados al principio de cada fila. Para cada segmento tenemos meta de atención en minutos:

- Para los clientes preferentes, cinco minutos.
- Para las empresas, 10 minutos.
- Para los clientes, 10 minutos.
- En el caso de los usuarios, como sólo son visitantes y no clientes, no hay

meta, de hecho sólo se les asigna, normalmente, una caja, y en ocasiones dos.

Al final de la jornada laboral, el Apoderado, que es nuestro Jefe Inmediato, manda por correo las estadísticas generadas a nuestra Supervisión de Zona, misma que se va acumulando con las de los demás días, para que a fin de mes se genere el dato mensual, el cual se toma como indicador de evaluación para el Bono.

El esquema de retribución variable también contempla metas mensuales en el porcentaje de clientes que deben ser atendidos (como mínimo) para que nos den puntos en el Bono, nos da un margen de que por lo menos:

- El 92 % de la totalidad de los clientes preferentes atendidos durante el mes deben estar en meta de ser atendidos en menos de cinco minutos.
- El 85 % del total mensual de los clientes y empresas deben estar en meta de ser atendidos en menos de 10 minutos.

2.- La Productividad Individual:

Mide la eficiencia en la transaccionalidad de ventanilla tomando en cuenta el número de horas laboradas y el número de transacciones realizadas en caja. Se califica a todos los Cajeros Administrativos de la sucursal, tanto a los de medio tiempo como a los de tiempo completo. Como toda empresa, BBVA Bancomer nos pide que siempre estemos al 100 % en productividad, que en operaciones diarias para cumplir con dicho porcentaje es de 186 operaciones. Al tener más del 100 %, la empresa nos da más puntos a ser considerados para nuestro bono, por lo que debemos ser muy productivos.

3.- La Asistencia.

Para tener los puntos referentes a la Asistencia, debemos ser consistentes en asistir a laborar para la realización de las actividades propias del puesto, y nos tomen en cuenta este apartado. Existen causas de inasistencia que no son consideradas como tales ya que son justificadas como las siguientes:

1. Vacaciones.

2. Incapacidad maternal.
3. Incapacidad médica.
4. Formación y capacitación.
5. Falta por fallecimiento de un familiar.
6. Por cubrir puesto de Caja Principal.
7. Por cubrir puesto de Gestión, como el de Ejecutivo, Gestor Administrativo o Apoderado.
8. Por ser prestado a otra sucursal en el mismo puesto.
9. Por falla en el equipo del cajero.
10. Part time de trabajo en otro día.
11. Falta justificada por alumbramiento.

4.- Cajeros No firmados:

Este punto mide la proporción de cajeros que se encuentran laborando en las actividades propias de caja, versus aquellos no lo están haciendo, tomando como base la plantilla autorizada de la Sucursal.

5.- Calidad operativa en Ventanilla:

Este aspecto mide el impacto que un error operativo en Ventanilla puede ocasionarle a un cliente, a la Institución o a un tercero y se clasifican de acuerdo al nivel de riesgo que puede representar como se muestra en la siguiente tabla:

Tipo de riesgo del error operativo	Definición	Incidencias más comunes
Operaciones Irregulares / Exclusión	Deudores generados por operaciones irregulares	Fraude Interno y Externo

Deudores / Muy Alto	Deudores generados a sucursales por errores donde el importe reclamado no pudo ser recuperado por el área de aclaraciones, se requiere que la oficina que originó el error realice gestiones de recuperación y en ocasiones se apoye con el área jurídica.	Disposición indebida de recursos por errores de aplicación generalmente de depósitos.
Riesgo Alto	Errores de operación cuyas gestiones de resolución realizadas por el área de aclaraciones evitaron un daño patrimonial a la Institución.	Operaciones realizadas por montos mayores al valor real.
Riesgo Medio	Errores de operación cuyo monto es disputa va desde \$0.01 hasta \$ 1,000 los cuales representan un riesgo pues aun cuando el monto es "menor" puede ocasionar penalizaciones de terceros al dejar corto al cliente en otras transacciones (cheque en tránsito).	Financiamiento de cajeros al realizar operaciones por un monto mayor al valor real.
Riesgo Bajo	Operaciones cuyo riesgo es menor, generalmente deriva de aplicar importes menores al valor real de las transacciones.	Operaciones realizadas por montos menores al valor real, cheques pagados por importes menores al real.

Fuente: Dirección de Riesgos de BBVA Bancomer.

Dentro de las principales incidencias de calidad operativa en ventanilla imputables al cajero se encuentran:

- Depósito en efectivo / duplicidad en campo (se depositan los fondos a otro cliente debido a que se utiliza la función de “Repetir la misma cuenta”, que es la cuenta utilizada anteriormente).
- Depósito con cheque / error en cuenta de abono, diferencia en el importe o mal negociado. Cheque pagado con un importe diferente al real, se captura mal el importe.
- Cheque falsificado o alterado.
- Error en la referencia de los depósitos que la llevan.
- Falta de la firma del librador del cheque.
- Pago de cheques al mismo beneficiario cuando tienen la leyenda “Para Abono en Cuenta del Beneficiario”.
- Pago de cheques “No negociables” a otras personas que no son los beneficiarios, esto es que el cheque se endosó a otra persona.
- Firma estampada en el cheque diferente a la registrada.

Los Beneficios del Esquema de Retribución Variable:

Los beneficios que la empresa espera a cambio de otorgar la Retribución Variable al personal son los siguientes:

- Elevar la calidad del servicio en ventanilla.
- Reducir el tiempo espera en filas.
- Mejorar la percepción del cliente.
- Elevar la productividad del personal.
- Reducir el ausentismo.
- Minimizar errores operativos y quebrantos para la institución.
- Mejorar el ingreso del personal más eficiente.
- Reconocer las actuaciones destacadas (individuales y de equipo).
- Maximizar el aprovechamiento de los recursos del Banco.
- Mitigar el riesgo operativo.

-
-
- Mejorar la administración eficiente del personal de cajas.

Ahora, en el siguiente apartado me voy a dar la tarea de relacionar la carrera de Economía y Finanzas con las funciones, y en general, con mi área laboral, de vincular qué tanto me sirvió esa formación académica que recibí en la Universidad de Quintana Roo para desarrollar de mejor forma mis labores.

4. ANÁLISIS Y VINCULACIÓN DE LA CARRERA DE ECONOMÍA Y FINANZAS CON EL ÁREA LABORAL

La carrera de Economía y Finanzas está íntimamente relacionada con la empresa, donde laboro, la cual forma parte del Sistema Financiero Mexicano, con tanto sólo mencionar el nombre de mi carrera, de inmediato vienen a la mente la imagen de las instituciones bancarias, las finanzas corporativas, los mandos de las empresas, los tipos de cambios, etc.

La formación académica que obtuve en la carrera de Economía y Finanzas me sirvió de base para poder desarrollar de una mejor manera y con mayor eficiencia el puesto de Cajera Administrativa en mi centro laboral, ya que me formó con un perfil que corresponde al área Económico-Administrativa, que es requisito para entrar a laborar a la empresa BBVA Bancomer S.A.

4.1 Análisis de las Asignaturas de formación profesional y su aplicación en área laboral:

Dentro del plan de estudios de mi carrera, el cual se mencionó en el Capítulo I de esta monografía, se encuentran las Asignaturas Generales, la Divisionales, las de Concentración Profesional y las de Apoyo, mi caso es el claro ejemplo de que en el desarrollo laboral todas éstas se interrelacionan entre sí y todas son muy importantes, ya que se hace usos de todos los conocimientos adquiridos en ellas. Mi mapa curricular contiene una amplia gama de asignaturas pero las que considero más importantes y que se relacionan directamente con mis funciones en BBVA Bancomer, las cuales fueron descritas anteriormente en el capítulo III, son las siguientes:

4.1.1 Asignaturas Generales

Las asignaturas de este orden, incluidas en mi plan de estudios y que considero que se vinculan con el desarrollo de mis actividades son:

Ética.

Esta materia me ha sido de mucha utilidad ya que mi trabajo requiere mucho de poner en práctica lo aprendido en esta materia, a pesar de ser general en mi plan de estudios, tiene mucho peso en mi centro de trabajo debido al manejo diario del efectivo, propiedad del cliente, que el banco resguarda y que éste a, a su vez, deposita su confianza en mí al momento del desarrollo de mis funciones. Confianza que debemos de mantener, al desarrollar nuestras actividades diarias siempre en apego a los principios de la ética y las normativas bancarias, salvaguardando en todo momento al secreto bancario. En la Universidad, con ésta materia, me reforzaron los principios y valores éticos que desde casa me inculcaron.

Lógica

En el caso de esta materia, que es la disciplina del pensamiento y que es piedra angular de la generación del conocimiento, es de mucha importancia en mi trabajo, todo lleva una secuencia lógica, los datos, el sistema, etc. La lógica, como tal, en mi desempeño laboral la utilizo en situaciones de errores operativos al analizar la información contenida en nuestro sistema, del jugar con la información que se tiene a la mano y ligarla con la secuencia de las operaciones de los clientes, esto es utilizar la deducción y el análisis.

Matemáticas

Desde el perfil del aspirante a la carrera, se menciona que éste debe tener gusto y facilidad por las Matemáticas, mi carrera está cimentada en esta ciencia, así mismo mi trabajo, ya que todo debe ser exacto, como en las Matemáticas lo es, la parte de esta ciencia que más se utiliza en mis labores es la Aritmética.

Procesos Administrativos

Cómo su nombre lo indica, nos da a conocer el camino a seguir en la administración de cada una de las partes operativas del puesto, todo lleva una

secuencia y no debemos “brincarnos”, por así decirlo, ninguna parte del proceso, ya sea durante la jornada laboral, como al final de la misma.

4.1.2 Asignaturas Divisionales

En el caso de las Asignaturas Divisionales más relacionadas con mi desempeño laboral son las siguientes:

Introducción a la economía

Esta asignatura me sirvió porque con ella se me dotó de las herramientas básicas y elementales de la Economía, de los sectores económicos, de la importancia de los mismos y de lo necesario que es el Sector Servicios de la economía. Del ciclo económico, de las principales corrientes económicas, de la importancia del dinero como medio de pago para la adquisición de productos y servicios y en mi ámbito laboral me doy cuenta de esa importancia del dinero, que actualmente se utiliza mediante otros medios como la tarjeta de débito, la tarjeta de Crédito, los Cheques, las transferencias y traspasos.

Introducción al estudio del Derecho

Esta materia me enseñó a que todo se debe regir conforme a las leyes dictadas por cada institución, estado o nación, debemos apegarnos a las leyes como ciudadanos y más aún en nuestras actividades de trabajo; tanto las empresas como los empleados tenemos obligaciones que cumplir y que están muy bien detalladas en las leyes y si éstas son violadas siempre habrá un castigo o sanción, en mi empleo dichas leyes o normas bancarias están bien definidas y sabemos que el hecho de no acatarnos a ellas y cometer algún fraude nos puede llevar a pérdida de nuestro empleo o la pérdida de nuestra libertad.

4.1.3 Asignaturas de Concentración Profesional

Uno de los bloques de asignaturas de gran importancia, que están contempladas en el mapa curricular de mi carrera, presentado anteriormente en el Capítulo

I, es el bloque de Concentración Profesional, que son la columna vertebral de la licenciatura, por así decirlo; todas las asignaturas de este tipo son fundamentales pero las que considero que me han servido más en el desarrollo de mis funciones laborales en BBVA Bancomer son las siguientes

Introducción a la Contabilidad y Análisis Financieros

Esta materia me ha sido de gran utilidad y considero que es clave para el desarrollo de mis funciones ya que desde que entré a laborar en Bancomer siempre se habla de cargos y abonos a las cuentas de ahorro, a las de cheques y a las de tarjetas de crédito de los clientes, desde mi capacitación hasta la fecha de hoy, los conocimientos básicos de la Contabilidad, que en esta materia me enseñaron me han facilitado el desarrollo de mis funciones, en esa materia aprendí a elaborar el Balance General de las empresa, las cuentas que lo conforman, etc., en la aplicación de mi trabajo también manejamos un Balance que se crea diariamente y se conforma por los cargos y abonos en los diferentes servicios que se prestan en la Ventanilla Bancaria, dicho balance debe cuadrar, en caso de no hacerlo, entonces se debe localizar el descuadre y darle solución. Al final del día debemos cuadrar dicho balance y compararlo con las existencias de efectivo con el que se cuenta en la Caja Administrativa y realizamos el arqueo de la caja, el cual también debemos cuadrar.

Matemáticas Financieras y Análisis de Estados Financieros

Estas dos asignaturas también son claves para el desarrollo de mis funciones ya que me enseñaron a analizar los Estados Financieros, que enfocados al ámbito bancario, las pongo en práctica para analizar los Estados de Cuentas de Ahorro, de Cuentas de Cheques y más que nada de las Tarjetas de Crédito de los clientes, al momento que se acercan a realizar sus abonos y me piden asesoría para despejar sus dudas sobre los mismos, he observado que los clientes tienen más problema en su Estado de la Tarjeta de Crédito, al no saber

interpretarlo; esto lo realicé con más frecuencia cuando cubrí el puesto de la Caja de Servicios al Cliente (cuando existía).

Desarrollo del Sistema Financiero Mexicano e Internacional

Esta materia me dio los conocimientos básicos del Sistema Financiero Mexicano, de los elementos que lo integran y de las Instituciones que lo regulan, cuando tomé la capacitación de mi puesto, se me hizo más fácil ya que esta información sobre el Sistema Financiero ya la sabía, como el hecho de mencionar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, al Banco de México, a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y a la Comisión Nacional para la protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), que son las principales entidades que regulan las actividades propias de los bancos. Desde que entré a laborar en Bancomer ya conocía la posición de esta empresa dentro del Sistema Financiero Mexicano.

Existen otras materias dentro de mi plan de estudios, que tal vez no aportaron de lleno al desarrollo de mis funciones laborales pero que sí tienen una amplia relación con mi centro de trabajo y que cada una aportó ciertas cosas en mi formación para comprender mejor el lugar o ambiente financiero en el que BBVA Bancomer se desarrolla como empresa y ubicarla dentro del plano financiero, esas materias a las que me refiero son:

- Grupos Financieros Nacionales
- Administración Financiera
- Planeación Financiera
- Teoría Política Fiscal y Monetaria
- Finanzas Bursátiles y Corporativas
- Mercado de Valores y Dinero

4.1.4 Asignaturas de Apoyo

En este rango de asignaturas, yo relaciono y vinculo con mi trabajo al Inglés, haber tomado los cursos en el SAC, los cuales fueron hasta el nivel Pre-Intermedio y haber tomado Inglés I de las asignaturas de concentración profesional de la carrera de Lengua Inglesa, me sirvieron de mucha ayuda ya que el banco Bancomer también ofrece servicios para turistas extranjeros, que en muchas de las ocasiones no hablan español, o lo hablan muy poco, ante esta situación yo pongo en práctica lo aprendido del idioma del Inglés, al poder comunicarme con ellos.

4.2 Obstáculos para integrarse al mercado laboral

Al momento de egresar de la Universidad de Quintana Roo, esperaba conseguir pronto un buen empleo y a recibir la “cosecha de lo sembrado” pero cual fue mi sorpresa, que no es fácil encontrar ese trabajo tan anhelado, me topé con una serie de dificultades que la verdad no me esperaba, las cuales menciono a continuación:

- Falta de experiencia laboral. Considero que el principal obstáculo, fue que las dependencias gubernamentales y las empresas privadas solicitaban personal con experiencia de al menos un año en el desempeño de las actividades ofrecidas, situación que nos impide integrarnos inmediatamente al mercado laboral, además de que impide que desempeñemos lo estudiado en nuestra carrera.
- Competencia desleal de puestos por amistad y/o recomendaciones. Este es sin duda un problema que se presenta en todo México, situación que impide el desarrollo del país, estado, municipio o comunidad, ya que algunas personas sólo por hecho de ser hijos, parientes o amigos de una persona influyente tienen asegurado su empleo aunque no estén calificados para desempeñar las funciones que el puesto requiere.

-
-
- Desconocimiento de la carrera por parte de los empleadores. En Quintana roo, desde el momento que egresé y hasta la fecha, observo que no existe un arraigo de los empleadores para solicitar economistas para desempeñar puestos en sus empresas, situación que obstaculiza el empleo para los egresados de dicha carrera.
 - Las pocas oportunidades de empleo. En nuestra ciudad existen pocas posibilidades de empleo ya que la actividad económica depende en su mayoría de las Dependencias Gubernamentales, situación por la que decidí cambiar de residencia e ir a vivir a la ciudad de Cancún, en la que en muy poco tiempo encontré trabajo.
 - La sobre calificación para el desempeño de los pocos empleos. En este punto me refiero a que los empleos normalmente eran de secretarías, o auxiliares, con un sueldo muy bajo, y que en ocasiones (muy pocas) si eran bien pagados pero también eran muchas los solicitantes para ocuparlo, el número de plazas disponibles no alcanzaba para todos los buscadores de empleo, en ocasiones la empresa no decidía por egresados de licenciatura por considerar la sobre calificación para el puesto y su preocupación era que siempre buscaríamos, más adelante y en caso de ser contratados mejores empleos y les dejaríamos tirado el trabajo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de haber descrito mi área laboral y mis funciones como Cajera Administrativa “A”, en la Institución Financiera BBVA Bancomer, concluyo que mi labor es muy importante ya que somos “la cara de la empresa”, por lo que debo de seguir haciendo bien mi trabajo, siempre con amabilidad y eficiencia, que es lo que la clientela demanda y siempre en apego a mis normativas.

El ser parte de una institución financiera como BBA Bancomer me ha dado la oportunidad de interrelacionar todo lo aprendido en la Universidad de Quintana Roo, desde nuestro valores institucionales hasta las asignaturas impartidas en nuestra carrera, esos valores son muy parecidos a los que la empresa donde laboro me demanda y que tienen mucho peso en nuestra formación, los cuales se cruzan principalmente en la ética, la responsabilidad, la honestidad, el respeto y en el desarrollo humano.

La elaboración de este trabajo me deja la satisfacción de haber aprendido más de la empresa donde trabajo, principalmente de su historia.

Pasando al tema del plan de estudios impartido en la Universidad de Quintana Roo, considero que está bien distribuido en la carga académica, pero opino que es necesario implementar otras materias que no necesariamente tienen una relación directa con la carrera de Economía y Finanzas, pero que, desde mi punto de vista son indispensables como herramienta para los nuevos profesionistas egresados de esta especialidad.

El programa educativo de la carrera de Economía está diseñado con elementos teórico-prácticos que dotan a los egresados de conocimientos que les permiten un desarrollo eficaz en el campo laboral, pues contiene conocimientos universales que le ayudan a desempeñar diferentes puestos y no se especializa en uno solo.

De este programa educativo, se desprenden conocimientos que son la base para comprender y analizar los procesos económicos, además de conformarse como el respaldo para realizar propuestas que contribuyan al desarrollo económico del Estado.

Dicho programa educativo tiene como principal objetivo el otorgar a los estudiantes los conocimientos necesarios para lograr una mejor distribución y equilibrio de los recursos con los que cuenta la región, al momento de optimizarlos y buscando siempre un desarrollo sostenible de los recursos con que cuenta nuestro estado.

Asimismo, este programa nos dota de las herramientas para no sólo optar por ser un empleado de gobierno o de la iniciativa privada, sino que nos enseña a ser emprendedores y formar nuestros propios negocios o empresas.

Recomendaciones para la Universidad de Quintana Roo

Principalmente opino que existen profesores con un conocimiento impresionante, pero que se les complica transmitirlo. Por ello recomiendo que se les proporcione una capacitación en enseñanza y/o docencia, la cual les dotará de las herramientas necesarias para estar frente al grupo. Otro punto es que debe haber una mayor supervisión de los directores de división para verificar que realmente los profesores pueden brindar una buena enseñanza.

Otro punto de suma importancia es el desconocimiento que la sociedad tiene del programa educativo, ya que en la actualidad en las vacantes de las empresas no solicitan economistas, situación que sólo se debe al desconocimiento de los empleadores de todo lo que nosotros los egresados de economía podemos hacer para el beneficio de su negocio. Por lo que recomiendo a la Universidad hacer promoción de la carrera en las empresas para que los empleadores la conozcan.

Recomendaciones para la carrera

Considero que la formación recibida durante mi estancia en la Universidad de Quintana Roo, fue buena, sólo que es bueno retomar algunos aspectos para mejorar la calidad educativa.

Considero que la impartición de las materias debe ser más práctica y menos teórica para lograr que el estudiante practique lo aprendido durante su preparación profesional. Las asignaturas que en mi muy particular punto de vista deben retomar casos prácticos son las siguientes: Mercado de valores y dinero, microeconomía, evaluación de proyectos, finanzas bursátiles y corporativas, comercio internacional, entre otras.

Asimismo, considero que para ser más competitivos en el mercado laboral, el programa educativo debería de contener materias que tengan relación con el manejo de impuestos, actividad dedicada a los contadores, pero que considero es un área de oportunidad, puesto que el conocimiento de estos temas le otorgaría a los nuevos egresados, un marco de posibilidades más amplio para conseguir empleo.

Considero importante también, se incremente una materia del área de la Administración de Empresas, que nos permita conocer los “tipos de empresas” que se pueden crear en nuestro territorio nacional, sus ventajas y desventajas, para con ello, poder asesorar más a nuestros futuros clientes.

Dentro del área financiera, se pudieran realizar prácticas de compra de certificados de inversión, del mercado de valores, obteniendo dichas herramientas en los bancos locales para cimentar más el conocimiento adquirido en el aula.

BIBLIOGRAFÍA

Anes G.; Alvares C., Los bancos en la economía española durante el siglo XIX. Madrid, 1999

Cáceres, L; Núñez, S., Crecimiento Económico y Divergencia en la América Latina. Trimestre Económico, Vol. 66. 1999

Carreras, A., Historia económica de la España contemporánea Barcelona: critica

Carlos Marichall, C., De la banca privada a la gran banca. Antonio Basagoiti en Mexico y en España ,1880-1911". Hmex. 1999

Fanjul O. La eficiencia del sistema bancario español. Madrid: Alianza Universidad, 1999

Fernández Z., La banca federada: antecedentes y situación actual, informes dictámenes de la fundación FIES. Madrid, 1993

Fuentes I. Un análisis de las funciones bancarias recientes (1997-2000). España, 2003

Gilber C. Investigación de Mercados.4ta Edición. Mexico: Internacional Thomsom Editores S.A de C.V., 2003

Hartman, A., Sifonis, J. y Kador, J. Estrategias para el éxito en la Nueva Economía. España McGraw-Hill, 2000

Manuel Jesús González, Rafael Anes e Isabel Mendoza, BBVA 150 años Adelante Cientocincuenta años, cientocincuenta bancos 1857-2007. Edición Año 2007, Tf. Editores

Martin A. La crisis financiera española de 1931 y la política monetaria. Madrid, 1994

Melle M. Estudio de la competitividad de una entidad financiera: el caso argentaria. España, 1994

Oriol J. El banco de Vizcaya, sus hombres y su gestión de la iniciación de hidroeléctrica Española en banco de Vizcaya 1901-1951, Bilbao revista Financiera del banco de Vizcaya num.77, 1951

Schiffman, L. G., Kanuk, L.L. Comportamiento del Consumidor. México: Pentice Hall, 2001

Schmelkes, Corina. Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación (Tesis). Editorial Oxford, 1998.

Universidad de Quintana Roo. Manual de organización de la Universidad de Quintana Roo, 2005.

Universidad de Quintana Roo. Seguimiento de egresados

Villegas Hernández Eduardo y Ortega Ochoa Rosa María. Sistema Financiero de México, Editorial Mc Graw Hill, 2003.

Universidad de Quintana Roo. Acerca de la Universidad de Quintana Roo; <http://www.ugroo.mx/pindex.htm>

BBVA Bancomer. Página de Internet, <http://www.bancomer.com>