



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

**ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS
DEL BANCO HSBC EN LA CIUDAD DE
CHETUMAL, QUINTANA ROO.**

**TRABAJO MONOGRÁFICO POR
EXPERIENCIA LABORAL**

Para Obtener el Grado de
Licenciado en Economía y Finanzas

PRESENTA

Jorge Fernando Alor Domínguez

SUPERVISORES

M.C. Edgar Sansores Guerrero
M.C. Juana Edith Navarrete Marneou
M.C. Naiber José Bardales Roura

Chetumal, Quintana Roo 2010

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Monografía elaborada bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobado como requisito parcial, para obtener el grado de:

LICENCIADO EN ECONOMIA Y FINANZAS

COMITÉ

DIRECTOR: _____
M.C. Edgar Sansores Guerrero

ASESOR: _____
M.C. Juana Edith Navarrete Marneou

ASESOR: _____
M.C. Naiber Bardales Roura

Chetumal, Quintana Roo, Junio de 2010

AGRADECIMIENTOS:

Le agradezco a Dios por darme la capacidad y aptitud necesaria para poder tener un nivel de formación universitaria, además de poner los medios necesarios en mi camino.

A mi familia por apoyarme siempre; mama y mamita gracias por todos los consejos y cuidados, sin ustedes no hubiese podido terminar mis estudios.

A mis amigos por darme una experiencia universitaria inolvidable, aunque a algunos ya no los frecuento pero siempre serán parte de mi memoria.

A mis maestros por las enseñanzas impartidas durante toda la carrera, en especial a aquellos que me exigieron para ser mejor, me apoyaron y dieron su tiempo para poder finalizar mis estudios y tener la titulación.

Por supuesto a mi casa de estudios, siempre estaré orgulloso de ser parte de la Universidad de Quintana Roo.

CONTENIDO	PAG
Introducción.	1
I.-Planteamiento del Problema	2
II.- Objetivo general	3
III.- Objetivos específicos	3
IV.-Breve Descripción del Contenido de la Tesis.	
Capitulo 1: La Universidad de Quintana Roo	5
1.1 Antecedentes	6
1.2 Características de la Institución	8
1.3 Modelo de Educación superior	9
1.4 Misión y Visión	12
1.5 Valores	13
1.6 Finalidad de la Universidad	13
1.7 Principales Elementos	15
1.7.1 Escudo	16
1.7.2 Lema	17
1.7.3 Biblioteca	17
1.7.4 Departamento Computo y Telemática	22
1.7.5 Principales Laboratorios	23
1.7.6 Principales Programas Culturales	24
1.7.7 Proyectos de Vinculación	25
1.7.8 Convenios con Organismos Nacionales e Internacionales	25
Capitulo 2: Licenciatura en Economía y Finanzas	
Perfil y Objetivos	26
2.1 Justificación de la Licenciatura	27
2.2 Objetivo Curricular de la Carrera	27
2.3 Perfil del Aspirante y Egresado	28
2.4 Ventaja competitiva de la Carrera con Respecto a las demás	29
2.5 Actividad Profesional	31
2.5.1 Campo Profesional	31
2.6 Organización de la Licenciatura	32
2.7 Plan de Estudios 1995	35
2.7.1 Asignaciones Generales	35
2.7.2 Asignaturas Divisionales	36
2.7.3 Asignaturas de Concentración Profesional	38
2.8 Modalidades de Titulación	47
2.9 Egresados	51

Capitulo 3: Descripción General del Banco BITAL-HSBC	56
3.1 El sistema Bancario en México	57
3.2 Antecedentes BITAL-HSBC	59
3.3 Origenes HSBC	61
3.4 El Grupo HSBC	62
3.5 Misión	63
3.6 Visión	64
3.7 Nuestros Valores	64
3.8 Expansión de HSBC en América	64
3.9 Servicios Prestados	66
3.9.1 Cuentas de Cheque Y Ahorro	66
3.9.3 Tarjetas de Debito	67
3.9.4 Tarjetas de Crédito	68
3.9.5 Créditos	69
3.9.6 Seguros	71
3.9.7 Pymes	72
3.9.8 Banca de Gobierno	72
Capitulo 4: Experiencia laboral en HSBC	75
4.1 Descripción de Funciones	76
4.1.1 Atención a Clientes en Ventanilla	76
4.1.2 Trabajo Administrativo	81
4.1.3 Relación con la Licenciatura de Economía y Finanzas	83
Capitulo 5: Funciones Desempeñadas y su Relación con la Formación Adquirida en la Universidad de Q. Roo	86
5.1 sobre la Formación Profesional y Área Laboral	87
5.2 Análisis de las Asignaturas de Formación profesional y su aplicaron En el área laboral	88
5.3 Experiencia Profesional Personal	90
Capitulo 6: Conclusión y Recomendación	92
6.1 Conclusiones	93
6.2 Recomendaciones	95

Bibliografía

Glosario

INTRODUCCIÓN

I- Antecedentes

Quintana Roo es la entidad federativa más joven del país, con un impresionante ritmo de crecimiento en su economía, su población, y con una privilegiada ubicación geográfica que lo sitúa hoy como la puerta de México hacia el Caribe y Centroamérica. Esta región es heredera del legado histórico y cultural de los mayas, al tiempo que se ha convertido en una provincia cosmopolita con fuerte proyección internacional. En este contexto, ha surgido la Universidad de Quintana Roo como la opción de excelencia en la formación de recursos humanos profesionales necesarios para impulsar un desarrollo con equidad social y con responsabilidad en el manejo de los recursos naturales.¹

El Gobierno del Estado de Quintana Roo el 31 de Mayo de 1991 publica en el Periódico Oficial el Decreto “Por el que se crea la universidad de Quintana Roo como un organismo descentralizado y de interés público y social del Estado de Quintana Roo”.

La Universidad de Quintana Roo (UQROO) inició el curso de prerrequisito en el otoño de 1991 y sus cursos para la primera generación en la Primavera de 1992, y desde entonces ha sido concebida como una institución moderna a partir de un modelo denominado “Nueva Universidad Mexicana”, que recoge la experiencia histórica del desarrollo universitario en el mundo y en el país, el cual fue adaptado puntualmente a las condiciones de la región.

La oferta educativa inicial fue de ocho licenciaturas: Antropología, Derecho, Sistemas Comerciales, Ingeniería Ambiental, Sistemas de Energía, Relaciones Internacionales y Lengua Inglesa. Hoy, a 16 años de distancia, la Universidad ofrece 25 programas educativos y se conservan las carreras originales. En la entidad quintanarroense, la UQROO es la única institución educativa de nivel superior que ofrece los cuatro niveles más importantes que reconoce el sistema.²

¹ Decreto de Creación de la Universidad de Quintana Roo

² Gaceta Uqroo No. 41, publicada en el mes de agosto 2007

El compromiso que tiene la Universidad de Quintana Roo al ofrecer la educación superior de calidad, es el de disminuir la migración hacia otros estados en busca de educación y a la vez hacerla accesible a las personas de escasos recursos.

La Universidad de Quintana Roo es una Institución que por su situación geográfica, puede ofrecer alternativas de educación superior para los países Centroamericanos y del Caribe, y es por esa característica en la que se ha inspirado en sus planes de estudio y oferta académica.

En 1998 la Universidad expande sus servicios universitarios hacia otras regiones del estado, creando la Unidad Cozumel, la cual abrió formalmente sus actividades el 28 de agosto de ese año, a pesar de su corta existencia, la UQROO ha concretado significativos avances en materia de docencia, investigación extensión y vinculación con su entorno.

Por su modelo educativo centrado en la innovación, la calidad, la vinculación y la multidisciplina, se ha convertido en la mejor opción de educación superior en el Sureste Mexicano.

Con el Plan Estratégico de Desarrollo 1999-2002 (PLADES 1999-2002) aprobado por el H. Consejo Universitario en sesión el 5 de noviembre de 1999, esta casa de estudios continuará en un firme proceso de consolidación, con bases sólidas que ya permiten establecer una presencia estatal y regional significativa, a la par de alcanzar excelencia académica, relevancia y prestigio nacional e internacional.

II- OBJETIVO GENERAL

Elaborar un análisis descriptivo sobre la experiencia laboral del egresado de la Licenciatura en Economía y Finanzas en el desempeño del puesto de Ejecutivo de Servicios en la sucursal Chetumal del Hong Kong and Shanghai Banking Corporation (HSBC).

III - OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las características distintivas y el modelo educativo de la Universidad de Quintana Roo.
- Analizar las características distintivas del plan de estudios 1995 de la carrera en Economía y Finanzas.
- Describir las características de la sucursal Chetumal del banco HSBC.
- Elaborar un análisis descriptivo de mi experiencia laboral como Ejecutivo de Servicios en la sucursal Chetumal del banco HSBC.

CAPITULO 1

La Universidad de Quintana Roo

1.1 Antecedentes

Quintana Roo es la entidad federativa más joven del país, con un impresionante ritmo de crecimiento en su economía, su población, y con una privilegiada ubicación geográfica que lo sitúa hoy como la puerta de México hacia el Caribe y Centroamérica. Esta región es heredera del legado histórico y cultural de los mayas, al tiempo que se ha convertido en una provincia cosmopolita con fuerte proyección internacional. En este contexto, ha surgido la Universidad de Quintana Roo como la opción de excelencia en la formación de recursos humanos profesionales necesarios para impulsar un desarrollo con equidad social y con responsabilidad en el manejo de los recursos naturales.³

El Gobierno del Estado de Quintana Roo el 31 de Mayo de 1991 publica en el Periódico Oficial el Decreto “Por el que se crea la universidad de Quintana Roo como un organismo descentralizado y de interés público y social del Estado de Quintana Roo”.

La Universidad de Quintana Roo inició el curso de prerrequisito en el otoño de 1991 y sus cursos para la primera generación en la Primavera de 1992, y desde entonces ha sido concebida como una institución moderna a partir de un modelo denominado “Nueva Universidad Mexicana”, que recoge la experiencia histórica del desarrollo universitario en el mundo y en el país, el cual fue adaptado puntualmente a las condiciones de la región.

La oferta educativa inicial fue de ocho licenciaturas: Antropología, Derecho, Sistemas Comerciales, Ingeniería Ambiental, Sistemas de Energía, Relaciones Internacionales y Lengua Inglesa. Hoy, a 16 años de distancia, la Universidad ofrece 25 programas educativos y se conservan las carreras originales. En la entidad quintanarroense, la UQROO es la única institución educativa de nivel superior que ofrece los cuatro niveles más importantes que reconoce el sistema.⁴

³ Decreto de Creación de la Universidad de Quintana Roo

⁴ Gaceta Uqroo No. 41, publicada en el mes de agosto 2007

El compromiso que tiene la Universidad de Quintana Roo al ofrecer la educación superior de calidad, es el de disminuir la migración hacia otros estados en busca de educación y a la vez hacerla accesible a las personas de escasos recursos.

La Universidad de Quintana Roo es una Institución que por su situación geográfica, puede ofrecer alternativas de educación superior para los países Centroamericanos y del Caribe, y es por esa característica en la que se ha inspirado en sus planes de estudio y oferta académica.

En 1998 la Universidad expande sus servicios universitarios hacia otras regiones del estado, creando la Unidad Cozumel, la cual abrió formalmente sus actividades el 28 de agosto de ese año, a pesar de su corta existencia, la UQROO ha concretado significativos avances en materia de docencia, investigación extensión y vinculación con su entorno.

Por su modelo educativo centrado en la innovación, la calidad, la vinculación y la multidisciplina, se ha convertido en la mejor opción de educación superior en el Sureste Mexicano.

Con el Plan Estratégico de Desarrollo 1999-2002 (PLADES 1999-2002) aprobado por el H. Consejo Universitario en sesión el 5 de noviembre de 1999, esta casa de estudios continuará en un firme proceso de consolidación, con bases sólidas que ya permiten establecer una presencia estatal y regional significativa, a la par de alcanzar excelencia académica, relevancia y prestigio nacional e internacional.

1.2 Características de la Institución

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

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

b) Organizar, fomentar y generar nuevos conocimientos mediante programas de investigación científica, humanística, social, cultural y de desarrollo tecnológico, buscando resolver las necesidades de la sociedad quintanarroense y del país en general.

c) Organizar, fomentar y realizar programas y actividades relacionadas con la creación artística, la difusión y extensión de los beneficios de la cultura que propicien el avance en su conocimiento y desarrollo.

d) Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo científico, cultural y natural del Estado de Quintana Roo, de la región y del país De naturaleza eminentemente social que propicia la participación de la sociedad a través de sus opiniones, demandas y requerimientos sociales. Con un sistema financiero diversificado que no sólo estimula la generación de ingresos propios sino que propicia una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.

1.3 Modelo de Educación Superior

El modelo educativo se plasmó hace 15 años en el Decreto de Creación de la Universidad.

El modelo de la Universidad de Quintana Roo, si bien retoma características sobresalientes de la universidad mexicana establecidos en un largo proceso histórico, apunta también hacia cambios profundos que resultan de la necesaria adaptación al nuevo contexto social y económico del mundo y del país. Cuatro principios fundamentales orientan las funciones básicas de la universidad: vinculación, multidisciplinaria, innovación y calidad.

La vinculación se dará en diferentes niveles estableciendo una relación estrecha de la universidad con los diversos sectores de la sociedad de manera que éstos puedan participar en la determinación de sus programas y actividades, coadyuvar en la realización de los proyectos académicos y en su financiamiento, y actuar en el marco reglamentario como contraloría social para vigilar la buena marcha de la institución. Los esfuerzos de investigación, docencia y extensión responderán, con visión prospectiva, hacia el logro de un desarrollo integral de la entidad basado en los enfoques del desarrollo humano y la sustentabilidad ambiental.

La calidad como búsqueda de la excelencia orientará el proceso educativo en sus diferentes dimensiones de apropiación de conocimientos, destrezas, valores, actitudes y aptitudes, tendrá como referencia los estándares reconocidos internacionalmente, el desarrollo integral del estudiante, la pertinencia y la relevancia respecto del entorno.

Dentro de esta calidad e innovación que la Universidad de Quintana Roo busca se encuentra la formación del Programa de Innovación Educativa el cual esta integrado por los programas de:

- Investigación Educativa.
- Diseño Curricular.
- Formación Docente.
- Tecnología Educativa.
- Evaluación Docente.

Este programa tiene como propósito central apoyar en la formación y actualización de la planta docente de la Universidad de Quintana Roo y generar información para la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje respondiendo a los nuevos paradigmas educativos.

En cuanto a la investigación, la UQROO deberá contar con cuerpos académicos que desarrollen investigación mediante proyectos multidisciplinarios e interinstitucionales, con la participación de estudiantes y con una relevante producción.

En la difusión cultural, contará con un Programa de promoción y divulgación artística y científica como parte de la formación integral de los estudiantes y con importantes aportaciones a toda la población.

La vinculación de la Universidad con los sectores sociales (particularmente con los del estado de Quintana Roo) tenderá a consolidarse como apoyo indispensable para el desarrollo estatal de todos los sectores, y contará con la colaboración y la participación corresponsable de la comunidad social.

El intercambio académico de la Universidad se llevará a cabo mediante proyectos académicos de docencia e investigación de carácter interinstitucional, y creará programas de movilidad nacional e internacional de estudiantes y profesores.

En cuanto a sus funciones adjetivas, la UQROO se ha propuesto desarrollar sistemas administrativos eficientes, ágiles y oportunos en apoyo a las funciones académicas; un desarrollo planificado de su infraestructura física en todos los campus; el fortalecimiento de mecanismos de obtención de recursos alternos de financiamiento; la racionalidad en el gasto; y ser autosuficiente financieramente. También se propone efectuar una revisión integral de la suficiencia y congruencia del marco normativo; conseguir una operación regulada de los instrumentos de normatividad administrativa; y consolidar los sistemas institucionales de Planeación-Programación-Presupuestación-Evaluación, así como el sistema de información y el de evaluación institucional de procesos y productos.

Los cuerpos académicos están formados por investigadores de reconocido prestigio, la mayoría de ellos se encuentran en consolidación y algunos se reconocen como consolidados y participan en redes de colaboración nacionales e internacionales.

Al menos el 50% de los profesores investigadores de carrera tienen el perfil deseable, con capacidad pedagógica para crear situaciones que propician y estimulan el aprendizaje, exhiben comportamientos ejemplares, éticos y morales en su desempeño y están inmersos en un proceso de actualización y mejora continua.

El sistema institucional de información es integral y facilita la toma de decisiones estratégicas en los distintos niveles de gestión, por lo que el acceso y transparencia a la información asegura su confiabilidad y certidumbre a la comunidad universitaria y a la sociedad en su conjunto.

1.4 Misión y Visión

La misión esencial de la Universidad de Quintana Roo es: contribuir al desarrollo social, económico, cultural y profesional de la entidad; haciendo una decisiva aportación a la reflexión crítica colectiva, dentro de una permanente búsqueda de la excelencia académica y una vigorosa vinculación con la sociedad.

La Universidad de Quintana Roo entiende su compromiso fundamental de responder con oportunidad y pertinencia a las necesidades y expectativas de la sociedad en su conjunto y de los habitantes del estado en particular, para lo cual reconoce como indispensable establecer con los diferentes sectores sociales una vinculación más estrecha que incorpore acciones conjuntas, apoyos mutuos y expresiones claras de corresponsabilidad, una relación estrecha como la que se plantea, se traduce en que la sociedad esté en capacidad de participar de manera propositiva en la determinación de las actividades universitarias de acuerdo con sus funciones, ofrecer información; colaboración y apoyos; conocer los avances, resultados y productos del quehacer universitario; analizar y valorar la marcha general de la institución; y conocer oportunamente el destino y uso de los recursos.

Tal relación con la sociedad, debe permitir que los esfuerzos de formación, investigación y desarrollo emprendidos por profesores y estudiantes de la universidad, redunden en un doble beneficio: para la sociedad en su conjunto y para la formación individual de los universitarios.

El área de influencia y beneficio social no se circunscribe solamente al estado de Quintana Roo sino que es de carácter regional, en beneficio de las entidades cercanas geográficamente, Centroamérica y la región del Caribe, por su ubicación estratégica dentro de esta zona y el interés estratégico de México en estas áreas.

En consecuencia la universidad deberá establecer gradualmente nuevos campus, centros y dependencias en otras poblaciones del estado para atender la demanda y, al mismo tiempo, ampliar la influencia de su oferta educativa, de sus investigaciones y programas de difusión y extensión.

Asimismo, deberá incorporar en su estructura mecanismos concretos que hagan posible el desarrollo de programas de cooperación con instituciones y organismos nacionales e internacionales, principalmente de la región, para la realización de proyectos y servicios comunes de beneficio institucional, regional e interinstitucional.

1.5 Valores de la universidad

La Universidad incorporará los principios de multidisciplina e interdisciplina para responder a las tendencias actuales de desarrollo del conocimiento que permiten avanzar en la búsqueda de soluciones integrales ante la complejidad de los fenómenos sociales y naturales.

Se señala que estos principios no implican la dispersión del conocimiento sino abordar la interdependencia y la diversidad de perspectivas teóricas desde una sólida formación disciplinaria.

Se adoptará el principio de innovación estimulando y facilitando la creatividad y la capacidad de adaptación de la comunidad universitaria tanto en el campo académico como en el institucional y administrativo, se asume el compromiso de encontrar nuevos métodos, técnicas y procesos en los diferentes ámbitos del quehacer universitario.

1.6 Finalidad de la Universidad de Quintana Roo

De conformidad con lo establecido en el Artículo 5 de su Ley Orgánica, “la Universidad de Quintana Roo, como Institución de educación superior de carácter público, al servicio de la sociedad tiene como finalidad esenciales”.

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

- b) Organizar, fomentar y generar nuevos conocimientos mediante programas de investigación científica, humanística, social, cultural y de desarrollo tecnológico, buscando resolver las necesidades de la sociedad quintanarroense y del país en general.

- c) Organizar, fomentar y realizar programas y actividades relacionadas con la creación artística, la difusión y extensión de los beneficios de la cultura que propicien el avance en su conocimiento.

- d) Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo científico, cultural y natural del Estado de Quintana Roo, de la región y del país de naturaleza eminentemente social que propicia la participación de la sociedad a través de sus opiniones, demandas y requerimientos sociales. Con un sistema financiero diversificado que no solo estimula la generación de ingresos propios sino que propicia una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.

1.7 Principales Elementos

La Universidad de Quintana Roo será una institución de naturaleza eminentemente social:

- a) Orientada hacia una vigorosa vinculación con la sociedad, que se manifieste, tanto en su normatividad y estructura, como en sus funciones y quehacer institucional;
- b) Con una misión social de carácter regional, que paralelamente a su atención a las demandas del Estado de Quintana Roo y del Sureste Mexicano, proyecte sus actividades hacia Centroamérica y el Caribe;
- c) Empeñada en el mejoramiento continuo y en la planeación y evaluación sistemáticas, en tanto que son procesos vitales para su superación institucional y para lograr una mayor, mejor y más adecuada respuesta social y por el avance del conocimiento, de la cultura y de las artes;

1.7.1 Escudo



Autor: J. Enrique Hernández Rodríguez.

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

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

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

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

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

Finalmente, se ha incluido en la parte inferior una banda con el lema de la Universidad de Quintana Roo : “Fructificar la razón: trascender nuestra cultura”

1.7.2 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 hábitat.

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

1.7.3 Bibliotecas

Las universidades, a través del tiempo, han desempeñado un papel medular en la generación y transmisión del conocimiento.

En la actualidad se ha diversificado, por un lado, la capacidad para generar nuevos conocimientos y, por otro, se ha multiplicado de manera vertiginosa, las opciones para recuperar, transmitir, difundir y apropiarse de información.

En este contexto, una de las columnas que sostiene el desempeño académico universitario y que a la vez permite la continuidad en la formación profesional de estudiantes en cada una de las áreas del conocimiento humano, lo constituye la biblioteca.

La biblioteca se erige así como un fuerte pilar que apoya las funciones sustantivas y adjetivas de la universidad, y para ello, se aboca a seleccionar, adquirir, organizar, conservar y disponer con calidad y eficiencia a la comunidad universitaria que sirve, los múltiples y variados servicios de información.

La convicción del rol tan importante que juega la biblioteca en el desempeño de la función académica conduce a una búsqueda permanente de brindar la máxima satisfacción a las necesidades informativas del usuario a través de recursos pertinentes y relevantes y excelente calidad humana en los servicios.

a) MISION

Contribuir a la formación integral de profesionistas competitivos y al proceso de generación de nuevo conocimiento, proporcionando oportunamente recursos y servicios informativos de alta calidad.

b) VISION

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

c) VALORES COMPARTIDOS

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

d) META

Lograr un mejor servicio al usuario a través de espacios óptimos, colecciones amplias y disponibles, trámites mínimos y, de manera muy especial, atención personalizada de alta calidad.

e) SERVICIOS BILIOTECARIOS.

Préstamo en sala

Este servicio le permite utilizar los materiales bibliográficos en forma directa e inmediata dentro de los espacios de la biblioteca.

Préstamo a domicilio

Mediante el cual puede disponer, simultáneamente, de cinco libros para ser utilizados fuera de la biblioteca por un periodo de hasta cinco días.

Préstamo interbibliotecario

A través de este servicio puede tener a su alcance, previa solicitud al módulo de Circulación y Préstamo, materiales de otras bibliotecas con las que se tengan convenio. Este servicio sólo se otorga a los miembros de la comunidad universitaria.

Orientación y consulta

El personal de la biblioteca esta capacitado para orientar acerca de la organización y servicios que se ofrecen en la biblioteca, el acceso a la información mediante el uso del catálogo en línea, o en su caso llevar a cabo una visita guiada.

Investigación documental

Servicios en línea y locales de bases de datos, referencias bibliográficas, textos completos de revistas, libros, tesis, etc

Cubículos

Para el estudio e investigación en equipo se tiene acondicionado un número determinado de cubículos, el préstamo de estos requiere de un registro previo en el módulo de consulta.

Aulas Informáticas

La biblioteca universitaria dispone de dos aulas informáticas con veinte computadoras cada una, además cuenta con una sala de consulta electrónica con equipo multimedia, todas equipadas con procesadores de texto y conectadas a la red mundial de información, a través de éstas se puede

acceder a bases de datos locales y remotas, enviar mensajes por correo electrónico, realizar trabajos académicos e imprimir los documentos.

Formación de usuarios de información

Con el propósito de aprovechar, de manera eficiente, el potencial de información y conocimiento contenidos en los diferentes recursos informativos que posee la biblioteca de la UQROO y desarrollar una cultura de la información entre los usuarios de la misma, se tiene el programa "Formación de usuarios", el cual comprende los cursos y talleres sobre el uso y manejo de la información.

Bases de datos disponibles

El sistema bibliotecario de la institución dispone para el apoyo de la oferta educativa para los niveles de pregrado y postgrado, un paquete de bases de datos, estos son:

- Biblioteca virtual que ofrece el acceso en línea a más 37 bases de datos referenciales y de texto completo. Este paquete contiene bases de datos especializadas y multidisciplinarias. La disponibilidad de este paquete fue a partir del año 2001 al conformarse el consorcio de bibliotecas universitarias de la Red de Bibliotecas de la Región Sur Sureste de la ANUIES (REBIS) A los tres paquetes mencionados se agregan dos más,
- Proquest Con más de 1.6 millones de entradas, Digital dissertations, representa el trabajo de graduados de más de 1000 escuelas y universidades. Se agregan 47000 nuevas disertaciones y 12000
- OCLC , FirstSearch es un servicio en línea que da acceso a los profesionales bibliotecarios y usuarios a una abundante colección de bases de datos de referencia. Con FirstSearch, el material aparece destacado en los resultados de búsqueda en docenas de bases de datos importantes.

- Springer SpringerLink es líder mundial en bases de datos interactivas para libros y revistas STM. Más de 10 millones de computadoras tienen conexión directa a SpringerLink y visualizan millones de páginas cada mes.
- Ebsco Host Paquete de 5 bases de datos de información en todas las áreas con 3,200 publicaciones periódicas académicas y texto completo para 2,280.

f) COLECCIONES

Colección General. Está integrada por más de 30,479 volúmenes, fundamentalmente, desarrollada para apoyar el aprendizaje relacionado con los programas de docencia e investigación de la propia institución

Hemeroteca. Esta sección se conforma por 191 títulos de revistas científicas, técnicas y generales vigentes por suscripción; además ocho periódicos, dos locales, cuatro regionales y tres nacionales.

Mapoteca. Está conformada por más de 502 cartografías, la mayoría corresponden a la Península de Yucatán y son editadas por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI).

Videoteca. Se conforma por más de 440 videocintas de diversa temática, existe un catálogo que proporciona información de cada uno de los títulos de los videos disponibles para su consulta en dicha sección.

Base de datos en disco compacto. Estas son una fuente más de información que la biblioteca pone a disposición de la comunidad universitaria, la información contenida en estas bases de datos son bibliográficas, estadísticas y de texto completo.

1.7.4 Departamento de Cómputo y Telemática

El modelo educativo de la universidad impulsa fuertemente el uso de las TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación) con el objetivo de mantener la competitividad de nuestros estudiantes, con ese fin las bibliotecas de la Universidad de Quintana Roo apoyan con el servicio de préstamo de equipo de cómputo y la Red Universitaria de Cómputo.

a) LEMA

“Tecnología e Innovación a su servicio”

b) VALORES

Compromiso Institucional

Innovación

Actitud de Servicio

Calidad

Respeto

c) MISIÓN

Proporcionar servicios y soluciones de tecnologías de información de calidad que contribuyan al mejoramiento del proceso enseñanza aprendizaje y de la gestión administrativa con el aprovechamiento óptimo de los recursos.

d) VISIÓN

Ser un centro líder innovador en soluciones de tecnologías de información al servicio de la universidad y de la sociedad.

e) EQUIPOS

El sistema bibliotecario, integrado por la biblioteca Santiago Pacheco Cruz y la biblioteca Sara María Rivero Novelo, cuentan con una gran infraestructura tecnológica distribuida de la siguiente manera:

Equipos	SPC	SMRN
Computadoras para usuarios. (aulas y cubículos)	100	43
Computadoras para catálogos en línea.	8	7
Computadoras para servicios al usuario. (circulación)	2	1
Computadoras de áreas administrativas.	9	3
Equipos automatizados. (autopréstamo)	1	1
Walldisplay	1	0
Servidores	3	1

Fuente: Centro de Computo Universitario

1.7.5 Principales Laboratorios

Es de suma importancia para la universidad contar con laboratorios equipados para contribuir a la formación de estudiantes, motivando a la investigación y con ello lograr un desarrollo científico, y tecnológico.

La investigación es una actividad prioritaria cuyos resultados de alta calidad y pertinencia le dan prestigio a la institución. Las líneas de generación y aplicación innovadora del conocimiento están bien definidas, existen

lineamientos institucionales adecuados de operación y evaluación. Así como una clara definición respecto al balance entre la investigación básica y aplicada.

- Ingeniería Ambiental
- Sistemas de Energía
- Meteorología
- Diseño y dibujo asistido por computadora
- Antropología

1.7.6 Principales Programas Culturales

- Artes plásticas
- Creación literaria
- Danza folklórica y contemporánea
- Bailes caribeños
- Bailes españoles
- Rondalla
- Teatro
- Ballet Clásico
- Coro Universitaria

Entre las principales actividades artísticas, deportivas y culturales destaca la participación de la Universidad en:

- Jornadas estudiantil de lengua y cultura
- Eventos culturales y deportivos en el estado y la región
- Festivales y celebraciones tradicionales en municipios
- Operación de un radio vía Internet
- Concursos artísticos y competencias deportivas locales, regionales y nacionales

1.7.7 Proyecto de Vinculación

La universidad asume su compromiso de liderazgo en el entorno al generar oferta para la formación continua y flexible de capital humano, en términos de la atención a las necesidades y demandas de sus egresados, de los sectores social, público y privado, los que a su vez aprovechan las capacidades de innovación, educación abierta y a distancia.

- Apoyo y capacitación al Comercio al Detallista (PROMODE)
- Prestación de servicio social y asesoría a CRECE
- Participación en el proyecto incubadora de empresas con la SECOFI y el Gobierno del Estado de Quintana Roo.

1.7.8 Convenios con Organismos Nacionales e Internacionales

La universidad participa en alianzas estratégicas en su entorno local, regional e internacional a través de cada programa académica, así como de sus centros de extensión generando propuestas de soluciones a las necesidades de la sociedad, las estancias profesionales son un sólido vínculo con el sector empresarial .

Actualmente la Uqroo mantiene 43 convenios relacionados con las actividades de intercambio estudiantil y docente, estancias profesionales, servicio social y comunitario entre ellos:

- Convenios de intercambio académica con University of Rhode Island, Universidad de la Habana y University of North Texas
- Convenio de colaboración institucional y académico con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.
- Convenio de servicio social con la Secretaría de Desarrollo Social.

CAPITULO 2

La Licenciatura en Economía y Finanzas: Perfil y Objetivos.

2.1 Justificación de la Licenciatura

Ante los constantes cambios sociales, políticos y económicos tanto a nivel nacional como internacional se hace necesaria la formación de profesionistas que cuenten con conocimientos especializados para lograr el desarrollo equilibrado de su entorno.

La Universidad de Quintana Roo responde a esta necesidad considerando la formación disciplinaria que contemple el manejo de una adecuada planeación de los recursos tanto humanos como naturales, financieros y materiales en un contexto regional estratégico por su importancia geográfica y económica.

Así, en el área del Caribe, 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, tanto a nivel nacional como regional e internacional.

2.2 Objetivo Curricular de la Carrera

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

2.3 Perfil del Aspirante y Perfil del Egresado

a) Perfil del Aspirante

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

Además para estudiar la carrera de Economía y Finanzas, es necesario que:

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

b) Perfil del Egresado

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

- Analizar y describir los procesos socio-económicos y financieros y su interrelación con el resto del sistema.
- Proponer e implementar alternativas para el desarrollo socio-económico y financiero en los ámbitos micro y macroeconómicos.
- Propiciar el trabajo interdisciplinario, pues ello enriquece las propuestas de desarrollo.

- Elaborar programas de instrumentación financiera que permitan a las distintas instancias una óptima utilización de sus recursos y un máximo desarrollo a mediano y largo plazo.
- Emplear y desarrollar los instrumentos financieros que optimicen el desempeño de las diferentes instancias.

2.4 Ventaja Comparativa de la Lic. En Economía y Finanzas respecto a otras licenciaturas

La Economía es una ciencia joven, pero en poco tiempo se ha vuelto una de las más importantes, dado el entorno económico en el que el mundo se encuentra. Actualmente el capital, los sistemas económicos, mercado de valores, son cuestiones que están moviendo al mundo; y debemos tener en cuenta que todo cambio económico afecta a todos, no importa si el efecto es pequeño o grande, pero gracias a la globalización debemos estar pendiente no solo de nuestra situación económica sino de las economías mundiales. Esta es una gran ventaja que tiene esta carrera, la cual nos enseña a adelantarnos a las consecuencias de los eventos, para poder prevenir todos los escenarios que puedan surgir y así buscar una solución más factible. Además de lo anterior, la universidad no solo ofrece un perfil de economista, como lo hacen otras escuelas, sino también un perfil financiero para poder entender los activos financieros que fluctúan en la bolsa de valores o en el mercado de derivados. En otras palabras, esta carrera nos da una perspectiva económica y lo complementan con un enfoque financiero para hacer mas completa la formación impartida en esta institución.

En la ciudad de Chetumal no existe otra carrera con las características a esta, lo cual nos da una ventaja en este campo, porque otras carreras podrían hacer nuestro trabajo pero no con el mismo enfoque ni capacidad de análisis, obtenido gracias a la educación transmitida en la universidad.

En el campo laboral, la carrera de Economía y Finanzas tiene un amplio campo para aprovechar, así como se puede trabajar en una dependencia gubernamental, en una institución bancaria, consultora o bien trabajar por propia cuenta, es decir, no nos encasillamos en una sola rama o área.

Hablando de forma interna, nuestra carrera cuenta con una cartera de docentes muy capacitados dado a su experiencia en cada uno de sus campos, con una formación mínima de licenciatura y muchos con estudios de maestría y doctorado, a la vez muchos de los catedráticos son de renombre a nivel nacional.

La misma carrera te exige salir a otros lugares e intercambiar puntos de vista con otros estudiantes, esto gracias a la integración de la misma a la Asociación Nacional de Estudiantes de Economía (ANEE), la cual organiza congresos en todas partes de la república, donde hay exponentes de calidad, con un currículum muy completos, hasta de premios Nóbel en nuestra rama. Además nos dan la oportunidad de llevar investigaciones, trabajos o ponencias para exponerlas delante de los mismos estudiantes y docentes integrantes a esta asociación. Lo anterior se puede utilizar para tener proyección individual en forma nacional, a la vez que le da prestigio a la Universidad de Quintana Roo, cabe mencionar que nuestra carrera esta bien vista en esta asociación, como una de las mas participativas y con competitivas.

En cuestiones de material y equipo la carrera cuenta con un laboratorio de informática par a las materias donde se utilizan prácticas por computadoras para todos los alumnos de economía, así mismo, como proyector de diapositivas y cañón. En cuestiones de material didáctico, la biblioteca cuenta con una basta bibliografía destinada a la carrera.

En conclusión, La carrera de Economía y Finanzas impartida en la Universidad de Quintana Roo es una de las mejores en su área, con docentes muy calificados y todas las herramientas necesarias para poder superarse en forma profesional, y ser competitivos en lo laboral.

2.5 Actividad Profesional

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

2.5.1 Campo Profesional

El ejercicio profesional del Licenciado en Economía, se podrá llevar a cabo principalmente en:

- Organismos gubernamentales, estatales, paraestatales o descentralizados.
- Gobierno en sus diferentes niveles.
- Empresas privadas, Instituciones Bancarias y Financieras, Casas de Bolsa.
- Despachos de Consultoría.
- Organismos Internacionales que tengan formación especializada, tales como ONU, CEPAL, FAO, BID, FMI, entre otros.
- Instituciones de enseñanza media superior y de investigación.

2.6 Organización de la Licenciatura

Los planes de estudio de la UQROO permiten la apertura de espacios de mayor flexibilidad en la currícula académica con la aplicación del sistema de créditos. En este sistema, cada asignatura tiene un valor en créditos que indica un aspecto cualitativo referente a las actividades referentes a las actividades de teoría y de práctica en el curso; y un aspecto cuantitativo surgido del número de horas que dichas actividades requieren en cada ciclo. El estudiante debe cubrir los créditos en cuatro bloques distintos de asignaturas dentro de los rangos señalados en su plan.

Mapa Curricular

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

La carrera contiene cursos organizados de la siguiente manera:

1. Asignaturas Generales (AG)

Cursos de carácter general, útiles para desarrollar las habilidades necesarias para que los estudiantes amplíen sus horizontes académicos, trabajen y elaboren en forma creativa los contenidos de todos los cursos a lo largo de su carrera.

Cumplen el doble propósito de consolidar conocimientos básicos y constituirse en herramienta intelectual de apoyo al estudiante durante toda su vida académica.

2. Asignaturas Divisionales (AD)

Son cursos que se comparten dentro de una misma División Académica:

- Ciencias Sociales y Económico Administrativas
- Estudios Internacionales
- Humanidades
- Ciencias
- Ingeniería

Tienen como objetivo familiarizar a los estudiantes con temáticas y problemas compartidos por las distintas disciplinas dentro de su área y enfatizar la importancia de la interdisciplinaria para el avance del conocimiento.

3. Asignaturas de Concentración Profesional (ACP)

Estos cursos se refieren al cuerpo teórico – metodológico específico de la carrera, tienen un mayor nivel de especialización temática y mediante éstos, el alumno configura su perfil profesional.

4. Asignaturas de Apoyo (AA)

Son cursos que los estudiantes pueden elegir de acuerdo a sus intereses y representan un complemento importante para su formación integral. Pueden ser asignaturas ofrecidas en áreas distintas a su carrera, o bien actividades universitarias de carácter deportivo, cultural, computación o idioma.

2.7 Plan de Estudios 1995

2.7.1 Asignaturas Generales

Asignaturas Generales.

- Lógica.

La disciplina en el pensamiento, como piedra angular de la generación del conocimiento, ha sido reconocida desde la antigüedad y se ha valorado cada día más con un elemento de capital importancia en la formación del moderno profesional, la formación universitaria pretende en última instancia, la formación de profesionales capaces y pensantes, pero para que este pensamiento rinda sus máximos en cada uno de los rubros de la actividad humana, debe ser un pensamiento fundamentado y argumentado.

- Matemáticas.

Con el curso de matemáticas básicas se pretende orientar al alumno para que adquiera la destreza, gusto y seguridad en la utilización de los conocimientos (comprensión de conceptos y habilidad para manipular algoritmos) mínimos que requiere cada estudiante de nivel superior para el análisis de la información básica, estadística y valorativa, que se proporciona en los medios de difusión del devenir diario a nivel local, nacional e internacional.

- Escritura y Comprensión de Textos.

Este curso tiene como finalidad participar en el desarrollo del estudiante en su formación integral, dentro de un marco académico que subraye la importancia de la aplicación práctica del lenguaje en su ejercicio profesional, lo que favorecerá a la correcta expresión verbal o escrita en forma interdisciplinaria, procurando una interpretación reflexiva y cualitativa, en varios niveles de distintos tipos de textos.

- Seminario de Problemas Regionales.

El seminario se articula mediante grupos multi e interdisciplinarios de 15 personas, que se abocarán al análisis de problemas concretos seleccionados por su relevancia especial para el Estado. La finalidad del seminario es presentar una visión integrada y coherente del problema analizado, en la que se haga una ponderación del efecto de este en el desarrollo de la región, concluyendo en un trabajo colectivo que contenga la argumentación en que se basan las conclusiones y propuestas.

- Ética

Este curso semestral pretende que el estudiante adquiera una formación ética significativa que le permita un desarrollo en su perspectiva y su cosmovisión de los valores humanos dentro de la sociedad que integra y modifica. Esta actitud partirá de una profunda reflexión ante los problemas éticos que han planteado distintos filósofos durante la historia del pensamiento del hombre.

2.7.2 Asignaturas divisionales:

- Historia y Cultura Regional.

El curso ofrece parte del curso aborda un enfoque teórico sobre el quehacer de la historia y su aplicación al ámbito regional. La segunda introduce introduce al estudiante en la historia y cultura de Quintana Roo y la región del caribe, aportándole también una visión del medio geográfico.

- Introducción a la Economía.

El curso ofrece los conocimientos básicos de los principales elementos de la ciencia económica. Objeto y método de la economía, Doctrinas Económicas: Fisiocracia, Mercantilismo, Adam Smith, Ricardo Marx, Keynes, Poskeynesianos

- Introducción al Estudio del Derecho.

Este curso trata acerca de las diferentes teorías del derecho, los conceptos jurídicos fundamentales, su papel en la ciencia jurídica y en el propio derecho. Expone cómo la posesión de estas categorías y aplicación de los conocimientos obtenidos, contribuye a resolver problemas con el concurso de la ciencia jurídica. Analiza los temas sobre el derecho como producto cultural, las distintas teorías acerca de la naturaleza del derecho, la técnica jurídica que comprende que comprende la dogmática, la interpretación y los conflictos de leyes en el espacio.

- Teorías Políticas y Sociales.

El curso analiza las principales corrientes de la teoría social y política a fin de contar con instrumentos teóricos para comprender los fenómenos contemporáneos relacionados con tales áreas. Los temas abarcan Grecia antigua. Maquiavelo y el proyecto renacentista. Reforma y contrarreforma. la república de Bodino y el leviatán de Hobbes. Ilustración y enciclopedismo. la democracia en América. el positivismo de Saint Simon y Comte. Socialismo y estado. la teoría crítica NEOMARXISTA.

- Problemas Sociales Contemporáneos.

El curso enfatiza el análisis crítico de los problemas más significativos de nuestra civilización y la reflexión sobre alternativas de solución a los problemas planteados. En una segunda parte el estudiante identificará diversas interpretaciones sobre la realidad nacional y elaborará sus propias respuestas a los problemas más importantes del país. Temática: Sistemas Sociales y Políticos, áreas de conflicto, totalitarismo y democracia, crisis y cambio social,

el nuevo orden mundial. México: cultura e identidad nacional, tradición y modernización, estado y sistema político, sociedad y economía, México ante el mundo.

- Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales.

El curso brinda herramientas para identificar y enfrentar problemas de investigación, da a conocer procesos de investigación con distintas perspectivas teóricas y técnicas de recolección y análisis de datos, aborda la diversidad en la investigación social, el proceso de investigación y la relación entre teoría sociológica y métodos de investigación.

- Antropología General

Este curso abarca las cuatro grandes áreas de la antropología contemporánea. Desde el punto de vista científico se examina al hombre, a la familia, a la sociedad y a sus sistemas.

2.7.3 Asignaturas de concentración profesional:

- **Procesos Administrativos.**

Conceptos administrativos básicos. Planeación. Organización. Dirección. Control. Actividades gerenciales; empresas de bienes y servicios. Administración internacional.

- **Cálculo y Ecuaciones.**

El curso comprende el estudio del cálculo diferencial e integral como una herramienta matemática para el entendimiento, la comprensión y la sistematización del estudio de otras ciencias y su aplicación a la descripción y solución de problemas en las áreas de ingeniería y las ciencias naturales: números reales, sucesiones y series; funciones, derivación e integración en una variable.

- **Estadística Descriptiva e Inferencial.**

Este curso proporciona conocimientos básicos de estadísticas descriptiva e inferencial, útiles para la elaboración y desarrollo de encuestas, estudios de mercado, control de calidad.

- **Microeconomía.**

Fundamentos. Producción, Punto De Equilibrio Para El Productor. Oferta. Demanda. Comportamiento Del Consumidor, Curvas De Indiferencia. Costo y Beneficio.

- **Historia Económica Mundial.**

Orígenes de la economía. Sistema económico en la edad media. Capitalismo comercial. Surgimiento de la economía política. Primera revolución industrial. Aportaciones de los economistas clásicos. Teoría marxista. Escuela marginalista. Escuela moderna europea y pensamiento económico norteamericano. Economía primera y segunda guerra mundial. Teoría keynesiana. Segunda revolución industrial. Escuela estructuralista. Teoría poskeynesiana. Monetarismo, ofertismo y sus repercusiones en américa latina. Desintegración de la urss. Procesos de globalización, países de reciente industrialización, modelo económico alemán y japonés. nuevo modelo económico norteamericano.

- **Introducción a la Contabilidad y Análisis de Estados Financieros.**

Conceptos básicos; fines fundamentales; principios contables, legislación, registros en libro diario y mayor; concepto de cuenta, clasificación: activo, pasivo y capital. Elaboración y análisis de estados financieros: estado de resultados y balance general. Elaboración de hoja de trabajo y balanza de comprobación.

- **Matemáticas Financieras.**

Concepto análisis de sistemas, ramos del IO, forma general de programación lineal, métodos particulares y solución de problemas, teoría de colas, teoría de inventarios, técnica monte carlo.

- **Macroeconomía.**

Fundamentos básicos teóricos; demanda agregada. Consumo, ingreso y el modelo is - Im. política fiscal. Mercado de dinero. Teoría de la inversión. Oferta y demanda agregadas. Inflación. Déficit público. Crecimiento y ciclo económico. Políticas de estabilización. Apertura de la economía, expectativas de los agentes económicos.

- **Historia Económica de México.**

La economía prehispánica y colonial. Las reformas borbónicas. Movimiento de independencia. Proyectos de nación y la formación del estado nacional durante el siglo xix. Revolución mexicana. Reforma del estado y la nacionalización de la economía. Desarrollo estabilizador. Desarrollo compartido. Auge petrolero y crisis. Globalización e internacionalización de la economía. Apertura externa y desincorporación de empresas del sector público

- **Economía Política.**

Teorías del valor, acumulación, plusvalía, escuelas: fisiocrática, clásica y marxista

- **Economía Marginalista y Neoclásica.**

Sistema de producción y precios, mercancías, salarios, ganancia y renta. Excedente social, precios de producción y precios de mercado; competencia, concentración y modelos de acumulación. Reproducción simple y ampliada.

- **Derecho Económico Nacional. e Internacional.**

Marco conceptual. análisis jurídico económico. evolución y aspectos actuales del derecho económico en México; papel del derecho económico en el nuevo contexto internacional. Derecho económico y relaciones internacionales. comercio internacional en el marco jurídico. Derecho económico y finanzas internacionales.

- **Teoría y Política Fiscal y monetaria.**

Conceptos fundamentales. Origen de los impuestos, aplicación, legislación, intervención del sector público, papel del estado. Instrumentos fiscales; instrumentos y regulación monetaria, banco de México: funciones, autonomía, banca privada.

- **Econometría.**

Modelos económicos. Análisis de equilibrio en la economía. Modelos lineales. Álgebra matricial.

- **Comercio Internacional I.**

Conceptos básicos, clásicos, neoclásicos, h-o, teorías alternativas, análisis de balanza de pagos y aspectos monetarios del comercio internacional.

- **Historia Económica Regional.**

Antecedentes prehispánicos. Período colonial, formaciones económico-sociales. Orden neo-colonial. las reformas liberales. Ocupación extranjera. Economías de enclave y economías de exportación. Proceso de sustitución de importaciones. Modelo de apertura externa. Proceso globalizador en el Caribe

- **Revisión de Teorías Keynesianas y Poskeynesianas.**

Conceptos básicos: Inversión, demanda efectiva, empleo, salarios, tasa de interés, papel de la previsión en la determinación de la producción y el

empleo. ingreso, ahorro y consumo. Ciclo económico, auge y recesión, intervención del estado, gasto público, política e instrumento fiscales y monetarios.

- **Metodología Económica.**

Introducción a la metodología económica. Historia. Proceso de verificación. Elementos de la metodología neoclásica, keynesiana, monetarista y marxista. Economía positiva y normativa, juicios de valor. Implicaciones predictivas en las teorías.

- **Econometría Aplicada.**

Análisis estático comparativo. Problemas de optimización. Análisis dinámico. Ejercicios concretos indicadores sectoriales, tasa de interés y cpp. Índices bursátiles, inversión.

- **Comercio Internacional II.**

Proceso de comercio internacional, determinación de mercados de exportación, impulso a la demanda internacional, formas de penetración al mercado internacional, oferta de productos, embalaje y transporte, seguro, cobro y financiamiento de exportaciones, requisitos administrativos y legales en las compraventas.

- **Análisis de Estados Financieros.**

Sistematización, procesamiento y evaluación de la información financiera; disposiciones legales y administrativas. Conceptos y métodos de análisis financiero; interpretación de los estados financieros. Estado de situación financiera: balance general y estado de resultados. Resultado del ejercicio. Estado de origen y aplicación de recursos. Reportes, dictámenes, notas y recomendaciones a los estados financieros.

- **Desarrollo del Sistema Financiero Mexicano e Internacional.**

Sistematización, Procesamiento y Evaluación De La Información Financiera; Disposiciones Legales y Administrativas. Conceptos y Métodos De Análisis Financiero; Interpretación De Los Estados Financieros. Estado De Situación Financiera: Balance General y Estado De Resultados. Resultado Del Ejercicio. Estado De Origen y Aplicación De Recursos. Reportes, Dictámenes, Notas y Recomendaciones A Los Estados Financieros.

- **Grupos Financiero Nacionales.**

Conformación de los grupos, empresas e instituciones, sectores y ramas en los que actúan. Sociedades financieras, importe, variaciones y rendimientos operados en la bolsa mexicana de valores.

- **Seminario de Economía Aplicada I.**

Orígenes de la economía. Sistema económico en la edad media. Capitalismo comercial. Surgimiento de la economía política. Primera revolución industrial. Aportaciones de los economistas clásicos. Teoría marxista. Escuela marginalista. Escuela moderna europea y pensamiento económico norteamericano. Economía primera y segunda guerra mundial. Teoría keynesiana. Segunda revolución industrial. Escuela estructuralista. Teoría poskeynesiana. Monetarismo, ofertismo y sus repercusiones en América Latina. Desintegración de la URSS. Procesos de globalización, países de reciente industrialización, modelo económico alemán y japonés. Nuevo modelo económico norteamericano.

- **Política Económica Estructuralista y Neoestructuralista.**

Políticas de desarrollo: industrialización, asignación de recursos, planificación del desarrollo, papel del estado. Relaciones económicas internacionales: protección del mercado, integración, financiamiento externo, asistencia técnica. Relaciones de intercambio. Política agraria: tributación y reforma agraria. Investigación. Política de empleo, redistribución del ingreso. Política antinflacionaria. Propuestas neoestructuralistas.

- **Organización y Grupos. Financieros Internacionales.**

Descripción de los organismos e instituciones que los integran. procesos de los grupos e instituciones; principales funciones; papel que han desempeñado en la región. organismos internacionales y regionales: fondo monetario internacional, banco mundial, banco interamericano de desarrollo, etc. principales instrumentos y operaciones financieras en los mercados internacionales.

- **Desarrollo Económico.**

Concepto de desarrollo y sus distintos parámetros. distintos enfoques teóricos: Marx, Bujarin, Gramsci; modelo neoclásico; Rostov; CEPAL; especificidades nacionales: estados unidos, cuenca oriental del pacífico; América Latina (Argentina, Brasil, Chile), desarrollo económico de México: propuestas neoestructuralistas y neoliberales

- **Seminario de Economía Aplicada II.**

Conceptos básicos, clásicos, neoclásicos, teorías alternativas, análisis de balanza de pagos y aspectos monetarios del comercio internacional.

- **Política Económica Neoliberal.**

Monetarismo. Ofertismo. Política de apertura externa. Inflación y desempleo, crisis y reestructuración de la intervención del estado. Política monetaria (financiera y crediticia). Política fiscal. Inversión extranjera.

- **Análisis del Desarrollo Regional**

Análisis económico y financiero regional. Propuestas de desarrollo, objetivos, metas, políticas y estrategias y su evaluación en el desarrollo regional. Prospectivas para el estado y la región

Conceptos fundamentales de la planeación. Tipos de planeación. Proceso de planeación: diagnóstico, objetivos, metas, políticas y estrategias. Planeación estratégica. Contexto regional. Ejercicio práctico de planeación regional.

- **Planeación Financiera.**

Escenarios de inversión, plazos. Recursos en la planeación, diseño de objetivos y metas, perspectivas de la empresa, elaboración de pronósticos. Estrategias de inversión, reasignación de recursos financieros. Parámetros para evaluar la inversión.

- **Toma de Decisiones Gerenciales.**

Conceptos y métodos de la contabilidad gerencial, planificación de utilidades, operaciones intercompañías, presupuestos de operación, pronósticos de venta

- **Seminario de Investigación I.**

Definición del tipo de investigación a realizar. Estado del conocimiento, identificación y construcción del marco teórico y de referencia. Formulación de hipótesis, construcción de variables.

- **Administración Financiera.**

Análisis de la información, sistematización, elaboración de sistemas de información. La empresa y los recursos financieros. Resultados financieros y operativos. Modelos matemáticos de riesgo. Diversificación de portafolios de inversión. Integración de carteras y cálculo de rendimientos. Modelos de evaluación en condiciones de incertidumbre.

- **Planeación del Desarrollo Regional.**

Conceptos fundamentales de la planeación. Tipos de planeación. Proceso de planeación: diagnóstico, objetivos, metas, políticas y estrategias. Planeación estratégica. Contexto regional. Ejercicio práctico de planeación regional.

- **Mercado de Valores y Dinero.**

Organismos nacionales, internacionales, sus funciones. Contribución del estado. Mercado público de valores. Promoción de ahorro e inversión. Concertaciones con banca internacional, deuda externa, políticas de negociación y renegociación.

- **Seminario Temático.**

Opción formativa de carácter interdisciplinario que permite establecer contacto con investigadores especialistas y profundizar en distintos temas de interés para el ejercicio profesional en la región .

- **Seminario de Investigación II.**

Métodos, técnicas e instrumentos de investigación, procedimientos de trabajo. Presentación y publicación de trabajos de investigación. Discusión de trabajos de tesis.

- **Finanzas Bursátiles y Corporativas.**

Principios teóricos y prácticos de las finanzas corporativas. Evaluación de proyectos, problemática, análisis de las decisiones de inversión en condiciones de incertidumbre e inflación. Análisis macroeconómico, administración de la estructura del capital y del capital trabajo.

- **Evaluación de Proyectos.**

Procedimiento para la elaboración de proyectos. Estudios técnicos, financieros y mercadológicos. Evaluación económica, análisis de factibilidad, tasa interna de retorno, análisis y administración del riesgo.

2.8 Modalidades de Titulación

El alumno se informa de las opciones de titulación para que determine la modalidad que desea solicitar, las opciones de titulación para el alumno son las siguientes:

TITULACIÓN POR PROMEDIO

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

- a) Tener el total de créditos establecidos en el plan de estudios de la carrera que previamente haya cursado.
 - b) Promedio mínimo de 9 (Nueve).
 - c) No haber incurrido en ninguna situación de reprobación numérica.
- Si el alumno cumple con los requisitos previamente señalados deberá:
- d) Solicitar la modalidad y anexar todos los requisitos de titulación.

ESTUDIOS DE POS-GRADO

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

- a) Tener el total de créditos establecidos en el plan de estudios de la carrera que previamente haya cursado.
- b) Haber aprobado al menos un año de cursos de pos-grado como estudiante de tiempo completo o el 50% de los créditos ó asignaturas de una maestría o doctorado ó su equivalente en un plan de estudios en el extranjero.

Si el alumno cumple con los requisitos previamente señalados deberá:

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

EXAMEN GENERAL PARA EL EGRESO DE LA LICENCIATURA (EGEL)

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

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

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

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

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

TRABAJO MONOGRÁFICO

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

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

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

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

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

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

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

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

TESIS

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

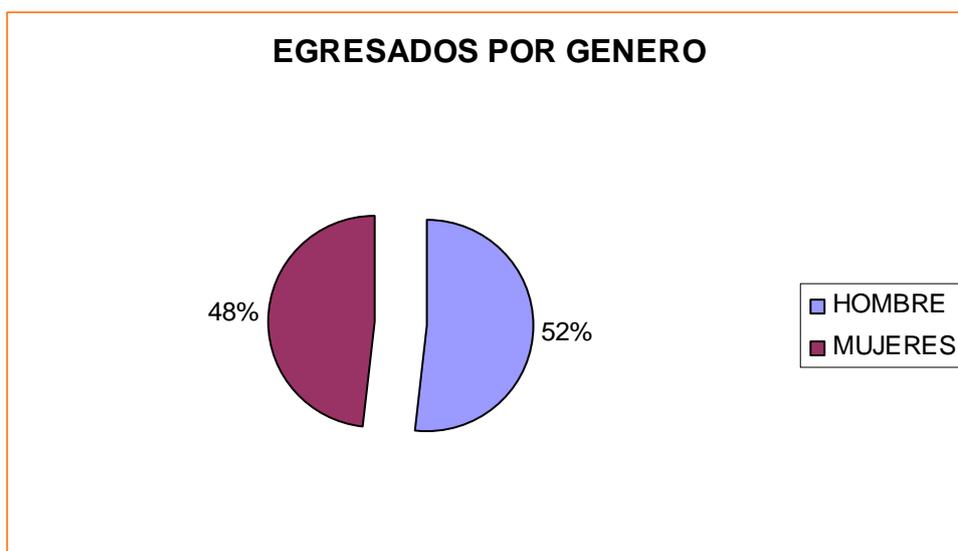
La sustentación del examen profesional será de manera individual y solamente en casos de excepción deberán ser autorizados exámenes colectivos por el Consejo Divisional antes mencionado.

Se deberá presentar la siguiente documentación:

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

2.9 Egresados

Los egresados de la Universidad de Quintana Roo mantienen porcentajes similares en los indicadores de género. El índice de masculinidad es del 1.08 lo que representa que egresan 102 hombres por cada 100 mujeres que egresan. Lo anterior representa un porcentaje de hombres del 52% en la población general de egresados. (ver figura 1)

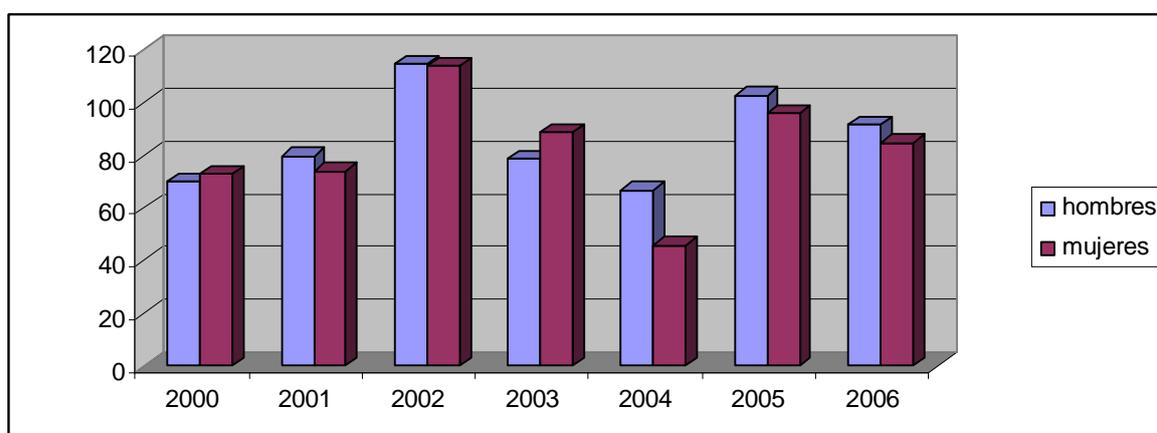


La unidad Chetumal de la UQROO hasta finales del ciclo escolar 2005-2006 (julio 2006) cuenta con 1691 egresados de los niveles profesional asociado y licenciatura, y posgrado, distribuidos en once programas educativos, y siendo el año 2002 el de mayor número de egresados con respecto a todos los demás años (ver cuadro 1 y figura 2)

AÑO	GENERO		TOTAL
	FEMENINO	MASCULINO	
2000	70	73	143
2001	80	74	154
2002	115	114	229
2003	79	89	168
2004	67	46	113
2005	103	96	199
2006	92	85	177

Fuente: UQROO. Dirección de Planeación, Departamento de Seguimiento y Evaluación, Área de Estadística e Indicadores, 2006.

Figura 2: egresados



A finales del ciclo escolar 2005-2006 egresó un total de 177 egresados cantidad menor a los 199 egresados en el ciclo escolar 2005-2006, con estos egresados la División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas sigue siendo la división que mayor porcentaje de egresados tiene en la Institución, tal y como se muestra en la figura 3.

Figura 3: Egresados por División

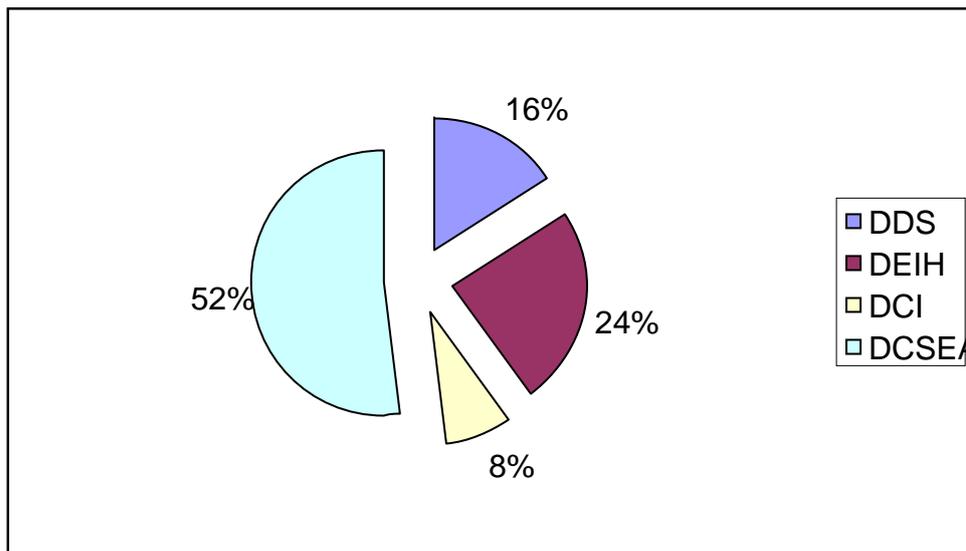


Figura 3.0 datos hasta el año 2004.

Para el año 2004, la DCSEA tiene más de la mitad de alumnos con terminación de estudios, referente con las demás divisiones.

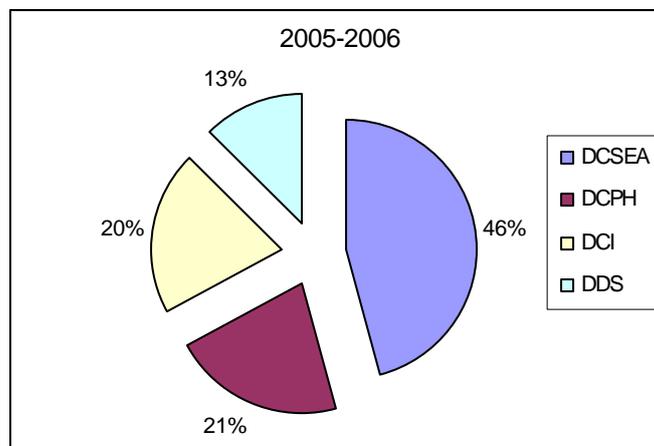
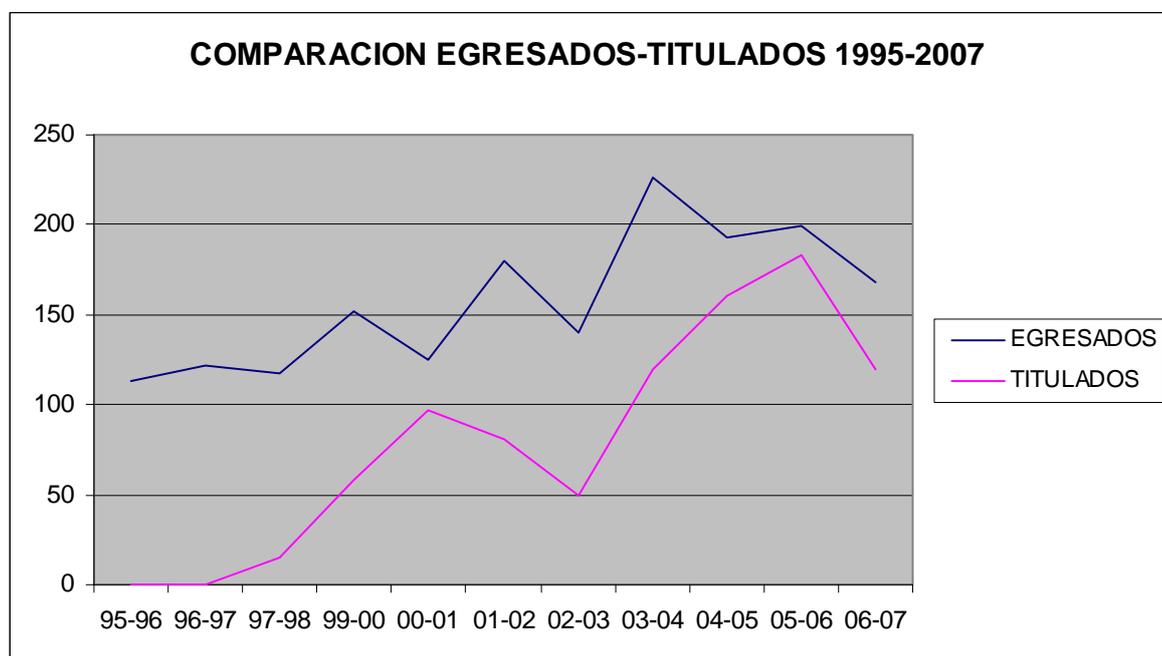


Figura 3.1 datos ciclo 2006-2007

Como podemos observar, hay una disminución porcentual de egresados a nivel global, debido que la DCI ha aumentado el numero de alumnos que concluyeron sus estudios, aun así la DCSEA sigue siendo por mucho la división con mas numero de egresados.

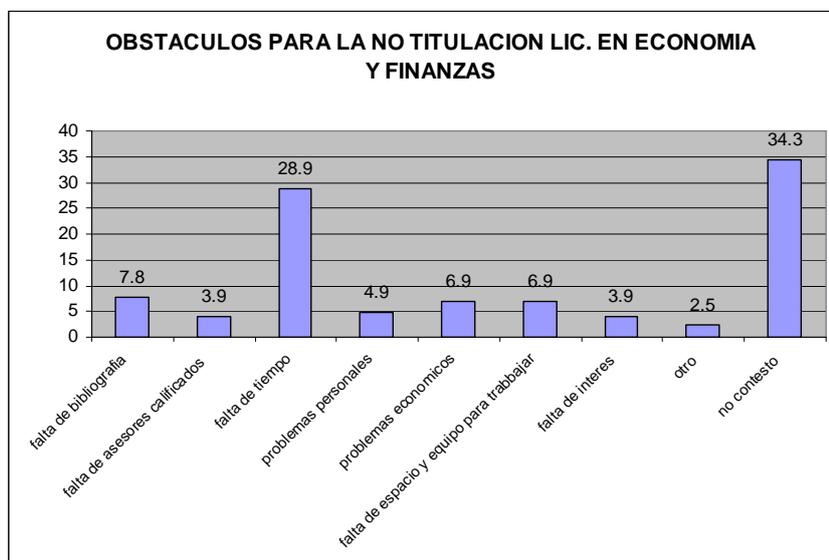
Figura 4: Comparación Egresados-Titulados



SIGS. Sistema Institucional de Gestión de la Calidad. Indicadores

El nivel de titulados esta muy por debajo de la línea de los egresados, sobre todo en el ciclo 2002-2003, a partir de este punto hubo un aumento visible, el cual, casi propicia un choque entre ellas para el 2005-2006, este seria el escenario optimo. Lo problemático es el movimiento de variables, no tienen la misma volatilidad, mientras que la de los egresados se mantiene mas o menos constante, la de los titulados su cambio es mas precipitado.

Figura 4.1. Obstáculos para la no titulación en la carrera de Economía y Finanzas



Las mayores causas que no permiten la titulación de los alumnos egresados son: falta de tiempo, problemas económicos y falta de espacio y equipo para trabajar, principalmente. En su mayoría no se tomaron la molestia para contestar la encuesta.

Conclusión

Al egresar de la Carrera en Economía y Finanzas te otorga un perfil muy amplio para la vida laboral, con conocimientos en varias áreas administrativas y con una formación de primera.

La planta de maestros es de las mejores dentro de la universidad, con una basta experiencia en la docencia, siempre capacitándose con cursos de actualización para mantener una educación vanguardista. Además que los docentes no solamente se dedican a la dar cátedra sino que también son investigadores reconocidos a nivel nacional.

Dentro de la carrera, existe una basta bibliografía y documentos como revistas especializadas, periódicos, documentos que son de ayuda para las trabajos de investigación realizados a lo largo de tu vida estudiantil.

La educación vanguardista, mencionada con anterioridad, se refleja en el cambio de mapa curricular de las materias, efectuado en el año 2002 como una herramienta de optimización y mejoramiento.

Al principio los alumnos de nuevo ingreso a la carrera eran en su mayoría hombres, pero al paso del tiempo, se ha visto un cambio, ahora se puede decir que esta relación ya es equitativa, es decir, no hay un género dominante.

A pesar de todas las ventajas y opciones de titulación que existen, a los egresados aun les cuesta culminar sus estudios profesionales, hablando por experiencia propia, los alumnos ya tienen trabajo antes de salir, ya sea por necesidad u otra causa, y eso ocasiona una falta de tiempo para aplicarse en su título.

Para terminar este capítulo, como alumno egresado de esta carrera, es grato recomendar el estudio de la misma, sobre todo a las personas que les guste la administración, las finanzas y/o negocios.

CAPITULO 3

Descripción General del Banco HSBC.

3.1 El Sistema Bancario en México

El Sistema Bancario es el conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso de dinero; se clasifican en públicas y privadas. Estas instituciones reciben depósitos en dinero, otorgan créditos y prestan otros servicios. Tratan de cubrir todas las necesidades financieras de la economía de un país.

El sistema bancario está conformado por el Banco de México; las instituciones de crédito, tanto de banca múltiple como de desarrollo; el Patronato del Ahorro Nacional y los fideicomisos públicos creados por el Gobierno Federal para el fomento económico⁵. A lo largo de nuestra historia, el Sistema Bancario ha experimentado cambios, algunos se enlistan a continuación:

La nacionalización de la banca, se llevó a cabo el 1º. De septiembre de 1982, durante el mandato del ex presidente José López Portillo, llamada también la quinta opción.

La situación que llevó a tomar la decisión de nacionalizar la banca, se caracterizaba por: el deslizamiento del tipo de cambio, elevación sustancial de tasa de interés, devaluaciones en febrero y agosto de 1982, balanza de pagos deficitaria, riesgo de fuga masiva de capitales, entre otros.

Un factor de gran trascendencia en este momento fue el comportamiento 'perverso' del mercado cambiario, alentado y promovido por la banca privada, que parecía anular cualquier otra opción salvo la del desastre económico y político⁶. Ya para 1983 se establecen las garantías para la protección de los intereses de público, el rumbo a seguir por los bancos según la política de desarrollo y la redefinición de la estructura del sistema, además se inició el proceso de liquidación de los compromisos derivados de la expropiación y se inició el proceso de restauración por el que de 60 entidades bancarias se redujo a 29.

⁵ Borja Martínez, Francisco. "El Nuevo Sistema Financiero Mexicano" FCE, México 1991. pág. 57.

⁶ Ibid Pág. 121-122

En suma de 1982 a 1988 la banca se caracterizó por su baja competitividad y corto alcance para llevar a cabo planes de desarrollo.

La reprivatización de la banca, este suceso se inicia el 2 de mayo de 1990, cuando el presidente de la República envió al Congreso de la Unión una iniciativa para modificar los artículos constitucionales 28 y 123; su objetivo era ampliar la participación de los sectores privado y social en el capital de los bancos⁷.

De esta forma se permitió al sector privado prestar el servicio de banca y crédito, para lo cual la Secretaría de Hacienda y Crédito Público otorgó la autorización correspondiente. Con esta medida se da la entrada total para que los particulares asumieran el control operativo y patrimonial de la banca mexicana⁸.

Los principios sobre los que se asentaba la reprivatización fueron:

- Conformar un sistema financiero más eficiente y competitivo
- Garantizar una participación diversificada y plural en el capital.
- Vincular la aptitud y la calidad moral de la administración de los bancos con un adecuado nivel de capitalización.
- Asegurar que la banca mexicana fuera controlada por mexicanos.
- Buscar la descentralización y el arraigo regional de las instituciones.
- Obtener un precio justo por las instituciones, de acuerdo con una evaluación basada en los criterios generales homogéneos y objetivos para todos los bancos.
- Conformar un sistema financiero equilibrado.
- Propiciar las sanas prácticas financieras y bancarias.

⁷ Villegas Hernández, Eduardo. "Sistema Financiero de México". Mc Graw Hill México, 2002. pág. 40.

⁸ Romo Rico, Daniel. "La banca mexicana 1989 –2005". IPN, México 2002

Dado lo anterior muchas instituciones bancarias, optaron por fusionarse unas con otras para el mejoramiento de sus servicios, fortalecimiento del capital. Una de las mas importantes fue la fusión que ocurrió entre el Banco del Atlántico y Bital, para después convertirse en HSBC.

3.2 Antecedentes HSBC

Grupo Financiero Bital se forma en 1992 como resultado de la unión de dos instituciones: Grupo Prime, que operaba con varias empresas financieras no bancarias en la época de la estatización bancaria, y Banco Internacional, que se incorporó al Grupo en Julio de 1992 durante el proceso de reprivatización de la Banca Mexicana.

Banco Internacional (BITAL) funciona como la Institución eje del grupo, aprovechando sus canales de distribución para que, con el apoyo de las otras compañías que pertenecen al Grupo, pueda ofrecer un esquema de servicios integrados. El enfoque principal del Grupo es el de atender a los mercados masivos, tanto de personas físicas como de pequeñas y medianas empresas, sin descuidar los altos niveles.

El 23 de diciembre de 1997 Grupo Financiero Bital, Grupo Financiero GBM Atlántico, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Fondo Bancario de Protección al Ahorro (FOBAPROA) llegaron a un acuerdo para que BITAL adquiriera el 100% de las acciones representativas del capital social de Banco del Atlántico S.A. y de Banco del Sureste S.A. El 5 de enero de 1998 se firmó un contrato con Banco del Atlántico por medio del cual a partir de esa fecha Bital asumió la administración del Banco.

Banco del Atlántico, que ocupaba en el mes de Septiembre de 1997 el sexto lugar en términos de activos en el Sistema Bancario Mexicano, pasó a ser una subsidiaria de Banco Internacional para posteriormente ser fusionada con BITAL.

La inversión extranjera bancaria ve a México como un lugar excelente para su intervención porque tiene un mercado muy amplio; un factor muy importante para la banca extranjera que llega a México es el potencial de clientes que tendría, pues 97.6 millones de mexicanos es un atractivo muy amplio para cualquier empresa, sobretodo porque es probable que una persona sea cliente de dos o más Instituciones Financieras. Además, porque dentro del proceso de saneamiento de la banca, uno de los objetivos principales de los banqueros que están en México es “bancarizar” al país.

“Es decir, extender todos los servicios bancarios a la población. Reflejados en un mayor número de sucursales y cuentas que, aunados a los recientes cambios en el marco jurídico y a la inversión en nuevas tecnologías, permitan lograr este objetivo en el ámbito nacional”, dijo en junio del 2000 el presidente de la Asociación de Banqueros de México, Héctor Rangel Domene.

La banca mexicana ha quedado prácticamente en manos de las entidades extranjeras. Tras el anuncio de la compra del Grupo Financiero Bital por parte del británico HSBC, más del 80% de los activos de la banca universal mexicana se los reparten firmas foráneas.

Entre los cinco principales bancos del país ya no hay ninguno con capital mayoritariamente doméstico. El primero en el ranking es Bancomer, controlado por el español BBVA, con una cuota de mercado del 25,8%; Banamex, controlado por Citigroup acapara el 21,1% de los activos del sector; Serfín, del español SCH, es el tercero con una cuota del 8,2%; Bital, el último en caer en manos extranjeras (británicas) acapara el 7,8% del sector y Santander Mexicano, también del SCH, tiene una cuota de mercado del 7,3%. Sólo estas cinco entidades acaparan el 70,3% de los activos del sector bancario. Demasiado como para que el HSBC se salga con la suya sin ningún tipo de concesiones.

Poco importa lo satisfechos que se hayan mostrado las partes que han intervenido en la operación. El banco británico parece muy ilusionado con la que será su próxima adquisición en Latinoamérica. La entidad asegura, en un comunicado, que "esta compra nos permitirá convertirnos en uno de los pocos bancos que facilitará el comercio entre los países miembros del NAFTA (Tratado de Libre Comercio de América del Norte)". Igual de contento se ha mostrado el presidente de la firma mexicana. Luis Berrondo, quien ha afirmado estar complacido con el acuerdo: "La operación permitirá a Bital convertirse en parte de una de las instituciones financieras más grandes del mundo".

Pero esta alegría contrasta con la actitud de los políticos del país. Los diferentes partidos se están armando y ya han empezado a poner pegas a la operación. Reticencias que podrían complicar más de lo previsto la OPA del HSBC sobre el Grupo Financiero Bital, más teniendo en cuenta que los órganos reguladores mexicanos todavía no se han pronunciado sobre la operación. HSBC es uno de las mayores instituciones financieras del mundo.

3.3 Orígenes de HSBC

Shanghai Banking Corporation Limited, fundado en Hong Kong y en Shanghai. El Grupo HSBC deriva su nombre del banco fundador, The Hongkong and Shanghai Banking Corporation, con capitales escoceses en 1865 para financiar el creciente comercio del continente asiático con Europa. La fortaleza del HSBC en el comercio internacional ha sido reconocida a lo largo de toda su historia.

El Grupo HSBC es pionero en la introducción de la banca moderna en muchos países de la región de Asia-Pacífico. Durante el siglo XIX se establece en Japón y actúa como asesor del gobierno en banca y emisión de moneda. En China apoya en la estructuración del primer préstamo al gobierno de ese país, y al establecerse en Tailandia se convierte en el primer emisor de papel moneda. Durante sus primeras décadas de operación, el Grupo HSBC se consolida como la principal institución financiera de Asia. En 1999 el grupo consolida su imagen internacional y adopta el nombre de HSBC.

3.4. El Grupo HSBC

El Grupo HSBC es una de las más grandes organizaciones de servicios bancarios y financieros del mundo con negocios consolidados en Europa, la región del Pacífico Asiático, América, Medio Oriente y África. Su matriz se encuentra en HSBC Holdings se constituyó en Inglaterra, con sede central en Londres.

En 1999, HSBC se constituyó como marca uniforme y global, y de este modo el símbolo corporativo del Grupo se comenzó a reconocer en todo el mundo. En 2002, el Grupo HSBC lanzó una campaña para diferenciar su marca de las de la competencia al describir las características únicas que lo distinguen, resumiéndolas en “El banco local del mundo”.

a) Activos

USD1,502 billones de dólares al 30 de junio de 2006.

b) Utilidades antes de impuestos

USD10,640 millones (£5,682 millones, HK\$82,916millones) para los primeros seis meses del 2006.

c) Capital

Relación de capital básico: 8,7%

Relación de capital total: 12,8%

d) Alcance global

Más de 9.700 oficinas en todo el mundo.

e) Personal

Alrededor de 284.000 empleados en 77 países y territorios.

f) Clientes

Alrededor de 125 millones en todo el mundo con una base de clientes de banca electrónica que asciende a 20 millones.

g) Mercados financieros en donde cotiza

HSBC Holdings cotiza en las bolsas de Londres, Hong Kong, Nueva York y París. Las acciones ordinarias de la compañía de USD ,50 se negocian en las bolsas de Londres, Hong Kong y París. En Nueva York se negocian según la modalidad de acciones del programa American Depositary Receipt, cada una de ellas equivalente a cinco acciones ordinarias. HSBC Holdings plc cuenta con alrededor de 200.000 accionistas en aproximadamente 100 países y territorios.

h) Tecnología

El Grupo HSBC es un importante usuario de tecnología informática. Procesa más de 183 millones de transacciones de clientes al año. Su incursión en el comercio electrónico, de rápido crecimiento, incluye el uso de internet, PC banking, televisión interactiva y banca telefónica desde teléfonos fijos y celulares, incluyendo protocolos de aplicación inalámbrica o WAP utilizable en teléfonos celulares. HSBC mantiene su propia red privada de comunicación – una de las más grandes del mundo– a fin de brindar servicios de tecnología informática en todo el mundo.

j) Líneas de negocio

Banca individual, créditos de consumo, banca comercial, banca corporativa, banca de inversión y mercados, banca privada y otras actividades.

3.5. Misión

Existimos para brindar servicios financieros de excelencia a individuos y empresas a nivel nacional e internacional, con las mejores condiciones de mercado, a fin de garantizar a nuestros clientes bienestar y éxito, a nuestros empleados crecimiento continuo, a nuestros accionistas rentabilidad y contribuir al desarrollo de nuestro país.

3.6. Visión

Nos vemos como una institución sólida, dinámica, innovadora para ser reconocidos por nuestros clientes como el proveedor preferido de servicios financieros del país, la primera institución financiera posicionada en el mercado, la empresa financiera con el mejor recurso humano desarrollado, la inversión más rentable del sector y la institución financiera con la mejor calidad de servicio.

3.7 Nuestros Valores

Hemos logrado el éxito organizacional y personal mediante el compromiso con una misión y unos valores compartidos mediante un plan práctico que aclara, comunica y alinea las prácticas de nuestra organización en todos los niveles y todas las áreas, mediante un conjunto funcional de valores definidos que nos sirven de guía y que han sido adoptados por toda la empresa.

El Grupo de HSBC conduce los negocios de acuerdo a 5 principios básicos:

- Excelencia en la prestación de servicios
- Eficiencia en sus operaciones
- Capital sólido
- Política conservadora de préstamos
- Estricta disciplina de gasto
- La ética es tan importante para nosotros como el crecimiento de ingresos.

3.8 Expansión de HSBC en América

A partir de 1970, HSBC comienza una política de expansión por adquisiciones y apertura de subsidiarias en nuevos países que mantiene hasta la actualidad.

HSBC dio inicio a sus operaciones abriendo una oficina en 1981 en Canadá. Después de varios años, inició una campaña de crecimiento y hoy es la novena institución bancaria más grande de este país.

En Sudamérica amplía su presencia de manera significativa en 1997 con las compras en Argentina del Banco Roberts y en Brasil del Banco Bamerindus, banco que en la actualidad cuenta con más de 28,000 empleados y 1300 sucursales.

En el 2000 la compra del Grupo Financiero Bital, el cuarto más importante de México, agrega 1,400 agencias y 6 millones de clientes al grupo HSBC.

Durante el 2006, HSBC inicia una serie de adquisiciones estratégicas que incrementan el “market share” dentro de la región. En Febrero, se firma un acuerdo para la compra del Lloyds Bank en Paraguay siguiendo en Marzo con la adquisición de un porcentaje en Financiera Independencia, uno de los líderes en el mercado de crédito al consumo en México. En Octubre se anuncia el inicio de las operaciones en Perú con Banca Empresarial para pequeñas, medianas y grandes empresas. Finalmente en Noviembre, se adquiere el Grupo Banitsmo con base en Panama y presencia en Colombia, Costa Rica, El Salvador, Honduras y Nicaragua. En Abril del 2007, HSBC anuncia la adquisición del Lloyds Bank Paraguay.

Grupo Financiero HSBC es uno de las cuatro agrupaciones financieras y bancarias más grandes de México, con 1,360 sucursales, 5,533 cajeros automáticos, aproximadamente 7.9 millones de clientes y más de 23,000 empleados.

3.9 Cartera de Servicios

3.9.1 Cuenta de Cheques y Ahorro

- *Cuenta maestra:* Cuenta Maestra te paga atractivos intereses adicionalmente te permite manejar tu efectivo sin riesgo ya que podrás hacer tus compras pagando con cheque o con tu tarjeta VISA Electrón en los negocios afiliados. Además podrás consultar tus saldos, estado de cuenta, hacer traspasos entre tus cuentas, y varios servicios más por teléfono a través de Línea Directa o por Internet a través de Conexión Personal.
- *Cuenta de ahorro:* Disponibilidad inmediata, recibe pago de interés, banca por Internet y Banca telefónica sin costo, seguridad en el manejo de efectivo, participa en sorteos, domiciliación de servicios sin costo.
- *Inversion a plazo:* Te permite invertir tus excedentes de efectivo diariamente, disponer de tu dinero cuando lo necesites y recibir los más altos rendimientos.
- Con sólo \$ 10,000.00 de depósito inicial podrás tener una inversión que te genere atractivos rendimientos, podrás depositar cuando quieras y retirar el dinero cuando lo necesites.
- *Tanda:* Con Tanda haces crecer tu dinero rápido y seguro, ya que sólo tienes que depositar en tu cuenta la cantidad que tú elijas.
- *Ahorro Buxx:* Con Tanda haces crecer tu dinero rápido y seguro, ya que sólo tienes que depositar en tu cuenta la cantidad que tú elijas.
- *Cuenta Chicos:* Cuenta de ahorro para menores(0-15 años) con imagen Disney, paga intereses preferenciales, tiene un seguro por muerte accidental sin costo.

- *Nómina HSBC:* Al recibir el pago de tu salario en HSBC, te ofrecemos diferentes productos y servicios que cuentan con condiciones preferenciales y harán que tu nómina rinda más. Te ofrecemos los siguientes esquemas:
 1. *Nómina Clásica:* Cuenta a la vista sin chequera
 2. *Nómina Ejecutiva:* Cuenta a la vista con chequera
 3. *Tu Cuenta Nómina:* Es un paquete integral de productos y servicios con beneficios adicionales sin costo.

3.9.2 Tarjetas de Debito

- *Visa Clásica:* Nuevas tecnologías de protección sobre sus compras al ser personalizada al contar con la tecnología CHIP+NIP.
- *La Efectiva:* Medio para el envío de remesas a México, en E.U.A. solicita el envío de fondos a través de las remesadoras. Sin comisión.
- *Premier:* Identifica por excelencia a nuestros clientes especiales ofreciéndoles un trato distinguido en las sucursales de HSBC en México y en el mundo.
- *Tarjeta de Regalo:* Tarjeta prepagada no recargable disponible en montos de \$250, \$500 y \$1,00 con aceptación únicamente en POS nacional e internacional. No se requiere ningún documento por parte del cliente. Cualquier persona de cualquier edad la puede comprar y usar. Aceptación nacional e internacional.

3.9.3 Cajeros Automáticos (ATM)

Más de 5,500 Cajeros Automáticos HSBC, distribuidos en todo el país y ubicados siempre cerca de ti.

Beneficios

- Puedes disponer de los servicios las 24 horas los 365 días del año
- El uso de los cajeros automáticos es fácil, rápido, cómodo y seguro
- Son aceptadas todas las tarjetas de débito y crédito de otros bancos, así como VISA y Mastercard
- Algunas transacciones que se realizan en una Sucursal las puedes hacer en el cajero automático

3.9.4 Tarjetas de Crédito

Tarjeta de Crédito Clásica HSBC

Beneficios exclusivos para clientes exigentes

- Seguro contra cargos no reconocidos por robo, extravío o clonación
- Seguro de defunción
- Transferencia de saldos con tasa preferencial

Tarjeta de Crédito Oro HSBC

Beneficios exclusivos para clientes exigentes

- Los mejores seguros de protección y Viajes
- Seguro de garantía extendida (únicamente aparatos electrodomésticos y electrónicos)
- Compra protegida contra robo y accidentes.

Tarjeta de Crédito Platinum HSBC

Es más que un medio de pago, es el reflejo de un estilo de vida

- Tasa de interés preferencial
- Hasta dos adicionales sin costo el primer año
- Servicio de Concierge
- Programa exclusivo de beneficios y descuentos.

Tarjeta de Crédito HSBC Premier

La Tarjeta de Crédito HSBC Premier MasterCard tiene todos los beneficios y recompensas que espera de una tarjeta Premium, y mucho más.

3.9.5 Creditos

Crédito de Autos

Inmediauto es un plan de financiamiento que te facilita estrenar auto nuevo o usado

- Enganche mínimo del 20%
- Plazos de 6 a 48 meses
- Seguro de vida gratis

Créditos Personales

Te ofrecemos una amplia gama según tu capacidad de pago, con tasa y pagos fijos

- Sin comisión por apertura
- Pagos mensuales o quincenales

Pagos Fijos

Elige el pago fijo mensual que quieras hacer y con base a este se determinará el plazo

- Disposición en efectivo
- Compras con la Tarjeta Pagos Fijos
- Sin comisión por apertura, disposición, pagos anticipados ni por anualidad.

Anticipo de Nómina

- Tasa fija Preferencial.
- Disposición en Efectivo.
- Sin comisión por apertura.
- Préstamo máximo de \$250,000.00.
- Plazo de 6, 12, 18, 24 ó 36 meses.

Crédito a Negocios

- Te ofrecemos las mejores condiciones del mercado.
- Sin garantía hipotecaria.
- Sin comisión por apertura.
- Sin penalización por pagos anticipados.
- Disposición del crédito en cualquier momento y por diversos medios

Crédito Hipotecario

Crédito para obtener tu casa, con tasa fija con plazos de 15 a 20 años.

3.9.6 Seguros

Seguro de Auto

- Contratar tu seguro es muy sencillo.
- Precio muy accesible.
- Estatus de tu siniestro en línea.

Seguro de Vida Individual

- Se pagará doble o triple de la suma asegurada si el fallecimiento es a consecuencia de un accidente.
- No se requieren exámenes médicos.

Seguro de Apoyo por Hospitalización

- Cobertura mundial.
- Cargo automático del costo del seguro a tu cuenta HSBC.
- Contratación sencilla y rápida en cualquier sucursal HSBC.

Seguro Casa Habitación

- Bajas tarifas.
- Cobertura de Asistencia en el Hogar.
- Contratación inmediata en cualquier sucursal HSBC.
- Renovación automática.

Seguros de Accidentes Personales

- Contratarlo es muy sencillo.
- Precio muy accesible.
- Sin exámenes médicos

3.9.7 PyMES

Crédito Negocios

Crédito para el crecimiento de tu negocio y planes para financiar capital de trabajo, maquinaria o equipo de transporte.

- Se puede usar parcial o totalmente
- Sin comisiones
- Tasa competitiva y Pagos fijos
- Trámite gratuito y sencillo

Portafolio de Servicios

Manejo eficiente de la tesorería, cobranza y administración de las empresas.

- Reducción de costos
- Manejo eficiente de tesorería y cobranza
- Banca Electrónica por Internet

3.9.8 Banca de Gobierno

Administración de Tesorería

- Disminuya el uso de efectivo y cheques, con los pagos en línea a sus empleados, proveedores o dependencias

Pago de Impuestos

- Incremento los lugares de recepción de pago para sus contribuyentes

Financiamiento

Recursos adicionales a crédito para obra pública o pagos imprevistos.

Recursos para cubrir eventualidades o proyectos de obra pública.

- Crédito
- Cadenas Productivas
- Solución financiera integral

Conclusión

La nacionalización de la banca en la década de los ochentas se veía como una buena decisión por parte del gobierno de México, dadas las condiciones económicas por las que pasaba el país, pero al final tuvo como consecuencia un sistema bancario poco competitivo y muy pocas opciones de servicio a las entidades económicas involucradas. No fue sino hasta la reprivatización de la misma, en el año de 1990, que se fortaleció el sistema bancario con la entrada de capital de la iniciativa privada, aumentando la eficiencia, competitividad y mejorando los servicios.

Lo anterior propició la entrada a la institución bancaria denominada Bital, el cual por la forma en que estaba estructurado tenía una ventaja competitiva, ofrecer servicios integrados a sus clientes. Poco después se fusiona con el Banco del Atlántico y el Banco del Sureste cambiando el nombre a HSBC, logrando ser unas de las principales Instituciones Bancarias en el país.

Todos estos cambios y fusiones de instituciones ayudaron al mejoramiento y fortalecimiento del sistema bancario, y de la mano del país, atrayendo mas inversionistas, mejorando la calidad de servicios y las relaciones intranacional como con el extranjero. Se logro una competencia sana entre instituciones bancarias que la final de al cabo es canalizada al crecimiento económico y reflejada en la calidad de vida de los habitantes.

El sistema financiero mexicano ha tenido sus bajas y sus altas, pero la misma ambición de los inversionistas y dueños de bancos ha mantenido a este sistema en un nivel aceptable.

CAPITULO 4

Experiencia Laboral en HSBC

4.1 Descripción de Funciones

El Grupo HSBC, como se ha observado, es una institución bancaria muy competitiva y fuerte en el mercado, todo esto gracias a su funcionalidad, es por eso que la experiencia laboral adquirida en la misma, es muy amplia y de calidad, esto simplemente es por la exigencia que el mismo banco impone para poder ser mejor competencia en el sistema bancario.

El puesto desempeñado se le denomina “Ejecutivo de Servicio” y su desempeño se orienta en la atención al cliente, el objetivo principal son las transacciones diarias en ventanilla, otra responsabilidad es llevar el registro de relaciones o formatos de las diferentes formas numeradas y divisas como lo son cheques de caja, bonseffi, traveler check, reversos, entre otros; además cada determinado tiempo es el encargado de la bóveda en la sucursal.

4.1.1 Atención a cliente en ventanilla

Para poder dar un servicio en ventanilla se requiere una capacitación de dos o tres meses en donde primero se adquieren los fundamentos teóricos, es decir, se asigna un tutor para poder instruir al ejecutivo durante ese tiempo además de proporcionarte una guía dividida por módulos, en cada uno de ellos se presenta un examen cuya calificación debe ser satisfactoria para poder continuar en el banco. Después de la primera etapa viene la parte práctica donde el tutor te empieza a dar su caja y enseñarte como se hacen las diferentes transacciones, para ya después abrir con tus propios usuarios.

Se lleva toda una serie procedimientos y políticas para cada transacción: lo primero y para cualquier tipo de movimiento, es política del banco recibir a las personas con un saludo cordial, para hacer un ambiente de confianza y buena disposición, ya después dependiendo de la transacciones son los procedimientos:

a) Depósitos.- Si los depósitos son “en efectivo”, el dinero del cliente siempre debe contarse a la vista del mismo, de no hacerlo así, el banco no puede defenderse por si hay cualquier aclaración o descontento, se puede tomar a fraude o robo. El efectivo, ya contado previamente, se debe registrar en la *calculadora electrónica*, la cual lleva una *tira auditora* por día, en ella primero se pone el numero de transacción, posteriormente se desglosa el efectivo de acuerdo a la denominación del papel moneda esto en forma descendente, se subtotaliza e inmediatamente después se comprueba la cantidad preguntándole al cliente la cantidad a depositar, se le resta dicha cantidad y se totaliza, esto es muy meticuloso porque en cualquier auditoria o situación fuera de lo común, esa es nuestra base para poder argumentar que nuestro servicio estuvo bien hecho. Cabe aclarar que cuando manejas efectivo el riesgo de perder dinero siempre está latente además la preocupación y desconfianza de las personas también es un aspecto con la que debemos trabajar. Al final se ingresa la transacción al sistema, corroborando el nombre del beneficiario de la cuenta y la cantidad depositada, se le entrega el comprobante del depósito y se despide cordialmente al cliente.

Cuando los depósitos son en forma de “cheque del mismo banco”, primero se revisa los datos del mismo, que a continuación presento:

La fecha del cheque: esta debe estar al día, cuando encuentras un cheque con fecha posterior a la actual, no lo debes de cambiar, puede ser que la cuenta en ese momento no tenga saldo y la sobregires; todo lo contrario cuando la fecha esta antes del día de la transacción, no hay ningún problema para otorgar el servicio.

Nombre del beneficiario: verificar si el cheque es al portador o nominativo. En caso de ser lo primero no es necesario un endoso; al estar referenciado a una persona, el endoso se apunta en el reverso del mismo. (Nombre, firma, dirección completa, número de identificación). Cuando es a una empresa o Asociación, no es necesario el endoso porque solo se puede depositar como abono a cuenta, es decir, no se puede enviar a una cuenta que nos esté a nombre de dicho negocio o sociedad.

La cantidad en número y letra: la cantidad en número debe ser la misma que está en letras, de no ser así, el cheque será regresado, al no saber cuál de las cantidades es la correcta.

Cotejan las firmas: el sistema te solicita que sean cotejadas las firmas de la cuenta, si existen discrepancias entre las firmas de la cuenta y las contenidas en el cheque, el servicio no puede ser otorgado.

Luz ultravioleta: se contrasta el cheque bajo la lámpara con luz ultravioleta para verificar la autenticidad del activo, si al analizarlo, se tiene duda sobre su autenticidad, el cheque es retenido y enviado a prevención de fraudes en las oficinas centrales.

Depósitos con “cheque de otro banco”, se realiza el mismo procedimiento anterior, pero el número de transacción es otra, dado que este tipo de depósito pasa al otro día hábil.

- **Deposito por ficha RAP.-** Este tipo de depósito son para pago a proveedores, este es un servicio que se hace por convenio a las empresas, para hacer más fácil el pago de sus acreedores. Se elabora una ficha en donde se registra el lugar y fecha, nombre del depositante la cantidad en número, si es en efectivo o en cheque, nombre de la empresa, y algo muy importante, una clave del servicio, la cual depende de cada empresa, y la referencia que

es para tener un orden de los depósitos, la clave siempre es la misma para una empresa, pero la referencia cambia.

- **Cheques cobrados.-** Los cheques cobrados lleva más o menos el mismo procedimiento, se verifica como en los depósitos, que el cheque no tenga tachaduras, no este mutilado y los datos ya mencionados anteriormente. Al finalizar este filtro, se registra el número del movimiento en el sistema, se pasa por la lectora y se imprime los datos al reverso, registras el movimiento en la tira auditora, poniendo primero la cantidad del cheque y restando los billetes por denominación de forma descendente. Si el cheque es mayor de la cantidad al portador que es de \$ 33,270 debe de tener una autorización del ejecutivo de cuenta.
- **Retiro por ficha múltiple.-** El retiro por ficha múltiple es para los clientes con cuenta en el banco, por no tengan en ese momento su tarjeta, hayan excedido su límite en el cajero o necesitan una cantidad mayor de \$3,000 pesos y menor a la cantidad al portador (\$33,270). En ella se escriben los datos de un cheque, lugar y fecha, nombre, número de cuenta, tipo de cuenta, número de identificación oficial, cantidad en número y letra, firma al adverso y reverso del cliente, y si es mayor a \$5,000 pesos debe estar autorizado por el ejecutivo de cuenta. Sigue el mismo procedimiento que el cheque cobrado pero con otro número de transacción.
- **Cheque de caja.-** El cheque de caja es un servicio otorgado por el banco con un costo de 100 más IVA, este tipo de activo es utiliza para los clientes sin chequera y quieran retirar cantidades arriba al monto al portador, al igual cuando quieran hacer pago fuera del banco pero no quieran llevarse el efectivo.

- **Orden de pago nacional.-** Servicio del banco para enviar dinero a cualquier parte de la República Mexicana, a las personas que no tienen cuenta en esta institución, se cobra una comisión dependiendo de la cantidad a girar. Se puede hacer efectivo en cualquier sucursal de HSBC en México, con una copia de la identificación oficial.
- **Orden de pago internacional.-**Servicio otorgado para enviar dinero a cualquier parte del mundo, en cualquier tipo de moneda manejada por el banco, se requisita un formato y se ingresa al sistema, la comisión es cargada a la cuenta origen.
- **Compra – venta de divisas.-**Servicio otorgado para el cambio de divisas internacionales, la más común es el dólar, el cual está regido por el tipo de cambio que el mismo sistema determina. También se realizan operaciones de compra-venta de euros, yenes, libras, dólar canadiense, traveler check.
- **Transferencias bancarias cuentas a la vista.-** Cuando el cliente quiere enviar dinero de una cuenta a otra sin hacerla en efectivo, se llena una ficha de transferencia, donde establece la cuenta origen y la cuenta destino, este tipo de transferencia debe tener autorización de los ejecutivos de cuenta. Pueden ser a cuentas en pesos o en dólares.
- **Pagos de SUA (IMSS).-**Las cuotas patronales del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) también pueden ser pagadas en HSBC, con el formato del IMSS, o en su caso con el sistema electrónico del Instituto.
- **Cheques BANSEFI.-** Este tipo de forma aplica para asuntos del sector público tales como: pagos de fianzas, amparos. También tiene una comisión.

- **Solicitud de chequeras.**-Los clientes solicitan en la ventanilla correspondiente una chequera nueva, esto se hace con el número de cuenta, nombre del beneficiario y el número de cheque que necesita.
- **Inversiones a plazo.**- Aperturas, depósitos complementarios, retiros parciales o totales, cancelaciones de inversiones. Este tipo de servicio son para personas que quieran tener su dinero depositado pero ganando un porcentaje de acuerdo con la tasa que indique el banco. Como su nombre lo indica son inversiones a plazos, el plazo depende de la persona que lo solicita.

4.1.2 Trabajo administrativo

El Ejecutivo de Servicio debe presentarse cuando menos quince minutos a su hora de entrada, debe de estar presentable con pelo corto, bien vestido, de acuerdo al uniforme que el mismo banco establece.

Cada ejecutivo es responsable de sus herramientas de trabajo, como lo son sus sellos, los cuales siempre los debe mantener con él, no dejarlos al alcance de nadie, ni clientes ni compañeros; de sus vales de bóveda para dotación o concentración de dinero, esto para mantener el monto de caja por debajo del permitido, el banco establece un monto a mantener, por cualquier contingencia, ya sea robo, temblor, incendio; la institución está asegurada hasta cierta cantidad.

Existen procedimientos para entrar o salir de la sucursal, para entrar debe estar un ejecutivo de cuenta y uno de servicio como mínimo, ya en la sucursal tienes unos minutos para apagar la alarma; para salir de la sucursal solo se necesita el ejecutivo de cuenta. Para algunas áreas es necesario poner una clave, para que la puerta se pueda abrir, y al igual que la entrada tienes que esperar que una se cierre para abrir la otra. Hay cámaras vigilando las actividades dentro y fuera de la sucursal, la seguridad es parte importante para

laborar en un banco. Esto hace más dificultoso el servicio a prestar, porque debemos de mantener un grado de calidad alto.

Es un trabajo muy completo porque no solamente se trata del manejo de números, efectivo y formatos, también tenemos la responsabilidad de conocer a nuestros clientes, para poder saber a que se dedican, la cantidad que manejan a menudo, reconocer quienes van a menudo y quienes no, esto con el objetivo de poder identificar posibles sospechosos de asalto, lavado de dinero o fraude, todo de tal manera que la persona no se sienta ofendida, el factor humano es muy volátil en este tipo de situaciones.

La actualización es una responsabilidad del trabajador, estar al día con las normas, cambios dentro o fuera de la institución. Se toman cursos con diferentes enfoques, lavado de dinero, seguridad, capacitación, por mencionar algunos; muchas de las veces los cursos son en la ciudad de Mérida, Yucatán.

Ahora bien, tenemos la obligación llevar el registro de las formas numeradas como los cheques de caja, cheques Bansefi, cheques de viajero, Citybank. Esta tarea consiste en mantener en orden todas estas formas, por cuestiones de auditoría y prevención de fraudes, este tipo de instrumentos tienen un numero de serie, los cuales deben estar correlativos, tanto en las relaciones como la existencia física, pues es como es como tener dinero en efectivo.

Al final del día además de cuadrar tu caja, darle tu efectivo al encargado de bóveda, se tienen otras tareas, las cuales pueden ser: digitalizar todos los cheques de cobro inmediato (otros bancos), para ser mandados a las oficinas centrales; recopilar todas los pagos de tarjetas de crédito, hacer la suma de saldos y mandarla a la valija; checar las formas numeradas que todos los instrumentos estén registrados; hacer tu paquete con todas las transacciones hechas ese día, según procedimiento, es decir, primero los depósitos en efectivo, después los depósitos RAP, cheques y fichas de retiro ponerlos en la valija. Si se hizo una orden de pago internacional, la debes de digitalizar para que se haga efectiva. Dejar todo tu lugar de trabajo limpio y en buen estado, concentrar tus sellos y vales de bóveda.

Para poder atender toda la jornada de trabajo que el banco está abierto (8 a.m. a 7 p.m.) existen diferentes horarios, y cada mes se cambian para que todos puedan llevar las diferentes tipos de cajas, usuarios, premier, clientes, empresarial. Después de la rotación te toca llevar bóveda, es decir, que eres el responsable de el efectivo de toda la sucursal, de estar pendiente que la misma no se exceda del monto permitido pero a la vez que haya efectivo para poder pagar. Para bóveda son dos horarios, uno en la mañana y otro en la tarde.

Bóveda en el mañana, encargado de abrir sucursal, contar el dinero que se dejó un día anterior de acuerdo al arqueo, dotar de los instrumentos de seguridad y efectivo a las cajas. Hacer la dotación a cajeros automáticos si se requiere; además de hacer la planeación del dinero a pagar ese día para poder hacer la concentración o dotación a la empresa de traslado de valores si se requiere. Hacer una cuadro temporal para la entrega de la bóveda.

Bóveda de noche, encargado de contar y cuadrar el dinero de toda la sucursal, ya sea moneda nacional y divisas. Ya hecho el cuadro debe de hacer el arqueo de divisas y moneda nacional. Concentrar los sellos, instrumentos de seguridad, efectivo, formas numeradas en la bóveda.

4.1.3 Relación con la Licenciatura de Economía y Finanzas

Conforme vas avanzando en la institución y aprendiendo de tus labores, vas relacionando lo aprendido en la universidad.

En la carrera de Economía y Finanzas unas de las cosas que más estudiadas son las variables, como por ejemplo el tipo de cambio (TC), la cual todos los días tenía movimiento, por los conocimientos adquiridos en la carrera, aprendes a observar las causas de estos cambios; a la vez los mismos clientes preguntaban la proyección a un día del tipo de cambio, si iba a subir o a bajar. Una de las cosas que me llamaron la atención, es que el dólar es muy inestable, y de menos valor que el euro. Es por eso que algunas personas

hacen lo que se le denomina arbitraje con los dólares americanos, es decir, compran en cantidad para después vender a otro tipo de cambio.

Dar un análisis de la circulación del capital en el mercado, de acuerdo a la temporalidad y sector económico. Gracias a lo anterior se podía planear una ampliación de horarios y la cantidad de dinero a utilizar.

En una institución bancaria puedes ser profesionista según tu perfil, dado que es el lugar que te da la oportunidad de utilizar las herramientas adquiridas en la carrera. En otros lugares, se enfocan en un pequeño parámetro, dentro del sistema bancario el campo laboral es muy extenso, y pones en practica varias ramas que la carrera contiene.

Conclusión

Una institución bancaria como lo es HSBC, siempre vanguardista en sus servicios y productos, manteniéndose en los primeros lugares no solo a nivel nacional sino internacional, otorga al trabajador oportunidades para el crecimiento personal, como lo son:

El poder ejercerse profesionalmente

Al momento de elegir estudiar una carrera, es porque te gusta y a eso quisieras dedicarte; la experiencia de estudiar una licenciatura y después poder ejercer lo aprendido es alentadora, porque vas poniendo en práctica los conocimientos adquiridos y además vas descubriendo otras cosas que solo la experiencia laboral te puede ofrecer, con un perfil que te ayuda a entender de manera más rápida y sencilla, las problemáticas que puedan surgir.

Aumentar tu experiencia laboral (curriculum)

Los conocimientos en el campo laboral al estar en un banco es incontable, al ser iniciativa privada y el tipo de institución, se manejan muchos procedimientos que debes de llevar al pie de la letra, es mucha responsabilidad manejada. El poner un empleo en el banco en tu curriculum, le da más plusvalía al mismo, porque la misma sociedad conoce la cantidad de trabajo y honestidad que se necesita para mantenerse.

Desarrollar tu formación

El ejercer a veces no es suficiente, estas en la empresa y el ramo correcto, pero te estancas o solo estas enfocado a cierta parte de tu perfil. La variedad de actividades realizadas en el banco hace que tu formación sea casi completa, porque debes de planear, proyectar, administrar, organizar y a la vez entras al ámbito del manejo del recurso más volátil de todos, el capital humano.

Crea un carácter como persona.

Todo lo anterior te da una madurez en lo personal y laboral, bien es dicho, el carácter se forma en la casa y en la escuela, pero realmente lo pones en práctica en el trabajo.

CAPITULO 5

**Funciones Desempeñadas y su
Relación con la Formación
Profesional Adquirida en la
Universidad de Quintana Roo.**

5.1 Sobre la Formación Profesional y Área Laboral.

La carrera de Economía y Finanzas te prepara para analizar los diferentes escenarios de los mercados, a ser ágil con los números, tomar decisiones, a planear futuro con proyecciones financieras y todo eso me sirvió para llevar a cabo mi trabajo.

Tomaremos el ejemplo del encargado de bóveda del banco, debes planear cuanto dinero vas a dejar dependiendo de muchas variables, las cuales son: *el día*, debido a que en algunos días se recibe más que en otros, y viceversa; *la fecha*, es importante prever los días quincena o fin de mes, así como días de pago de diversas instituciones tanto gubernamentales como privadas, dígame seguro social, arrendadoras o instituciones financieras; *montos apartados*, a veces los clientes necesitan retirar fuertes cantidades de dinero, entonces por disposición del banco, un día anterior se dirigen a la institución a dar conocimiento de la cantidad y la hora del retiro; *divisas*, al final del día se contabiliza cuanto dinero se quedo en la sucursal, dado que hay un tope y no se debe exceder, las monedas extranjeras también entran dentro de este tope, se debe de hacer la conversión a pesos y sumar al monto en moneda nacional. Lo anterior hace referencia a algo tan importante que nos enseñaron en la carrera como son las variables económicas, como debemos de analizarlas para planear, y mediante eso, al final tomar una decisión.

El ser emprendedores entra en nuestra formación; para poder ser tomado en cuenta para un crecimiento o posible ascenso, se debe de hacer algo extra según tu cargo, para llegar a este fin las actividades como la venta de tarjetas, seguros, y otros instrumentos financieros son las adecuadas para el ejecutivo de servicio, porque no entran dentro de sus obligaciones. Además de lo anterior dar sugerencias para eficientar nuestro trabajo, en otras palabras, ser críticos mediante un análisis empírico generalmente.

El banco esta completamente relacionado con el enfoque de estudio de la carrera, es decir, gracias a lo aprendido en la universidad me ayudo a comprender mas rápido los movimientos financieros y poder dar una mejor asesoría financiera, los mismos clientes preguntan sobre los movimientos el tipo de cambio por ejemplo, si va a subir o a bajar, la tendencia que lleva en un periodo, sin darnos cuenta nos convertimos en asesores para la compra-venta de divisas.

Llevando a la practica lo estudiado en la UQROO se puede dar cuenta que las herramientas proporcionadas, son buenas y te sirven para mejorar tu calidad laboral, tu capacidad de razonamiento en diferentes situaciones o escenarios, tu toma de decisión, tu sentido analítico sobre los problemas económicos en la región, país o mundiales.

5.2 Análisis de las Asignaturas de Formación Profesional y su Aplicación en el Área Laboral.

El trabajo en una institución bancaria abarca gran parte de lo que es la carrera, dado que se habla del PIB de la ciudad principalmente, macroeconomía; variables como tasa de interés, tipo de cambio, comercio internacional; se ve claro el funcionamiento de lo que es el capitalismo y su funcionalidad, teorías económicas; las preferencias del consumidor que se habla en microeconomía, evaluación de proyectos al analizar los diferentes negocios y empresas; matemáticas financieras cuando haces una proyección para cuando hay una inversión. Para ser más específicos a continuación se presentara una tabla de las materias y su aplicación en la vida laboral para una institución bancaria:

MATERIA	APLICACION
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	En el banco existen varios procesos y sistemas a seguir durante y después las transacciones, los cuales se hicieron mas fáciles de comprender al tener una formación anticipada.
MACROECONOMIA	El estudio y análisis de las variables macro, sobre

	todo la tasa de interés y tipo de cambio, que son las que más se usan en las actividades diarias.
MICROECONOMIA	A entender la ideología del productor y consumidor, es decir, las preferencias de los clientes que llegaban a la institución.
COMERCIO INTERNACIONAL	Ha tener una base de estudio sobre varios escenarios y como ocurren, tipo de cambio, divisas, y sus consecuencias como el arbitraje, dumping. A la vez tener conocimiento de diferentes instrumentos financieros.
DESARROLLO DEL SISTEMA FINANCIERO DE MEXICO	Siempre es importante conocer la estructura del ramo en donde trabajas, el estudiar el sistema financiero ayuda a familiarizarte con el sistema bancario y su funcionamiento.
DESARROLLO ECONÓMICO REGIONAL	HSBC es un banco principalmente para empresas, y desarrollas una aptitud para reconocer el tipo de negocio que se puede poner en la región o porque un negocio da mas utilidad en comparación a otro.
TOMA DE DESICIONES	Hay un protocolo a seguir para el servicio, pero surgen situaciones donde tu capacidad de decisión es básica para no propiciar un problema mayor
PLANEACION FINANCIERA	Asesoramiento para inversiones proporcionadas en el banco.
EVALUACION DE PROYECTOS	Herramientas para comprender las tendencias de los proyectos o negocios, sobre todo microempresarios y así poder saber si otorgarle o no créditos bancarios.
FINANZAS BURSATILES	Base de conceptos utilizados en el ramo.
ECONOMETRIA	Todo en el sistema esta relacionado, una transacción puede ser dependiente de otra, la econometría te ayuda a entender y valorar estas interrelaciones.
MATEMATICAS FINANCIERAS	Proyecciones para nuestras actividades, mantener al banco con efectivo para poder dar un mejor servicio.
TEORIA POLITICA FISCAL Y MONETARIA	En la aplicación de impuestos, algunos gravados por hacienda y pagados en el banco. Se tiene una banca de gobierno para diferentes transacciones del sector público.
HISTORIA ECONOMICA REGIONAL	Cuando sabes como se ha desarrollado tu ciudad, tu estado, entiendes porque tenemos sector mas fuerte que otro. Esta puede ser apoyo con el desarrollo

	regional.
GRUPOS FINANCIEROS NACIONALES	Como referencia del origen de la institución, tipo y estructura.
GRUPOS FINANCIEROS INTERNACIONALES	Conocimiento de organismos regidores de políticas para este tipo de empresas. Banco de Desarrollo (BID), Banco Mundial (BM)
MERCADO DE VALORES Y DINERO	En una institución bancaria, el principal producto es el dinero. Sus tendencias, su circulación y su valor.
ADMINISTRACION FINANCIERA	Los llamados “clientes premier” tienen diferentes negocios, aprendes mas que nada a comprender el manejo de la cartera de manera más empírica.

5.3 Experiencia Profesional Personal.

Cuando se trabaja en un banco, se toma una experiencia muy grande, todo es atención a clientes, se aprende a siempre mantener un clima servicial a pesar de todo, problemas dentro de la empresa, personales, se mantienen al margen de tus actividades, te hace ser hasta cierto punto frío, y a la vez a ser empático tanto con los compañeros como con los clientes.

Otras de las cosas que aprendes es trabajar jornadas duras y extensas de trabajo; en días pesados debemos quedarnos mas tiempo para apoyar y dar un mejor servicio, llegas a tener 10 hasta 12 horas laborando. Por lo anterior muchas veces el estrés es grande, y se debe de controlar, para que tu trabajo se haga de la mejor manera posible.

La parte más delicada, es el manejo de efectivo, pues debes ser cauteloso para no hacer ningún error, el cual se puede dar en una pérdida que al final terminas pagando, y a la vez, la rapidez en el servicio es parte importante para mantener a los clientes a gusto. En otras palabras, el trabajo realizado siempre es bajo presión, por un lado el efectivo y hacer correctamente las transacciones, y por otro el proyectar confianza y mantener contentos a las personas.

Lo que te deja el banco es a hacer responsable en lo que haces, puntual, saber trabajar en equipo, saber administrar el efectivo, tener un trabajo de calidad, ser honrado y confiable, servicial, trabajar bajo presión, ser analítico para situaciones problemáticas y aprender a dar soluciones a las mismas, ser practico. Básicamente la experiencia que te da el banco es bastante amplia, y sobre todo, por el perfil de la licenciatura, ejerces tu profesión.

Conclusión

El plan de estudios de la carrera está diseñado, de tal manera, para que los alumnos puedan ir aprendiendo paulatinamente, los conocimientos adquiridos semestre tras semestre se van utilizando a lo largo de la carrera.

Para el 2002, se hace una reestructuración del plan de estudio para mejorar la formación de los estudiantes, esto habla de la inquietud que tienen los docentes de fortalecer la educación de los alumnos. Este cambio es una ventaja para la carrera y sus egresados; primero la licenciatura esta a la vanguardia de los problemas y situaciones de hoy en día, y segundo, sus profesionistas están mejor preparados para la solución de los mismos.

Lo anterior es en base a la relación de la formación obtenida en la licenciatura con la experiencia laboral en el banco. Mientras más preparado estés mas rápido conoces y aprendes el trabajo y más eficiente te vuelves con el paso del tiempo. Al fin de al cabo, la experiencia y el conocimiento es algo muy importante en la vida de cualquier persona, las cuales puedes adquirir tanto en la escuela, como en la vida diaria.

CAPITULO 6

Conclusiones y Recomendaciones.

6.1. Conclusiones

La Universidad de Quintana Roo ha sido una de las mejores decisiones, del Gobierno Federal y Estatal, en los últimos 20 años. A pesar de ser un estado joven, su crecimiento ha sido considerable; la necesidad de una institución educativa a nivel superior con un enfoque o esencia universitaria se hizo presente, lo anterior basado sobre todo en el tipo de carreras y en el tipo de objeto de estudio, ya que existía una institución como el Tecnológico de Chetumal, el cual ofrece otro panorama profesional.

La apertura de la Universidad de Quintana Roo generó una baja en la fuga de estudiantes a otras ciudades, lo cual era un problema para muchos jóvenes bachilleres, que no tienen los recursos para mantener una educación fuera del estado. Mantuvo el capital humano dentro de la ciudad y elevó el nivel educativo de sus ciudadanos.

Encaminada a mantener la cultura de la región y promover sus recursos, la universidad se basa en el regionalismo, se puede observar en su escudo, donde el tucán es la imagen, dado que este animal es representativo de la zona, además de su himno y tipos de carreras, que van de acuerdo a las necesidades y tipo de actividades económicas del medio.

Aunado a todo ello, la planta de maestros es de buen nivel y cada vez mejor, la innovación educativa que influye en la ideología local, valores e infraestructura hizo de esta institución una de las más importantes en el estado, y en algunos aspectos a nivel regional y nacional.

Para el estado es una gran opción contratar capital humano, el costo de contratar a alguien de afuera a alguien residente en el mismo lugar es una diferencia económica evidente, además habría más personas económicamente activas en el estado; entonces la apertura de la universidad ayuda a un descenso de la variable de desempleo estatal y reduce gastos en la cuenta corriente del gobierno y eleva el nivel educativo porcentual, llevándonos cada vez a un desarrollo económico mayor.

A diferencia del Tecnológico, la universidad tiene un enfoque más social, es ahí donde entra la carrera de Economía y Finanzas, vanguardista en los problemas y situaciones actuales. Llegando a tener primeros lugares de ponencias en congresos nacionales estudiantiles.

Una ventaja de esta carrera es la poca saturación en el mercado laboral; las carreras como contabilidades y administración, están hasta el tope, con mucha competencia dada la gran cantidad de profesionistas egresados. Economía y finanzas relativamente es una carrera nueva, eso hace que todavía existan mejores posibilidades de empleos y un rango mas amplio de trabajo.

Hablando del campo laboral; en la ciudad de Chetumal, capital del estado, coexiste una economía gubernamental y la iniciativa privada, aunque la mayor actividad económica es el servicio público. Los economistas están capacitados para la administración de los recursos, la planeación y distribución de los mismos, lo cual nos da un perfil delimitado para los puestos que se necesitan en la ciudad. Claramente existen otras opciones en la iniciativa privada, como pueden ser ventas, gerencias, instituciones bancarias en mi caso, entre otras.

Las instituciones bancarias son las empresas que manejan la circulación del dinero tanto privado como público, en ellas se manejan nominas, transferencias, compra y venta de divisas. Tal vez sea lo mas afin a la carrera, ya que puedes ver el movimiento de los diferentes mercados, la circulación del capital, el sistema de tasas de interés, entre otras cosas. Claro para entender mejor todos estos debes tener una formación financiera, como la que nos ofrece la universidad con la carrera de economía y finanzas, esto facilita el análisis de todos los cambios y escenarios probables.

El trabajar en esta institución me ayudo a comprender mejor todo lo anterior, es decir, la carrera me dio las bases y HSBC me mostro en un tiempo actual y en un espacio real.

No hay como trabajar y ver que realmente las finanzas tienen causas y consecuencias como nos las enseñan en la carrera. Una baja en la actividad turística, hace que el tipo de cambio tenga un alza, y viceversa; la escasez de capital que se da en los periodos de finales de quincena, y cuando llega el día de pago de salarios, el poder adquisitivo de la sociedad se incrementa de una manera sustancial; las proyecciones del capital cuando se utilizan inversiones, cuanto ganancia te dejara un monto inicial, de acuerdo a la tasa de interés que maneja el banco; las preferencias de denominación del papel moneda, dada al tipo de mercado en la ciudad. Gracias a ello, empiezas a hacer tus propias conclusiones y jugar con los activos en busca de posibles escenarios.

Para finalizar solo queda decir, la práctica es la mejor de las formas de aprendizaje, y depende de ti, que tanto quieras aprender. Todo en su etapa y a su tiempo; hay que vivir la experiencia de estudiar una carrera para después la experiencia de llevarlo al campo laboral, y captar lo que cada una de ellas te ofrece.

6.2.- Recomendaciones

Durante la vida de estudiante, en la Universidad de Quintana Roo, observe la falta de práctica de campo para algunas carreras, la licenciatura de Economía y Finanzas era una de ellas. Es más fácil aprender cuando los ejemplos son palpables, “del mundo real”, por eso sería bueno que hagan visitas a las diferentes dependencias afines a la carrera, como lo son la Secretaria de Economía, SEDE, SEDARI, SHCP, entre otras, sobre todo para información de sus planes y tipo de servicio; ir a empresas privadas para poder checar procesos de producción, así lo enseñado en aula no sea algo ajeno a la vida diaria. Lo anterior ayudara para cuando el alumno este por egresar, tenga una idea más clara de donde laborar o a que dedicarse.

Para los egresados, cuando empiecen su vida laboral no dejen a un lado lo aprendido en la carrera, los estudios no son aislados de la vida diaria, los sistemas y procedimientos cambian de acuerdo con la dependencia o empresa, pero los principios son los mismos, siempre hay que mantener presente el perfil adquirido.

La actualización y retroalimentación también son esenciales, cuando nos dedicamos a un rubro dejamos de manejar muchos conocimientos que pueden ser olvidados, entonces debemos siempre estar en constante estudio y retroalimentación. Además el surgimiento de nuevas ideas es lo actual, siempre debemos estar a la vanguardia de la información que pasa en el mundo.

A pesar de que hay muchas opciones de titulación, que se podría implementar en la universidad un curso de titulación, esto haría más fácil para muchos, sobre todo los que trabajan. Si se hace una encuesta del porque cuesta tanto hacer un trabajo de investigación, digamos tesis o monografía, la mayoría de las repuestas seria el tiempo dedicado a ello, cuando empiezas trabajar es mas difícil andar investigando, practicas de campo, y todo lo que abarca. Lo anterior sobre todo porque muchos egresados ya trabajan antes de terminar los estudios.

Ahora que existen opciones de seguir tus estudios profesionales en el plantel, sería bueno dar información de las diferentes maestrías, sus planes de estudios y mapa curricular en los últimos semestres, esto con el objetivo de invitar y motivar al alumnado de proseguir con su formación educativa.

En cuestión de la institución bancaria, es recomendable conocer sus procedimientos y servicios, muchas de las veces por falta de información, las transacciones que deseamos no son posibles, se le dan opciones por la institución, pero esto puede ser que no nos sirva. Hay que tener mucho cuidado en cuestiones de movimientos bancarios, son muy delicados dadas la situación de fraude que se puede llevar a cabo.

Ahora bien, si desean entrar a trabajar a una de estas instituciones debemos de prever todas los escenarios que se puedan dar; te quitan mucho tiempo, no es que sea esclavizante, pero pues si dejas muchas cosas de tu vida normal; cuando se maneja dinero se debe ser muy cuidadoso en los movimientos y cuentas que se afecta; por otro lado, conoces mucha gente, aprendes a trabajar de una manera responsable, eficiente y bajo presión, es decir, te da una experiencia laboral importante.

BIBLIOGRAFÍA

1. Dussen, Peters Enrique. Claroscuro: “integración exitosa de las pequeñas y medianas empresas en México. Primera edición. Mex 2001
2. Saenz Quiroga Eladio. “Matemáticas para Economistas”. Editorial Fce. Primera edición, Mexico 2007
3. Nicholson. “Teoría Microeconómica” . Mcgraw-hill. Sexta edición. México DF 1997.
4. Pindyck. “Microeconomía” editorial: Pearson. V edición 2001
5. Weber, Max. “Historia Económica General”. Editorial: Fce. Primera Edición México, D.F.
6. Urquidi, Victor L. “México en la Globalización”. Editorial: Fce. México 2000
7. Krugman. “Economía Internacional”. Editorial: Pearson. VII edición. México 2006.
8. Malthus, Thomas Robert. “Ensayo sobre el Principio de la Población”. Editorial: Fce. Primera edición. México.
9. Harris, donald S. “Acumulación del Capital y Distribución del Ingreso”. Editorial: Fce. Primera Edición. México
10. Mcfarland, Dalton Edgard. “Administración de Personal”. Editorial: Fce. Primera edición. México.
11. Sullivan. “Economía, Principios e Instrumentos”. Editorial: Pearson. Tercera edición México 2003.

12. Chacholiades, Miltiades. "Comercio Exterior I". octava edición, México.
13. Brenner, Robert. "Turbulencias en la Economía Mundial". Editorial: COM. Primera edición. México.
14. Requeijo. "Economía Mundial". Editorial: Mcgraw-Hill. Tercera Edición. México. 2006.
15. Rueda. "Para Entender la Bolsa". Editorial: Thompson. Primera edición. 2005
16. Martín, Victoriano. "Historia Económica". Editorial: Mcgraw-Hill. Primera Edición. 2006
17. Frank, Robert. "Principios de Economía". Editorial: Mcgraw-Hill. Tercera Edición. México 2007.
18. Mankiw N. Gregory. "Principios de Economía". Editorial: Thomson. IV Edición. México DF 2007.
19. Varios. "Economía, Crítica y Desarrollo". Editorial: COM. México DF.
20. Romer. "Macroeconomía Avanzada". Editorial: Mcgraw-Hill. Primera Edición. México DF 2006.
21. Cohen. "Comportamiento de Consumidores" Editorial: Mcgraw-Hill. Primera Edición. México DF 2006
22. Mochon, Francisco. "Principios de Economía (Macroeconomía)" . Editorial: Mcgraw-Hill. Primera edición. México DF 2006.
23. Dussen, Peters Enrique. Claroscuro: "Integración Exitosa de las pequeñas y medianas empresas en México. Primera edición. Mex 2001

24. www.eumed.net

25. www.se.gob.mx

26. www.hsbc.com.mx

27. www.uqroo.mx

28. www.gestiopolis.com

29. www.forumdecomercio.org

30. www.economia.gob.mx

31. Decreto de la Creación de la Universidad de Quintana Roo

32. Gaceta Uqroo. No. 41 Chetumal Q.Roo agosto 2007

33. La Revista Peninsular. 29 de junio de 2001.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accionistas: Propietarios permanentes o temporales de acciones de una sociedad anónima. Esta situación los acredita como socios de la empresa y los hace acreedores a derechos patrimoniales y corporativos.

Acciones: Partes iguales en que se divide el capital social de una empresa. Parte o fracción del capital social de una sociedad o empresa constituida como tal.

Acción al Portador: Son las acciones suscritas nominalmente. Pueden ser traspasadas por simple compraventa en la Bolsa de Valores.

Acciones comunes: Aquellas que, de acuerdo con los estatutos sociales de la emisora, no tienen calificación o preferencia alguna. Tienen derecho a voto general interviniendo en todos los actos de la vida de la empresa (tales como elegir al consejo de administración o decidir las políticas de la empresa). Sólo tendrán derecho a dividendos después de que se haya cubierto a las acciones preferentes. También se denominan acciones ordinarias.

Acciones Convertibles: Aquellas que se emiten con ciertos privilegios adquiriendo, en un tiempo predeterminado, privilegios adicionales o distintos a los originales.

Acciones Preferentes: Aquellas que gozan de ciertos derechos sobre las demás acciones que conforman el capital social de una empresa. Dichos derechos se refieren generalmente a la primacía de pago en el caso de liquidación, así como a la percepción de dividendos. Se emite con un dividendo determinado que debe pagarse antes de que se paguen dividendos a los tenedores de acciones ordinarias. Generalmente no tienen derecho a voto.

Aceptaciones Bancarias (AB'S): Letras de cambio para financiar el comercio exterior e interior, giradas por una empresa mexicana y aceptadas por una Institución de Banca Múltiple, con base en líneas de crédito que le ha otorgado a la empresa emisora. Se colocan mediante oferta pública para operarse a través de la BMV y mediante oferta privada de las instituciones de crédito, para negociarse directamente con el público (operación extra bursátil)

Acta de Emisión: Documento levantado ante notario público, que constituye la declaración unilateral de voluntad de una empresa de emitir títulos valor, conforme a la autorización de su consejo de administración. El acta debe contener la información del emisor, el representante, la descripción de los títulos emitidos, precio e importe de la emisión.

Activo: Cualquier bien tangible ó intangible de valor que posee una empresa.

Activo Financiero: Son los valores: oro, dinero y créditos contra terceros, así como el nombre genérico que se le da a las inversiones mobiliarias (acciones, obligaciones, bonos, etc.)

Activos Fijos: Propiedades, bienes o derechos que representan una inversión de capital.

Activo Subyacente: Bien o índice de referencia, objeto de un Contrato de Futuro o de un Contrato de Opción, concertado en la Bolsa de Derivados. Los precios de los productos derivados son una función de los precios del valor de referencia. Estos pueden ser: acciones, un índice o una canasta accionaria.

Administración: Se entenderá por administración el servicio de pago de los ejercicios de derechos, en especie o en efectivo, que devenguen sobre los valores que se tienen en depósito.

Administración del Riesgo: Es el proceso mediante el cual se identifica, se mide y se controla la exposición al riesgo. Es un elemento esencial para la solvencia de cualquier negocio. La administración de riesgos asegura el cumplimiento de las políticas definidas por los comités de riesgo, refuerza la capacidad de análisis, define metodología de valoración, mide los riesgos y, establece procedimientos y controles homogéneos.

Administración de Valores: Administración del servicio de pago de los ejercicios de derechos, en especie o en efectivo, que devenguen sobre los valores que se tienen en depósito.

Administradora de Fondos para el Retiro (AFORE): Empresa financiera, contemplada en la ley del IMSS del 1 de enero de 1997, que se dedica a administrar las cuentas individuales de retiro de los trabajadores y canalizan los recursos a las Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos para el Retiro (SIEFORES)

Admisión en Bolsa: Trámite por el que los valores son aceptados a cotización oficial.

ADR: Recibos emitidos por un banco autorizado, que amparan el depósito de acciones de emisoras mexicanas, facultadas por la CNBV para cotizar en mercados foráneos.

Ajustabonos: Bonos ajustables del gobierno federal. Instrumentos de crédito a largo plazo. Ajustables periódicamente según las variaciones del Índice Nacional de Precios al Consumidor y liquidables al vencimiento.

Analistas: Individuos encargados del estudio de antecedentes, composición de precios, fluctuaciones, estados financieros e indicadores bursátiles, con el propósito de realizar evaluaciones y pronosticar tendencias.

Anuario Bursátil: Compilación estadística anual del mercado de capitales

Anuario financiero: Compilación estadística anual de los estados financieros de las empresas emisoras de valores.

Autorregulación: Es la actividad por la que los participantes del mercado de valores se autoimponen normas de conducta y operativas, supervisan su cumplimiento y sancionan su violación, constituyendo así un orden ético y funcional de carácter gremial complementario al dictado por la autoridad formal.

Apalancamiento:

1. Uso de préstamo de capital para aumentar el rendimiento de las inversiones.
2. Relación que guardan los pasivos exigibles de una empresa con su capital contable.
3. Condición de una operación que implica la utilización de recursos de terceros.

Arbitraje: Operación de compra-venta simultánea que tiene por objeto aprovechar el diferencial de precios entre dos o más mercados. Consiste en la compra de títulos o divisas en aquellos mercados donde el precio sea más bajo y su venta en donde el precio sea más alto.

Arrendadora Financiera: Organización auxiliar de crédito que, a través de un contrato de "arrendamiento", se obliga a adquirir determinado bien y a conceder su uso o goce temporal a plazo forzoso a una persona física o moral, obligándose ésta a realizar pagos parciales que cubran el costo de adquisición de los bienes, gastos financieros, etc.

Asigna: Fideicomiso administrado por Bancomer S.A., identificado como Asigna, compensación y Liquidación, cuyo fin es el de compensar y liquidar contratos de Futuros y Contratos de opciones, y para actuar como contraparte en cada operación que se celebre en MexDer.

Banco de México: El Banco Central de México

Banca de Desarrollo: Las Instituciones de banca de desarrollo (Sociedades Nacionales de Crédito), son entidades de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo fin es promover el desarrollo de diferentes sectores productivos del país conforme a los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo.

Banca Múltiple : Instituciones de Crédito o Bancos son empresas especializadas en la intermediación de crédito, cuyo principal objetivo es la realización de utilidades provenientes de diferenciales de tasas entre las operaciones de captación y las de colocación de recursos.

BBE: Boletín Bursátil Electrónico. Servicio de Información de la BMV que permite al usuario acceder, por medio de internet, a la información bursátil generada diariamente en la Bolsa Mexicana de Valores.

BMV-SENTRA: Por sus siglas: Sistema Electrónico de Negociación, Transacción, Registro y Asignación. Es el sistema desarrollado y administrado por la BMV para la operación y negociación de valores en el mercado bursátil. Con la modalidad para Mercado de Capitales y Mercado de Dinero.

Bolsa Mexicana de Valores: Institución sede del mercado mexicano de valores. Institución responsable de proporcionar la infraestructura, la supervisión y los servicios necesarios para la realización de los procesos de emisión, colocación e intercambio de valores y títulos inscritos en el Registro Nacional de Valores (RNV), y de otros instrumentos financieros. Así mismo, hace pública la información bursátil, realiza el manejo administrativo de las operaciones y transmite la información respectiva a SD Indeval, supervisa las actividades de las empresas emisoras y casas de

bolsa, en cuanto al estricto apego a las disposiciones aplicable, y fomenta la expansión y competitividad del mercado de valores mexicanos.

Bolsatel: Servicio telefónico gratuito de difusión de las cotizaciones accionarias y principales índices de la BMV 57 26 66 77

Boletín Bursátil: Publicación estadística diaria

Bondes: Bonos de desarrollo del Gobierno Federal. Títulos de deuda emitidos por el Gobierno Federal con el propósito de financiar proyectos de maduración prolongada.

Bonos: Títulos de deuda emitidos por una empresa o por el Estado. En ellos se especifica el monto a reembolsar en un determinado plazo, las amortizaciones totales o parciales, los intereses periódicos y otras obligaciones del emisor.

Bonos Brady: Obligación emitida por gobiernos soberanos de mercados emergentes en sustitución de deuda bancaria como consecuencia de una renegociación entre el deudor y sus acreedores.

Bono Basura: Bonos que se emiten con muy pocas o ninguna garantía o valor de liquidación; típicamente ofrecen altos intereses y muy alto riesgo. Este tipo de bonos ha sido instrumento muy popular para la compra de paquetes de acciones que permitan el control de una empresa, las fusiones y las adquisiciones.

Bonos de Protección al ahorro(IPAB): Bonos emitidos por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) y colocados por el Banco de México. Sirven para canjear o refinanciar sus obligaciones financieras a fin de hacer frente a sus obligaciones de pago, otorgar liquidez a sus títulos y, mejorar los términos y condiciones de sus obligaciones financieras.

Bonos de Regulación Monetaria del Banco de México (BREMS): Bonos emitidos por el Banco de México con el propósito de regular la liquidez en el mercado de dinero y facilitar con ello la conducción de la política monetaria.

Bursátil: Relativo a la actividad en Bolsa.

Bursatilidad: Facilidad de comprar o vender la acción de una emisora en particular

BMV-SENTRA Títulos de Deuda: Permite negociar títulos de deuda, proporcionando al usuario un instrumental informático moderno, seguro y confiable para intervenir en corros y subastas, desde las mesas de dinero de los intermediarios participantes.

Calidad Crediticia: Grado de capacidad y oportunidad de pago del emisor a sus inversionistas. Bajo el rubro de "calidad crediticia", las calificadoras de valores evalúan la experiencia e historial de la administración de una sociedad de inversión; sus políticas operativas, controles internos y toma de riesgos; la congruencia de la cartera con respecto al prospecto, así como la calidad de los activos que componen la sociedad de inversión.

Calificadoras de valores: Instituciones independientes que dictaminan las emisiones de instrumentos representativos de deuda y a las empresas emisoras de valores, para establecer el grado de riesgo que dicho instrumento representa para el inversionista. Evalúan la certeza de pago oportuno del principal e intereses por parte de la emisora y constatan su existencia legal, a la vez que ponderan su situación financiera.

Cámara de Compensación: Organismo que en los mercados financieros ejerce la función de garante de todas las transacciones. La cámara se sitúa de eje de la transacción convirtiéndose en comprador frente al vendedor y en vendedor frente al comprador.

Canasta Accionaria: Conjunto de acciones de diferentes series y emisoras que constituye una unidad de referencia para la emisión de contratos de derivados.

Canje: Constituye el cambio físico de un título en circulación, por otro; las razones que lo originan pueden ser: por terminación de cupones, un split, un reverse-split, cambio de razón social de la emisora, fusión de la emisora o escisión de la emisora.

Capitalización: Valor de las acciones en circulación por su número.

Casas de Bolsa: Intermediarios autorizados para realizar intermediación en el mercado bursátil. Se ocupan de las siguientes funciones: realizar operaciones de compraventa de valores; brindar asesoría a las empresas en la colocación de valores y a los inversionistas en la constitución de sus carteras; recibir fondos por concepto de operaciones con valores, y realizar transacciones con valores a través de los sistemas electrónicos de la BMV, por medio de sus operadores.

Ceplatas: Certificados de plata. Títulos de crédito emitidos por instituciones bancarias con respaldo fiduciario de 100 onzas troy de plata.

Cetes: Certificados de la Tesorería de la Federación. Títulos de crédito al portador emitidos y liquidados por el Gobierno Federal a su vencimiento.

Cierre: Término de una sesión bursátil, de acuerdo con los horarios oficiales. Registro de las operaciones realizadas y del nivel alcanzado por las cotizaciones de los títulos operados en la BMV durante una sesión.

Centro Educativo del Mercado de Valores: Dependencia de la AMIB que se encarga de impartir cursos de actualización para la industria bursátil.

Circulares: disposiciones emitidas por la CNBV

CNBV Comisión Nacional Bancaria y de Valores: Órgano de la SHCP, con autonomía técnica y facultades ejecutivas, que regula la operación de las bolsas de valores, el desempeño de los intermediarios bursátiles y el depósito central de valores. La CNBV puede ordenar la suspensión de la cotización de valores o intervenir administrativamente a los intermediarios que no mantengan prácticas sanas de mercado. Es la entidad responsable de mantener el Registro Nacional de Valores, en el que se inscribe todo valor negociado en la BMV.

Colocación de valores: Es la venta efectiva de activos financieros, por la propia entidad emisora, o a través de intermediación. Puede conceptuarse también como la actividad conducente a transformar los excedentes de ahorro invirtiéndolos en los diferentes activos.

Contrato de Intermediación: Contrato suscrito por un inversionista con una casa de bolsa mediante el cual le otorga la facultad para comprar y vender valores en su nombre

Contrato de Futuro: Contrato estandarizado en plazo, monto, cantidad y calidad, entre otros, para comprar o vender un activo subyacente, a un cierto precio, cuya liquidación se realizará en una fecha futura determinada. Si en el contrato de Futuro se pacta el pago por diferencias, no se realizará la entrega del activo subyacente. De acuerdo con el subyacente es como se determina el tipo de futuro.

Contrato de Opción: Contrato estandarizado, en el cual el comprador, mediante el pago de una prima, adquiere del vendedor el derecho, pero no la obligación de comprar o vender un activo subyacente a un precio pactado en una fecha futura, y el vendedor se obliga a vender o comprar, según corresponda, el activo subyacente al precio convenido. El comprador puede ejercer dicho derecho, según se haya acordado en el contrato respectivo. Si

en el contrato de opción se pacta el pago por diferencias, no se realizará la entrega del activo subyacente.

Contrato Forward: El realizado por dos partes que acuerdan comprar o vender un artículo específico en una fecha futura. Difiere de un futuro en que es contratado directamente entre las partes, sin intervención de una cámara de compensación y sólo puede realizarse hasta su vencimiento.

Compensación: Se entenderá por compensación el mecanismo de determinar contablemente los importes y volúmenes a intercambiar de dinero y valores entre las contrapartes de una operación. La compensación la efectúa electrónicamente S.D. Indeval, lo cual evita el intercambio físico de los documentos.

Corretaje: Actividad de intermediación definida por el Código de Comercio, referida a la compra o venta de bienes por cuenta de terceros.

CPO: Certificado de Participación Ordinaria. Títulos representativos del derecho provisional sobre los rendimientos y otros beneficios de títulos o bienes integrados en un fideicomiso irrevocable.

Custodia: Se entenderá por custodia el servicio de guarda física de los valores y/o su registro electrónico en un banco o en una institución para el depósito de valores, en la cual el banco o el depósito (según sea el caso) asume la responsabilidad por los valores en depósito.

CUFIN: Cuenta de Utilidad Fiscal Neta.

Déficit: Situación creada por los excesos de gastos con relación a los ingresos. Expresa una diferencia negativa entre los ingresos y los egresos.

Derivados: Familia o conjunto de instrumentos financieros, implementados a partir de 1972, cuya principal característica es que están vinculados a un valor subyacente o de referencia (títulos representativos de capital o de deuda, índices, tasas, y otros instrumentos financieros). Los productos derivados surgieron como instrumentos de cobertura ante fluctuaciones de precio en productos agroindustriales (commodities), en condiciones de elevada volatilidad. Los principales derivados financieros son: futuros, opciones sobre futuros, warrants y swaps.

Desmutualización: Proceso de tendencia mundial, donde las Bolsas de Valores se convierten de entidades no lucrativas administradas por sus miembros, a empresas (sociedades anónimas) con fines de lucro y controladas por accionistas. Esta desmutualización comúnmente se realiza en tres etapas:

- La primera consiste en constituir una sociedad anónima y asignar un valor de intercambio de la membresía por un número determinado de acciones.
- La segunda etapa consiste en dar acceso a la operación a más participantes, aún sin ser accionistas de la Bolsa. Más aún, los sistemas electrónicos de operación hacen posible este acceso tanto para entidades nacionales, como para las extranjeras.
- La tercera y última etapa, consiste en listar las acciones de la propia Bolsa de Valores en la Bolsa de Valores local. Algunas de las Bolsas que han realizado este proceso completo son Alemania, Euronext (París, Bruselas y Ámsterdam), Australia y Londres.

Devaluación: Pérdida del valor o poder adquisitivo del dinero, en moneda nacional, con relación a otras divisas.

Dividendos: Derechos decretados por las empresas emisoras de acciones.

Dow Jones: Índice de la Bolsa de Nueva York.

EMISNET: Red de transmisión de datos desarrollado por la BMV, a través de la cual las empresas emisoras transmiten a la Bolsa, la CNBV y el público general, vía internet, sus eventos relevantes y reportes financieros.

Estados Financieros: Documentos que indican la situación financiera de una empresa

Emisoras: Empresas que emiten títulos de capital y/o de deuda.

Emisores Extranjeros Reconocidos: Los títulos representativos del capital social de emisores extranjeros, cuyo mercado de valores de origen no haya sido reconocido por la Comisión, podrán ser listados en el SIC sin que sean aplicables las disposiciones para el reconocimiento de emisores extranjeros, siempre que dichos valores o sus emisores se encuentren listados o registrados en una bolsa de valores reconocida por la CNBV.

Especulación: Actuación consistente en asumir conscientemente un riesgo superior al corriente con la esperanza de obtener un beneficio superior al medio que se obtiene normalmente en una operación comercial o financiera. La especulación se ejerce en torno a la compra y venta de cualquier categoría de bienes de consumo, primeras materias, títulos, valores, divisas, etc.

Eventos Relevantes: Aquellos actos, hechos o acontecimientos capaces de influir en el precio de un valor.

Factoraje: Servicio de cobranza de créditos. Una compañía vende sus cuentas por cobrar a un factor, algunas veces a una subsidiaria de un banco, a descuento. De este modo, la empresa de factoraje cobra los fondos que se deben obtiene sus ganancias mediante el descuento. La compañía que vende su deuda se beneficia con un mejor flujo de efectivo. De igual forma, una firma de factoraje puede ofrecer financiamiento a corto plazo.

Fideicomiso: Figura jurídica que ampara la entrega de determinados bienes por parte de una persona física o moral (el fideicomitente) a una institución que garantice su adecuada administración y conservación (el fiduciario), y cuyos beneficios serán recibidos por la persona que se designe (el fideicomisario), en las condiciones y términos establecidos en el contrato de fideicomiso.

Fideicomitente: Es la persona que destina bienes o derechos para constituir el fideicomiso.

Fideicomisario: Es la persona que recibe el beneficio derivado del fideicomiso, puede ser el mismo fideicomitente.

Fiduciario: Institución con autorización para llevar a cabo operaciones fiduciarias y quien recibe los bienes del cliente (Patrimonio) para realizar los fines lícitos determinados por el fideicomitente.

Financiamiento Bursátil: Financiamiento obtenido a cambio de la colocación de valores en la Bolsa.

Forward: Contratos de futuros no normalizados que se confeccionan a medida de la operación y que no se negocian en mercados organizados.

Fluctuaciones: Rango de variación de un determinado valor. Diferencias en el precio de un título respecto a un promedio o a un precio base.

Hecho: Operación de compra-venta de valores ejecutada a través de los sistemas electrónicos de negociación BMV-SENTRA.

Holding: Nombre inglés con el que se designa a la sociedad cuya única finalidad es la posesión de participaciones de otras sociedades. La traducción de la palabra es sociedad tenedora.

INDET: Indicadores Estadísticos en Tiempo Real.

Índice: Medida estadística diseñada para mostrar los cambios de una o más variables relacionadas a través del tiempo. Razón matemática producto de una fórmula, que refleja la tendencia de una muestra determinada.

Índice Accionario: Valor de referencia que refleja el comportamiento de un conjunto de acciones. Se calcula mediante una fórmula que considera diferentes variables.

Índice de Precios y Cotizaciones (IPC): Indicador de la evolución del mercado accionario en su conjunto. Se calcula en función de las variaciones de precios de una selección de acciones, llamada muestra, balanceada, ponderada y representativa de todas las acciones cotizadas en la BMV.

Índice México (INMEX): Indicador ponderado por el valor de capitalización de las emisoras que integran la muestra empleada para su cálculo. A diferencia del IPC, la ponderación (peso proporcional) de una sola serie accionaria del INMEX no puede ser mayor al 10% al comienzo del periodo de vigencia de la muestra.

Índice Nacional de Precios al Consumidor: Indicador que refleja los cambios en el nivel medio de los precios de los principales productos de consumo.

Índices Sectoriales: Índices de Precios calculados para cada sector de la actividad económica, según sea definido por la BMV.

Interés: Precio que paga el emisor por el uso de los fondos que le son prestados. El interés es una carga para aquél que lo desembolsa y una renta para aquél que lo recibe.

Intermediarios Bursátiles: Casas de Bolsa autorizadas por la CNBV para operar en el mercado bursátil.

Inversionistas: Personas físicas o morales, nacionales o extranjeras que, a través de una casa de bolsa, colocan sus recursos a cambio de valores, para obtener rendimientos.

Inversionistas institucionales: Inversionistas representados por sociedades de inversión, fondos de pensiones, y otras entidades con alta capacidad de inversión.

Ley del Mercado de Valores: Disposición que regula la oferta pública de valores; su intermediación; las actividades de las personas y entidades operativas que intervienen en el mercado; la estructura y operación del Registro Nacional de Valores; y los alcances de las autoridades responsables de promover el desarrollo equilibrado del mercado y la sana competencia.

Libor: Tasa de interés anual vigente para los préstamos interbancarios de primera clase en Londres, Inglaterra. Se emplea para fijar la tasa de interés en algunos créditos internacionales.

Libro de hechos: Apartado dentro de BMV-Sentra Capitales, que despliega las características de las operaciones realizadas.

Libro de posturas: Área dentro de BMV-Sentra Capitales, que permite consultar, cerrar, modificar y cancelar órdenes de compraventa.

Liquidación: Mecanismo por medio del cual los valores son traspasados a la(s) cuenta(s) de valores del nuevo propietario de los mismos, el efectivo acreditado a la(s) cuentas de la contraparte correspondiente, después de realizar una operación de compraventa de valores.

Liquidez: Calidad de un valor de ser negociado en el mercado con mayor o menor facilidad.

Listado: Padrón de Bolsa en el que se inscriben valores (instrumentos de deuda o capital) en términos del reglamento interior de la BMV.

Listado Previo: Apartado del listado de valores de la Bolsa que realizan aquellas sociedades mercantiles que pretenden, colocar acciones de acuerdo con las disposiciones aplicables.

Lote: Cantidad mínima de títulos que convencionalmente se intercambian en una transacción.

Mercado de Capitales: Espacio en el que se operan los instrumentos de capital (las acciones y obligaciones).

Mercado de Valores: Espacio en el que se reúnen oferentes y demandantes de valores.

Mercados Extranjeros Reconocidos: Para los efectos de listado y operación de valores en el SIC y de acuerdo a lo estipulado en la circular 10-176 de la CNBV, se consideran reconocidos por la Comisión, sin el requisito de solicitud previa, las bolsas de valores, en sus segmentos accionarios, que operen en los países que formen parte del Comité Técnico de la Organización Internacional de Comisiones de Valores y cuyas autoridades las consideren como mercado principal. A la fecha las siguientes Bolsas se encuentran reconocidas por tal efecto:

American Stock Exchange, National Association of Securities Dealers, New York Stock Exchange, Australian Stock Exchange, Bolsa de Madrid, Euronext, Borsa Italiana, Swiss Exchange, London Stock Exchange, Tokyo Stock Exchange, Stockholmsbörsen, Toronto Stock Exchange, Deutsche Börse AG, Hong Kong Stock Exchange.

Mercado Spot: Mercado en el que la entrega y pago del bien negociado se efectúan al momento de la concentración. El precio al cual se negocian los bienes se conoce como precio spot o de contado.

MexDer: Sociedad Anónima denominada MexDer, mercado Mexicano de Derivados, S.A. de C.V., que tiene por objeto proveer las instalaciones y demás servicios necesarios para la cotización y negociación los contratos de futuros y contratos de opciones.

Muestra de Índices: Selección balanceada, ponderada y representativa del conjunto de acciones cotizadas en la BMV, empleada para el cálculo de los índices de precios.

Muñeco: Papeleta para registrar las operaciones de compraventa. Indican serie, emisora, precio, y cantidad de títulos operados.

Obligaciones: Título de crédito que representa la participación individual de los tenedores en un crédito colectivo a cargo de una sociedad anónima.

Oferta Pública: Colocación inicial de valores entre el público inversionista a través de la BMV.

Operación: Acción por medio de la cual se concreta una negociación de compraventa entre dos o más personas.

Operación al Cierre: Procedimiento de recepción de órdenes y asignación de valores, mediante el cual los intermediarios ingresan órdenes de compra y venta durante un periodo preestablecido, para ser ejecutadas al término de la sesión de remates al precio de cierre.

Operación de Pico: La operación que se celebra a través del sistema electrónico de negociación y que implica la compra venta de una cantidad de acciones inferior a un lote.

Operadores: Individuos designados y apoderados por las casas de bolsa, y autorizados por la BMV y la CNBV para realizar operaciones de compraventa con valores, a través de los sistemas de negociación electrónica de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV-SENTRA).

Orden: La instrucción que haya girado un cliente a un intermediario para que este último formule una postura de compraventa en los sistemas de negociación electrónica de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV-SENTRA).

Out of the Money: Anglicismo que expresa el momento en que un título opcional no tiene valor intrínseco. Podría traducirse como "bajo par".

Over the Counter (OTC): Anglicismo que se utiliza para denominar a todas aquellas operaciones o productos que se negocian fuera de una bolsa organizada de valores. En Estados Unidos existe un mercado conocido como OTC en donde se negocian bonos, productos derivados y acciones de empresas, con requisitos de cotización más flexibles que las grandes bolsas de valores.

Pagarés: Documento que registra la promesa incondicional de pago por parte del emisor o suscriptor, respecto a una determinada suma, con o sin intereses, dentro de un plazo estipulado en el documento, a favor del beneficiario o tenedor.

Papel Comercial: Pagaré negociable sin garantía específica o aval de una institución de crédito. Estipula deuda a corto plazo.

Paridad: Relación que guardan entre sí las opciones de compra (call) y de venta (put) cuando tienen el mismo valor de referencia, precio de ejercicio y fecha de vencimiento.

Pasivo: Valor que se sitúa en la parte derecha del balance, presenta los recursos de la empresa y especifica el origen de los fondos que financian el activo. Los principales elementos del pasivo son los créditos y otras obligaciones contraídas a corto o largo plazo, así como las provisiones (Pasivo Contingente).

Pasivo a Largo Plazo: Valor que representa las obligaciones de la empresa que serán liquidadas en plazos superiores a un año a partir de la fecha en que se reflejan en los estados financieros de la empresa.

Pasivo Circulante: Valor que representa las obligaciones contraídas por la empresa que serán liquidadas dentro del plazo de un año a contar de la fecha de la emisión de los estados financieros de la empresa.

Pico: Cantidad de títulos menor a la establecida por un lote. Las transacciones de picos deben efectuarse al último precio registrado y están sujetas a reglas particulares de operación.

Plazo: Periodo de tiempo que transcurre antes del vencimiento de un título de deuda. Por lo general, las emisiones suelen ser a 28, 91, 182 y 364 días, aunque se han realizado emisiones a plazos mayores.

Posición Corta Sobre un Futuro: Posición que mantiene un inversionista que se compromete a vender un bien subyacente, mediante un contrato de futuro. Número de contratos de cada una de las series respecto de las cuales el cliente actúa como vendedor. Véase MexDer.

Posición Larga Sobre un Futuro: Posición que mantiene el comprador de un futuro. Número de contratos de cada una de las series, respecto de los cuales el cliente actúa como comprador. Véase MexDer.

Postura: Oferta para comprar o vender un número determinado de acciones a un precio determinado, que es ingresado al BMV-SENTRA Capitales por un operador de una casa de bolsa.

Precio: Valor monetario que se asigna a un activo.

Precio Ajustado: Precio resultante de aplicar al precio de cierre de una acción, el valor que implique el ejercicio de un derecho corporativo o

patrimonial decretado por la emisora en cuestión. El precio ajustado es calculado por la Bolsa.

Precio de Apertura: Precio que se toma de referencia para cada acción al inicio de una sesión bursátil. Puede tratarse del precio de cierre de la sesión anterior, del precio ajustado (en caso de haber decretado la empresa emisora algún derecho corporativo o patrimonial) o del precio base para la negociación por subasta al inicio de una sesión de remate.

Precio de Cierre: Ultimo Precio Promedio Ponderado calculado durante la jornada bursátil para cada acción listada en la BMV. En su defecto, el último hecho de compraventa registrado en la sesión correspondiente. A falta de ambos, el último precio de cierre conocido.

Precio de Ejercicio: Precio pactado al cual se podrá ejercer el derecho de compra o venta conferido por un título opcional.

Precio Futuro: Precio por unidad de activo subyacente acordado en un contrato de futuro en la fecha de celebración. Este se ajustará diariamente para efecto de reflejar las pérdidas y ganancias que registre el precio del subyacente. Véase MexDer.

Precio Promedio Ponderado (PPP): Factor calculado por la BMV para cada una de las acciones listadas, mediante la ponderación por volumen de los precios a los que se realizan las operaciones con cada valor durante los últimos 10 minutos de cada jornada bursátil. El último PPP calculado durante la jornada se considera el Precio de Cierre.

Prospecto de Colocación: Documento elaborado por la empresa emisora y su agente colocador como requisito para realizar una oferta pública de acciones y certificados de participación ordinarios sobre acciones. Contiene toda información relevante de los instrumentos que serán colocados en el mercado, suficiente para una revelación de información completa y

adecuada sobre la emisora. El prospecto de colocación es requerido por la autoridad para obtener la inscripción de los Valores en el Registro Nacional de Valores. Los prospectos de colocación están a disposición del público inversionista con 10 días antes de anticipación de que tenga lugar la oferta pública de los valores, a través de la página de internet de la BMV.

Publicaciones en línea: Servicios de información de la BMV, que permite al acceso a las publicaciones generadas por la Bolsa a través de su página de internet.

Puja: Importe mínimo en el que puede variar el precio unitario de cada título. Se expresa como una fracción del precio de mercado o valor nominal de dicho título. Para que sea válida, una postura que pretenda cambiar el precio vigente de cualquier título lo debe hacer cuando menos por el monto de una puja.

Puja abajo: Precio pactado de una operación concertada a través del sistema electrónico de negociación, menor al acordado en el último hecho sobre el mismo valor.

Puja arriba: Precio pactado en una operación concertada a través del sistema electrónico de negociación, mayor al acordado en el último hecho sobre el mismo valor.

Promotores: Empleados de las casas de bolsa autorizados por la CNBV para realizar operaciones con el público inversionista.

Registro Nacional de Valores (RNV): Registro administrado por la CNBV. Solo pueden ser objeto de oferta pública los documentos inscritos en la sección de valores. La oferta de suscripción o venta en el extranjero, de valores emitidos en México, estará sujeta a la inscripción de los valores en la sección especial.

Rendimientos: Beneficio que produce una inversión. El rendimiento anualizado y expresado porcentualmente respecto a la inversión se denomina tasa de rendimiento. Los rendimientos no sólo se obtienen a través de ganancias de capital (diferencia entre el precio de compra y el precio de venta), sino también por los intereses que ofrezca el instrumento, principalmente en títulos de deuda y por dividendos que decreta la empresa emisora.

Reporto: Operación mediante la cual el intermediario entrega al inversionista los títulos a cambio de su precio actual (precio nominal menos descuento), con el compromiso de recomprarlos a un plazo determinado, anterior a su vencimiento, reintegrando el precio más un premio. Esta operación permite obtener un rendimiento por excedentes de tesorería en periodos breves.

Riesgo de Mercado: Riesgo que afecta al tenedor de cualquier tipo de valor, ante las fluctuaciones de precio ocasionadas por los movimientos normales del mercado.

SD Indeval: Institución encargada de hacer las transferencias, compensaciones y liquidaciones de todos los valores involucrados en las operaciones que se realizan en la Bolsa Mexicana de Valores. Es una empresa privada que opera con la concesión de las autoridades financieras del país, y está regulada por la Ley del mercado de Valores.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público: Organismo que representa a la máxima autoridad del Gobierno Federal en materia económica, así como el brazo ejecutor de la política financiera. Entre otras funciones le corresponde otorgar o revocar las concesiones de los intermediarios bursátiles y bolsas de valores, definir sus áreas de actividad y sancionar administrativamente a quienes infrinjan leyes y reglamentos.

Serie accionaria: Clase de acciones. En México las acciones pueden ser de diferentes clases o series, que otorgan distintos grados de derechos. Las series más comúnmente emitidas son: A, B y C.

Servicios de Integración Financiera (SIF): Empresa subsidiaria de la BMV constituida para operar y administrar sistemas de negociación de títulos del mercado de deuda. Brinda servicios de corretaje electrónico y telefónico a los intermediarios del mercado de títulos de deuda (casas de bolsa y bancos domiciliados en territorio nacional).

Sesión de Remates: Periodo durante el cual se llevan a cabo las operaciones bursátiles en la BMV.

Sistema Internacional de Cotizaciones (SIC): Mecanismo diseñado para listar y operar, en el ámbito de la BMV, valores que no fueron objeto de oferta pública en México y que se encuentran listados en mercados de valores extranjeros que han sido reconocidos por la CNBV, o cuyos emisores hayan recibido un reconocimiento correspondiente por parte de la citada Comisión.

Sistema Integral de Valores Automatizado (SIVA): Sistema de información desarrollado por la BMV que permite la consulta, en tiempo real, de hechos ocurridos en el mercado y noticias de interés, así como el acceso a bases de datos e información general de las emisoras.

Sociedades de Inversión: Sociedades anónimas constituidas con el objeto de adquirir valores y documentos seleccionados de acuerdo al criterio de diversificación de riesgos, con recursos provenientes de la colocación de las acciones representativas de su capital social entre el público inversionista.

Split: Aumento en el número de acciones en circulación de una emisora, sin variar el importe de su capital social. El split disminuye el valor nominal o si éste no estuviere expresado, el valor teórico de la totalidad de las acciones en circulación.

Split inverso: Reducción del número de acciones en circulación de una emisora, sin variar el importe de su capital social. El split inverso aumenta el valor nominal o si éste no estuviere expresado, el valore teórico de la totalidad de las acciones en circulación.

Spread: Diferencial entre el precio de venta y el precio de compra de un valor.

Subyacente: Bien o índice de referencia, objeto de un Contrato de Futuro o de un Contrato de Opción, concertado en la Bolsa de Derivados. Los precios de los productos derivados son una función de los precios del valor de referencia. Estos pueden ser: títulos representativos de capital o deuda, índices, tasas y otros instrumentos financieros. También se denomina valor de referencia.

Suscripción: Aumento del capital social de una empresa mediante el pago de las acciones correspondientes. Su fin es obtener recursos para financiar el crecimiento de la empresa. La suscripción es una oferta dirigida o privada para los que tienen tenencia accionaria de esa empresa; el plazo para ejercer ese derecho es de 15 días naturales a partir del anuncio en el Diario Oficial. También se denomina capitalización.

Suscriptor: Denominación que se le otorga al propietario de acciones de una empresa, mismo que ejerce su derecho de suscripción.

Swaps: Contrato privado en el que las partes se comprometen a intercambiar flujos financieros en fechas posteriores, las que deben quedar especificadas al momento de la celebración del contrato. El swap es un instrumento utilizado para reducir el costo y el riesgo del financiamiento, o para superar las barreras de los mercados financieros. También se denomina permuta financiera.

Tasa de interés: Porcentaje de rendimiento (para el inversionista) o costo (para el emisor), respecto al capital comprometido por un instrumento de deuda.

Títulos: Documentos que representan el derecho que tiene su poseedor sobre un capital o crédito. Estos documentos son objeto de comercio y su cesión o endoso transfiere la propiedad o derechos implícitos.

Títulos accionarios: Acciones.

Títulos de deuda: Instrumento que representa un compromiso por parte del emisor, quien se obliga a restituir el capital en una cierta fecha de vencimiento. El título es emitido a valor nominal, debe especificar los intereses y amortizaciones si los hubiera.

Transferencia: Se entenderá por transferencia el cambio de propiedad de valores. En el caso del Depósito de Valores, el cambio de propiedad se hará por el procedimiento de giro o transferencia de cuenta a cuenta, mediante asientos en los registros de la institución.

Traspaso: Transferencia entre cuentas.

Udibonos: Bonos del gobierno federal a largo plazo denominados en unidades de inversión. La conversión a moneda nacional se realiza al precio de la udi, vigente en el día que se haga la liquidación correspondiente.

Valor nominal: Es el precio de referencia, expresado en moneda nacional, que aparece en los títulos en el momento de su emisión, como expresión de parte del capital contable que represente y como antecedente para definir el precio de su suscripción. En los títulos de deuda, el valor nominal es el valor del título a vencimiento.

Warrant: Títulos opcionales de compra o de venta emitidos por intermediarios bursátiles o empresas. A cambio del pago de una prima, el

tenedor adquiere el derecho opcional de comprar o vender al emisor un determinado número de valores a los que se encuentran referidos, a un precio de ejercicio y dentro de un plazo estipulado en el documento.