



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**División de Ciencias Sociales y Económico
Administrativas**

**Conocimientos y habilidades empresariales aplicables
a una institución multinacional: BBVA Bancomer**

TRABAJO MONOGRÁFICO

En la modalidad de experiencia laboral

**Para obtener el grado de
LICENCIADA EN SISTEMAS COMERCIALES**

Presenta

Isis Michel Panting Villalobos

Asesores:

Edgar Alfonso Sansores Guerrero

Mtra. Edith Navarrete Marneou.



**Un Mtra. Nancy Quintal García
Quintana Roo**

**División de Ciencias Sociales y
Económico Administrativas**



Chetumal, Quintana Roo, México, Junio de 2013.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económicas Administrativas

Trabajo Monográfico elaborado bajo la supervisión del
comité del programa de Licenciatura y aprobada como requisito para obtener
el grado de:

LICENCIADA EN SISTEMAS COMERCIALES

COMITÉ DE TRABAJO MONOGRÁFICO

Asesor: _____

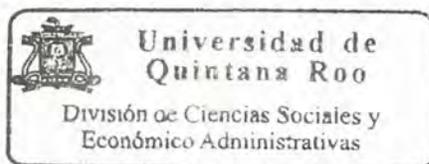
Mtro. Edgar Alfonso Sansores Guerrero

Asesor: _____

Mtra. Edith Navarrete Marneou

Asesor: _____

Mtra. Nancy Quintal García



CONTENIDO

CAPITULO 1. Descripción de la Universidad de Quintana Roo

1.1	
Antecedentes.....	W..13
1.2 Característica principal de la universidad	13
1.2.1 Fines.....	13
1.2.2 Facultades.....	14
1.3 Modelo de Educación Superior.....	15
1.4 Misión y Visión.....	18
1.5 Valores de la Universidad.....	19
1.6 Finalidad de la Universidad.....	20
1.7 Principales Elementos.....	21
1.8La Licenciatura en Sistemas Comerciales.....	22
Justificación de la Licenciatura	
1.8.1 Objetivo Curricular de la Carrera.....	22
1.8.2 Perfil del Aspirante y Perfil del Egresado.....	22
1.8.2.1 Perfil del Aspirante.....	23
1.8.2.2 Perfil del Egresado.....	23
1.8.3 Ventaja Comparativa de la Lic. En Sistemas Comerciales respecto a otras Licenciaturas.....	24
1.8.4 Actividad Profesión.....	24
1.8.5 Campo Profesional.....	25
1.8.6 Organización de la Licenciatura.....	26
1.8.7 Mapa Curricular.....	26
1.8.7.1. Asignaturas Generales (AG).....	26
1.8.7.2. Asignaturas Divisionales (AD).....	26
1.8.7.3. Asignaturas de Concentración Profesional (ACP).....	27

1.8.7.4. Asignaturas de Apoyo (AA).....	27
1.8.8 Plan de Estudios 2003-2007.....	28

Capítulo 2. Descripción de BBVA Bancomer

2.1 Antecedentes de Bancomer:.....	31
2.1.1-La gran expansión.....	33
2.1.2 La recogida de la cosecha (1960 y 1970).....	34
2.1.3 Del sector privado al sector publico.....	35
2.1.4 La nacionalización.....	35
2.1.5 La reprivatización.....	36
2.1.6 La capitalización por BBVA.....	37
2.2 Misión.....	38
2.3 Conformación del capital social.....	38
2.4 Estructura corporativa.....	39
2.5 Políticas del banco.....	41
2.6 Productos y Servicios para Personas Físicas.....	42
2.6.2 Cuenta Maestra.....	42
2.6.3 Cuenta versátil.....	43
2.6.4 Inversión a Plazo.....	43
2.6.5 Pagaré un día.....	43
2.6.6 Pagaré a Plazo.....	44
2.6.7 CEDES.....	44
2.6.8 Fondos de Inversión.....	44
2.6.9 Fondo Bancomer Bancario (BMERBAN).....	44
2.6.10 Fondo Bancomer Dólares (BMERDOL).....	44
2.6.11 Fondo Bancomer Ahorro (BMERAHO).....	44
2.6.12 Crédito de nomina.....	45
2.6.13 Crédito de auto.....	45
2.6.14 Tarjeta de crédito.....	46
2.6.14.1 Tarjeta azul.....	46

2.6.14.2 Tarjeta de oro.....	46
2.6.14.3 Tarjeta platinum.....	47
2.6.14.4 Tarjeta congelada.....	47
2.6.14.5 Tarjeta Bancomer Educación.....	48
2.6.15 Auto y hogar seguro.....	48
2.6.16 Vida y familia.....	49
2.6.17 Otros Servicios Bancarios.....	50
2.6.17.1 Pago Automático Bancomer.....	50
2.6.17.2 Nómina Bancomer.....	50
2.6.17.3 Banca en Línea Personas.....	50
2.6.17.4 Cajeros automáticos Bancomer.....	50
2.6.17.5 Tarjeta de débito.....	51
2.6.17.6 Bancomer.com Móvil.....	51
2.7 Productos y Servicios para Personas Morales.....	51
2.7.1 Cuenta Versátil para Negocios.....	51
2.7.2 Cuenta Maestra Negocios.....	52
2.7.3 Cuenta Versátil Dólares Negocios.....	52
2.7.4 Cuenta maestra dólares negocios.....	53
2.7.5 Inversión a Plazo.....	53
2.7.6 Pagaré un día.....	53
2.7.7 Pagaré Plazo.....	54
2.7.8 CEDES.....	54
2.7.9 Fondos de Inversión.....	54
2.7.10 Fondo Bancomer Empresas (BMEREM).....	54
2.7.11 Tarjeta Empresarial.....	54
3.7.12 Tarjeta versátil.....	54
2.7.13 Credipyme Clásico.....	55
2.7.14 Credipyme Productivo.....	55
2.7.15 Otros servicios.....	55
2.7.15.1 Centro de Negocios.....	55
2.7.15.2 Servicios empresariales.....	55

2.7.15.3 Banca en Línea para Negocios.....	55
2.7.15.4 Línea Bancomer.....	56
2.7.1 5.5 Concentración Inmediata Empresarial.....	56
2.7.15.6 Empresas.....	56
2.8 Organización y Estructura.....	57
2.8.1 Organigrama a Nivel Internacional.....	57
2.8.2 Estructura y Organización a Nivel Nacional.....	58
2.8.3 Estructura y Organización en la Sucursal Bancomer las Américas.....	59
2.8.4 Divisiones a nivel nacional.....	60
2.8.5 División sureste del país.....	60

CAPITULO 3. Descripción de Funciones Desempeñadas y su vinculación con la Formación Profesional

3.1.- Descripción de funciones.....	62
3.1.1 Operaciones relevantes/inusuales y preocupantes.....	62
3.1.2 Gestión del riesgo operacional.....	62
3.1.3 Desarrollo del negocio.....	63
3.1.4 Gestión de precios.....	64
3.1.5 Gestión y calidad del riesgo.....	64
3.1.6 Gestión de fila.....	66
3.1.7 Operaciones generales al cliente.....	67
3.1.8 Traspasos.....	68
3.1.9 Financiamiento y créditos.....	69
3.1.10 Servicios y operaciones diversas.....	69
3.1.11 Cierre de termina.....	69
3.1.12 Tratamiento de incidencias.....	69
3.1.13 Tarjeta de débito sin personalizar y crédito.....	69
3.1.14 Talonarios.....	70
3.1.15 Control de expedientes.....	70
3.1.16 Seguridad de las operaciones.....	70
3.1.17 Visitas de organización.....	70

3.1.18 Recursos humanos.....	71
3.1.19 Seguridad de la sucursal.....	71
3.1.20 Recaudación.....	71
3.2.- Vinculación Del Plan De Estudios De La Carrera De Sistemas Comerciales con la experiencia laboral.....	71
3.2.1 Habilidades para el puesto.....	73
3.2.2 Aptitudes para el puesto.....	74
3.2.3 Negociador.....	75
3.2.4 Capacidad de relación con la gente.....	75
3.2.5 Dominio de los procesos directivos y de gestión comercial.....	76
3.2.6 Dominio de los productos y los circuitos comerciales para la red minorista:	76
3.3.- Asignaturas Que Se Utilizaron Para Mi Desempeño Laboral En BBVA Bancomer.....	77
3.3.1. Seminario de problemas regionales.....	77
3.3.2 Ética.....	77
3.3.3 Negociación y mercadeo.....	78
3.3.4 Promoción y publicidad.....	78
3.3.5 Psicología de las relaciones comerciales.....	79
3.3.6 Desarrollo de productos.....	79
3.3.7 Investigación de mercados.....	79
3.3.8 Planeación estratégica.....	80
3.3.9 Procesos administrativos.....	80
3.3.10 Mercadotecnia.....	80
3.3.11 Operaciones bancarias y financieras.....	80
3.3.12 Matemáticas.....	81

Conclusiones y Recomendaciones

Referencias

Glosario

AGRADECIMIENTOS

Esta monografía está dedicada con mucho cariño a mis padres que siempre me apoyaron en todo lo necesario para salir adelante y que nunca dejaron de creer en mí un solo momento. A mi padre por darme ánimos para cumplir mis metas, a mi madre por sus consejos y estar siempre conmigo, a mis hermanos por su cariño y apoyo. A todos ellos porque sé que siempre podre contar con su amor y apoyo incondicional.

También deseo agradecer a mi esposo, del que he aprendido que para conseguir lo que queremos se requiere de mucho esfuerzo y dedicación; a mi hija, porque en ella encuentro toda la fuerza y la motivación para salir adelante.

A todos les doy gracias por ser parte de mi vida.

INTRODUCCIÓN

Con el pasar del tiempo en el área de trabajo en el cual me he venido desempeñando, he podido desenvolverme en el puesto de Cajero de Bancomer, esto, sin duda alguna es en virtud de la formación profesional que obtuve como universitaria. Como resultado, he podido ser capaz de aplicar las diferentes competencias y destrezas las cuales me fueron inculcadas por los catedráticos de la universidad de Quintana Roo, dichas competencias me han sido de mucha utilidad en el área Cajero Administrativo B que en la actualidad desempeño en BBVA Bancomer, y a su vez me han facilitado y abierto las oportunidades laborales para aplicar diferentes habilidades y conocimientos de comercialización obtenidos durante mi formación académica, motivando de cierto modo mi deseo e interés de destacar en el ambiente de trabajo mediante el uso de las herramientas que me fueron instruidas. Debido a estas características, el documento el cual se pretende elaborar, intenta ser una guía para los estudiantes y aspirantes de la carrera de sistemas comerciales, con esto daría a conocer explícitamente las experiencias profesionales las cuales considero que serían de utilidad para estudiantes de la mencionada licenciatura.

De esta manera lograrán tener una visión anticipada acerca de sus expectativas, beneficios y oportunidades profesionales en esta área laboral en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, México. Los alumnos determinarían un objetivo adicional en el ámbito laboral logrando así ampliar sus opciones de trabajo y podrán fortalecer sus debilidades académicas y con ello tener un estímulo a seguir superándose.

Para poder lograr el objetivo de éste proyecto se desarrollaran los siguientes temas: la descripción de la Universidad de Quintana Roo, con ello se describirá sus fines y facultades, las divisiones, las licenciaturas y en específico la licenciatura en Sistemas Comerciales.

En segundo lugar describiremos la institución financiera BBVA Bancomer, sus antecedentes, organización y el modelo de negocio. Así como, la vinculación del plan de estudios de la carrera de Sistemas Comerciales con la experiencia laboral y, por último, las materias las cuales se utilizaron para el desempeño laboral en Bancomer.

Objetivo General

Presentar mi experiencia laboral obtenida en el puesto de cajero en el Banco BBVA-Bancomer, Sucursal Chetumal; así como la aplicación de los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional en la Licenciatura en Sistemas Comerciales.

De igual forma se mencionará los objetivos específicos los cuales se presentan a continuación.

Objetivos Específicos

- Elaborar un análisis descriptivo del modelo educativo de la Universidad de Quintana Roo; así como de su normatividad y su desempeño en la formación de profesionistas.
- Describir y analizar el programa educativo “Licenciatura en Sistemas Comerciales”; así como las características distintivas de su plan de estudios 2002.
- Describir el modelo de gestión del Banco BBVA-Bancomer.
- Describir las funciones realizadas como cajera; así como de las metas alcanzadas.
- Describir la aplicación de los conocimientos obtenidos durante mi formación profesional en la administración de la empresa.

- Identificar los elementos que permitan evaluar la pertinencia del plan de estudios 2002 de la Licenciatura en Sistemas Comerciales en el campo laboral.

CAPITULO 1
Descripción de la Universidad de
Quintana Roo

1.1 Antecedentes:

El día 24 de mayo de 1991 se fundó la Universidad de Quintana Roo, con el objetivo de cubrir las áreas de conocimiento que no existían en el estado de Quintana Roo. Así mismo, tener como objetivo el ser una institución de alta calidad académica fincada en estándares internacionales, sólidamente comprometida con el desarrollo de Quintana Roo. Ésta universidad fomentaría la participación amplia, organizada y corresponsable de la sociedad.

La Universidad de Quintana Roo de es una institución pública estatal, no autónoma, y organismo público descentralizado del Estado, que imparte 13 licenciaturas en las áreas de: Ecología, Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable, Cultura, Etnicidad e Identidad, Estudios del Caribe, Turismo, Educación, Gobierno y Gestión Pública, y Desarrollo Económico Regional. En el año de 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 Universidad ha concretado significativos avances en materia de docencia, investigación extensión y vinculación con su entorno.

1.2 Característica principal de la universidad:

Fines y facultades de la universidad de Quintana Roo

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

1.2.1 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.

Todo esto 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 propicios una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.

1.2.2 Facultades

a) Llevar a cabo sus funciones de acuerdo con los principios y lineamientos que marca la Ley Orgánica, el reglamento General y demás normatividad derivada de las anteriores.

b) Crear, Modificar o suprimir los estudios de educación superior que considere convenientes.

c) Expedir a solicitud de los interesados los certificados de los estudios cursados y los

títulos y grados académicos obtenidos a quienes los hayan concluido y satisfecho los demás requisitos legales y reglamentos correspondientes.

d) Llevar a cabo sus funciones de docencia, investigación, difusión y extensión de la cultura y las actividades de apoyo a las anteriores, con base a la planeación universitaria, en los términos del reglamento general y demás normativas.

e) Crear, Organizar, modificar o suprimir carreras, divisiones, unidades, centros, institutos de investigación, coordinaciones, direcciones, departamentos y otras dependencias académicas y administrativas para la realización de sus actividades, tomando en cuenta las necesidades académicas y los recursos de que pueda disponer.

F) Designar sus autoridades, funcionarios, académicos y trabajadores administrativos confórmelas disposiciones establecidas en la Ley Orgánica, el Reglamento General

1.3 Modelo de Educación Superior:

Cuenta con un modelo educativo y planes de estudio diseñados para responder a las necesidades de la región. Ofrece planes de estudio de profesional asociado que se continúa a la licenciatura. También cuenta con la mejor infraestructura de apoyo de la región en cómputo, biblioteca, videoconferencia, laboratorios.

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, multidisciplinar, 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 está 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 multidisciplinar e interdisciplinar 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 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 es el centro académico en su tipo más joven del país. Su creación responde a un viejo anhelo de los Quintanarroenses de contar con un centro de educación superior para formar profesionales en las áreas sociales, las humanidades, las ciencias básicas y las áreas tecnológicas de mayor demanda y consumo en esta época de alta competitividad.

Su creación hizo acopio de las invaluable experiencias acumuladas en los últimos setenta años de la educación superior y se incorporaron innovadores conceptos con objeto de convertirla en una universidad de excelencia en México y la Cuenca del Caribe. 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.

La Licenciatura en Sistemas Comerciales

1.8 Justificación de la Licenciatura

Los cambios que se presentan actualmente apuntan hacia una integración cada vez mayor de los procesos económicos entre las entidades, tanto al interior como al exterior de los países. Dentro de esta integración económica el papel de los sistemas de comercialización cobra, cada día, mayor importancia y aumenta de tal forma su cobertura y su especialización que resulta indispensable contar con profesionistas que tengan amplios conocimientos al respecto. El sureste mexicano y particularmente en la región del Caribe en estos días, esta situación se hace más patente; por ello, la Universidad de Quintana Roo ofrece la Licenciatura en Sistemas Comerciales, para contribuir al fortalecimiento de la entidad mediante la optimización de los procesos de producción y distribución de la zona con el resto del mundo.

1.8.1 Objetivo Curricular de la Carrera

El objetivo de la carrera es la formación de profesionistas con amplio dominio de conocimientos teóricos y de habilidades prácticas en las áreas de desarrollo y distribución de bienes y servicios tanto nacionales como extranjeros. De manera tal, que puedan aplicarlo en su entorno y que, bajo un marco de aprovechamiento racional de los recursos y de relaciones comerciales interregionales, contribuyan al desarrollo armónico de la entidad.

1.8.2 Perfil del Aspirante y Perfil del Egresado

1.8.2.1 Perfil del Aspirante

1. Los aspirantes a ingresar a la licenciatura en sistemas comerciales deberá:
2. Ser egresado de las instituciones de educación media superior.
3. Haber cubierto todas las materias y presentar el certificado de estudios correspondiente.
4. Provenir del área de ciencias sociales, económico-administrativas o matemáticas.
5. Tener interés en contribuir al desarrollo socioeconómico regional y nacional, en las áreas de planeación de sistemas comerciales y cadenas productivas.
6. Mantener una actitud abierta ante el trabajo interdisciplinario.
7. Tener una actitud creativa en el contexto empresarial e interés en las relaciones comerciales nacionales e internacionales.

1.8.2.2 Perfil del Egresado

Cuando egreses de la Licenciatura en Sistemas Comerciales estarás capacitado para:

1. Analizar y describir los procesos y sistemas de producción y distribución y su interrelación con el resto del sistema económico.
2. Implementar alternativas de comercialización que tiendan a un desarrollo equilibrado del sistema.

3. Desarrollar sistemas comerciales de bienes y servicios, desde los procesos productivos hasta los de consumo.
4. Formular, evaluar e implementar proyectos de sistemas comerciales tanto nacionales como internacionales, en forma aislada o global.
5. Manejar los esquemas financieros y de negociación para las instancias comerciales tanto al interior como al exterior del país.

1.8.3 Ventaja Comparativa de la Licenciatura En Sistemas Comerciales respecto a otras licenciaturas.

La carrera de Sistemas Comerciales es una de las carreras más novedosas creada por la Universidad de Quintana Roo, en la que se capacita y educa al alumno para crear, organizar y fomentar nuevos negocios y colaborar en el desarrollo de los ya consolidados con un enfoque moderno, utilizando técnicas que ayuden al buen desarrollo de la misma.

La ventaja principal de la carrera en comparación de las otras carreras ofertadas en la Universidad es la formación de nuevos líderes y emprendedores de negocios. Porque si bien tienes las técnicas para maximizar los recursos de una empresa, también fomenta la iniciativa propia del estudiante para realizar un negocio, siendo nosotros los que de manera más objetiva podemos poner en marcha lo aprendido para nuestro bienestar personal y de nuestro entorno.

1.8.4 Actividad Profesional

El egresado de la Licenciatura en Sistemas Comerciales tendrá un amplio campo de trabajo:

1. En la propuesta y desarrollo de empresas productivas como propietario o asociado de las mismas.

2. En la iniciativa privada, en todas las empresas de producción, transformación y comercialización de bienes y servicios, al interior y al exterior del país.
3. En las asociaciones de empresarios de estas ramas podrá también brindar sus servicios de asesoría.
4. En el sector público en las áreas de industria y comercio, tanto nacional como internacional.
5. También, podrá formar parte de las comisiones diplomáticas referidas a negociaciones comerciales.
6. Podrá, asimismo, dedicarse a actividades de investigación y desarrollo y a labores docentes.

1.8.5 Campo Profesional

Como Licenciado en Sistemas Comerciales podrás trabajar:

En la propuesta y desarrollo de empresas productivas, como propietario o asociado de las mismas.

En la iniciativa privada, en todas las empresas de producción, transformación y comercialización de bienes y servicios, al interior y al exterior del país.

En las asociaciones de empresarios de estas ramas, podrás brindar servicios de asesoría.

En el sector público en las áreas de industria y comercio, tanto nacional como internacional.

Asimismo podrás dedicarte a actividades de investigación y docencia.

Tendrás amplio dominio de los programas de cómputo y del idioma inglés, que permitirán tu desarrollo profesional en cualquier ámbito nacional e internacional al que desees incursionar.

1.8.6 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.

1.8.7 Mapa Curricular

La carrera contiene cursos organizados de la siguiente manera:

1.8.7.1. 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.

1.8.7.2. 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.

1.8.7.3. 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.

1.8.7.4. 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.

1.8.8 Plan de Estudios 2003-2007

ASIGNATURAS GENERALES

Escritura y comprensión de textos	AG107
Matemáticas	AG109
Ética	AG110
Seminario de Problemas Regionales	AG111

ASIGNATURAS DIVISIONALES

Introducción a la economía	AD106
Historia Y Cultura Regional	AD110
Problemas Sociales y Contemporáneos	AD107
Introducción al estudio del derecho	AD11

ASIGNATURAS DE CONCENTRACIÓN PROFESIONAL

Matemáticas I	ACP102
Procesos Administrativos	ACP103
Matemáticas II	ACP104
Introducción a la Contabilidad y Administración Financiera	ACP105
Matemáticas Financieras	ACP106
Microeconomía	ACP107
Historia Económica de México	ACP108
Derecho Mercantil	ACP 125
Negociación y Mercadeo	ACPSC105
Psicología de las Relaciones Comerciales	ACPSC113
Econometría	ACP110
Comercialización Interna I	ACP113
Derecho Mercantil II	ACP114
Mercadotecnia I	ACPSC103
Derecho Fiscal	ACPSC104

Econometría Aplicada	ACPSC 104
Administración de Ventas	ACPSC109
Planeación Estratégica	ACPSC110
Contabilidad de Costos	ACPS112
Desarrollo de Productos	ACPS108
Sistema y Logística de Distribución y Transporte	ACPS112
Administración de Ventas II	ACPS114
Análisis de Mercado	ACPS115
Mercadotecnia Internacional	ACPS117
Promoción Y Publicidad	ACPS116
Análisis de Estados Financieros	ACP109
Seminario de Investigación	ACP115
Mercadotecnia II	ACPSC107
Proyecto de Comercio Internacional I	ACPS118
Administración de Recursos Humanos	ACPS121
Operación Financiera Internacional	ACPS124
Derecho Económico Internacional	ACPS125
Seminario de Investigación II	ACPSC116
Proyecto de Comercio Internacional II	ACPSC122
Operaciones Bancarias Y Financieras	ACPSC106
Seminario Temático	ACPSC126

ASIGNATURAS DE APOYO

Actividades Culturales
Materias de Concentración
Profesional de otra licenciatura
Idiomas
Actividades deportivas

Capítulo 2

Descripción de BBVA Bancomer

2.1 Antecedentes de Bancomer:

El origen de Bancomer es el antiguo Banco de Comercio S.A. Fue creado en 1932 por un grupo de empresarios que se reunieron en la ciudad de México con el fin de fundar un banco. La sociedad empezó con un capital fundacional de 500.00 pesos y un equipó de veintiocho personas.

Los dos factores de su impulso inicial fueron el profesionalismo y el modelo de negocio adoptado por los perspicaces fundadores. En 1932, se promulgó una nueva ley bancaria propiciadora de abundantes fundaciones de bancos. También la ley orgánica del Banco de México fue reformada entonces. Los años treinta resultarían fecundos por lo que respecta al surgimiento de instituciones nuevas y distintas reglas de juego. Estas reglas, dictadas durante el mandato de Porfirio Días se habían colapsado con la llegada de la revolución.

Todo sistema financiero debía adaptarse a las nuevas necesidades de la economía y de la sociedad en conjunto. La revolución había traído circunstancias letales para el sistema financiero que a duras penas podía resistir estos embates. No parecía quedar otra alternativa que la desaparición. Con la primera convención bancaria de 1924 en la que se constituyeron las leyes bancarias y se constituyó la asociación de banqueros y en 1925 se fundó el Banco Nacional de México.

Hasta 1932 se promulgo una nueva ley bancaria, inspirada en las tradiciones sajona y francesa la nueva ley encauzaba y establecía las funciones de los intermediarios financieros. Las financieras, que sin recibir depósitos del público, cumplían funciones de inversión y suscribían bonos.

A lado de estas entidades realizaban funciones financieras los bancos de capitalización, los bancos hipotecarios también las fiduciarias. Salvador Ugarte perteneciente al Banco Nacional de México abandono su cargo para iniciar su personal aventura de banquero. El fundador fue afortunado. Contaba con un joven comerciante (Raúl Bailleres) que ya tenía negocios de representación de bancos

americanos en México. Aportó su experiencia como cambista, luego el sería banquero.

En 1934 funda el crédito Minero y Mercantil. Liberto senderos – antiguo consejero del Banco de México el cual hallaría un coladero de clientes de la colonia empresarial española. El fundador también contaba con un tercer socio: Máximo Michel, un empresario Francés con experiencia bancaria cuya función primordial fue atraer clientes de la comunidad francesa.

Los servicios que podía ofrecer entonces un banco nuevo estaban estrictamente especificados por la legislación. En 1933 aumento la circulación monetaria y se recuperaron los depósitos bancarios hasta situarse por encima de los niveles de las dos décadas anteriores. En 1933, el joven Banco de Comercio establece contactos con los bancos de Nueva York, Chicago, San Luis y Londres. En 1937, entro en el Consejo Manuel Senderos, que ocupó el puesto de su padre, recién fallecido.

En 1940 se establecen las primeras sucursales urbanas, una fue la sucursal de la Merced; al año siguiente se inauguraron las sucursales de Morelos y Santa María. El banco se inclinó por una original forma de expansión, acudiendo al sistema de afiliados. Se trataba de técnica, de los bancos filiados. Se trataba de impulsar bancos filiales con participación accionarial, incluso dirección técnica, del banco matriz, pero comprometiendo a otros empresarios locales como accionistas.

El Banco matriz podía de ese modo ampliar su dominio del negocio y su potencialidad de captar pasivo, utilizando los nuevos conocimientos del mercado cercano de los negocios locales. Como los socios locales recibían a su vez *know how* bancario, capital y capacidad operativa, el modelo parecía ser mutuamente beneficioso. Muchos fueron los bancos que se formaron en ese crisol de expansión.

El mercantil de Puebla abre el 1 de febrero de 1934 y en octubre de ese mismo año, lo hace el banco Mercantil de Guadalajara, en 1937 lo hace el banco mercantil de Tampico y en 1939 el mercantil de Veracruz; en 1944 ya son once los bancos filiados

en todo lo territorio y entre 1945 y 1990 se establecen los de Coahuila, Chiapas, Torreón, Tamaulipas, Sonora y del Sur.

Finalmente, los bancos afiliados de las diversas ciudades cambian su nombre simultáneamente, por el Banco de Comercio seguido del nombre de la entidad o plaza respectivamente. Ello supuso la filiación completa entre el Banco de Comercio y los bancos del interior, formándose la imagen de una institución bancaria con implementación nacional, que totalizaba ciento setenta y cuatro oficinas de toda la república Mexicana, de las cuales se ubicaban en el capital .

La década y media que transcurrió entre 1940 y 1955 fue un periodo de crecimiento inflacionario de la economía Mexicana. Los depósitos reflejaban la gran ascensión de la entrada de capitales, la repartición de capitales, las remesas de los trabajadores provenientes del programa bracero, las inversiones extranjeras directas y los depósitos de exportadores en vías de expansión de los negocios.

La más vigorosa fase se instaló en el sexenio de 1946-1952 en el mandato del presidente Adolfo Ruiz Cortines con un gobierno que experimentaría el despegue de la era de mayor crecimiento económico del país.

En este periodo de bonanza, el Banco de Comercio alcanza su posición como uno de los líderes del sistema bancario mexicano. El banco de Comercio contaba, en 1950, con veintiocho sucursales metropolitanas mientras que la red de bancos afiliados había conseguido noventa y nueve sucursales en las distintas plazas del territorio. Por presencia nacional el Grupo de Banco de Comercio superaba ya al mayor banco del país.

2.1.1-La gran expansión

El año de 1956 es el de creación de la Financiera Bancomer. El control del banco se encontraba en manos de Manuel Espinosa Yglesias. El señalado cambio de nombre

de los bancos afiliados que pasaron a llamarse Banco de Comercio seguido cada uno del nombre de la plaza o entidad correspondiente, es todo un símbolo. Esto significaba un grado mayor de integración pero significaba también la formación de la imagen unificada de una entidad con treinta y tres oficinas de la capital y más de ciento sesenta y cuatro en todo territorio.

El segundo impuso –durante la nueva etapa- consistió en la creación de varias filiales no bancarias que incorporarían en nombre de Bancomer. Se trataba de la financiera Bancomer, la aseguradora Bancomer e inmobiliaria Bancomer. Además, se funda el banco de comercio de Campeche S.A. El banco siguió aquí como era costumbre, una financiación de índole eminente productiva, centrada en el apoyo a ciertas actividades de cabecera, como las agropecuarias, las extractivas y, naturalmente las industriales.

2.1.2 La recogida de la cosecha (1960 y 1970)

En esa fase de crecimiento, el banco avanza con bríos poderosísimos en todos los frentes. En el nuevo escenario florecen los frutos de la estrategia de modernización .En 1965 se crean el banco de Comercio de Querétaro y el de Cuernavaca. Se crea también seguros de México Bancomer y en 1966 abre sus puertas Banco de Comercio de zacatecas. En 1967 empieza los trabajos de automatización de los sistemas.

En 1969, se lanza al mercado la primera tarjeta de Crédito del Banco de Comercio; se inicia un proceso de adhesión de establecimientos como de individuos usuarios de tarjetas. En 1971 el Banco de Comercio centra su atención en la formación de capital humano, es por eso por lo que abre el Centro de Capacitación Bancomer, un proceso pionero en la banca mexicana.

El informe anual 1975 señala que se había qué se había implantado efectivamente el plan de incentivos del personal, y se hallaban estandarizados los criterios de administración del mismo en diecinueve bancos de todo el sistema. El banco crece sanamente tanto que algunos bancos extranjeros ponen sus ojos en el First National

City Bank of América mantuvieron discretas conversaciones para adquirir un paquete accionarial minoritario, pero en ninguno de los dos casos el proceso llegó a un puerto.

2.1.3 Del sector privado al sector público

Bancomer, en el área internacional, realizó no pocas operaciones beneficiosas instrumentadas a través de los vectores implementados previa y simultáneamente. De nuevo en vanguardia, se realiza la incorporación a la red internacional de telecomunicaciones Swift, que conecta la Entidad con setecientos bancos de todo el mundo. Con las oficinas de representación existentes, más a la que abre en Hong Kong en 1968, afirma aun más su presencia en el escenario globalizado; el mercado mundial lo acoge en su regazo como uno de la familia.

En 1979 Bancomer abrió oficina de representación en Sao Paulo. También Londres vio convertirse la oficina de representación inaugurada en 1970 en oficina operativa. Bancomer fue el primer banco latinoamericano que ponía la planta de una sucursal operativa en la ciudad de Támesis.

En 1973 tomó una participación en el consorcio de bancos residenciados en Londres, Libra bank, que ofrecía asesoramiento y servicios bancarios en euro monedas. Poco después –en 1981– entraría la categoría de banco reconocido por el banco de Inglaterra y en 1981, se firmó un acuerdo para comprar la mayor parte de las acciones del Grossmont bank en California.

2.1.4 La nacionalización

Bancomer, igual que la mayoría de los bancos mexicanos, es nacionalizado. Un decreto presidencial de 1 de septiembre de 1982 dictado por el presidente José López Portillo así lo ordena. La disposición no pudo ser más traumática no solo para Bancomer, sino para el sistema financiero en conjunto. Desde ese momento, el banco se constituye como una Sociedad nacional de crédito al servicio de los grandes fines

de la política económica marcados por el gobierno.

Las prioridades cambiaron, ahora el banco daría prelación al negocio agropecuario de pequeños agricultores, la vivienda de interés social, el turismo y la industria maquilladoras y exportación junto con el turismo – en beneficio de entradas de divisas de las que andaba corta la economía.

El 12 de julio de 1989 Factoraje Bancomer comienza a operar como empresa de intermediación financiera no bancaria. En el año de 1990 Bancomer se convierte en el primer banco mexicano con oficina de representación en Chile. Surge la Fundación Cultural Bancomer A.C. con el fin de apoyar la cultura mexicana y el arte.

Así mismo, surge el Centro Regional Celaya y Bancomer se convierte en el primer banco en dar respuesta a las necesidades de las tesorerías gubernamentales, poniendo a su disposición el nuevo instrumento de capacitación financiera denominado Figober , que a la semana de su lanzamiento (2 de Julio) supera los 50.000 millones de pesos de capacitación. Además, el banco lanza la Cuenta Maestra y Abono de Nomina a la Tarjeta Inversión Inmediata

2.1.5 La reprivatización

El cambio de década abre nuevas perspectivas. En 1991 el Centro Regional Reynosa, también se pone en marcha la Tarjeta de Inversión inmediata Jr. La privatización de la banca había comenzado en 1986 se habían emitido certificados de aportación patrimonial para volver a convocar al sector privado, comprendiendo en tareas de financiación y asesoramiento. A mediados del decenio se inició un proceso de privatización de los recursos ubicados en el sector público que se conoció con el nombre de Desincorporación.

La vuelta al sector privado dio sus primeros pasos con el deshielo llevado a cabo por el presidente Miguel de la Madrid, iniciado en torno al año 1986. La desnacionalización

y apertura económica culminaron con Carlos Salinas de Gortari, que se veía un vago propósito de robustecimiento del sector privado, que pasaría por la recuperación de los activos expropiados, sobre todo de los activos bancarios. No hizo falta esperar mucho para ver el Grupo escalar las primeras posiciones del ranking financiero del país. Ya en 1993 logra el liderazgo en la administración de aportaciones del Sistema de Ahorro para el Retiro y vuelve a reafirmar su presencia en el escenario bancario global. La entidad anuncia la apertura de una oficina de representación en Canadá.

Lo que constituyó un acontecimiento singular con vistas al inmediato futuro del Grupo, nos referimos al diseño de un nuevo modelo de gestión, el Modelo Estratégico Bancomer. Con la dirección renovada del Grupo. La exigencia primera era disponer de una estrategia orientadora de su evolución futura.

2.1.6 La capitalización por BBVA

Durante la crisis de 1995, el gobierno abrió las puertas a la colaboración del capital extranjero en la industria bancaria nacional, las filiales de bancos extranjeros podían adquirir hasta un 6 % de una entidad bancaria mexicana y un 25 % en el global.

En Mayo del año 1995, el BBVA firmó una carta de intenciones para tomar Probursa, y en 1996, Santander Investment suscribió otra análoga para comprar Banco de Mexicano, hasta que en 1998 CITIBANK compró banca Confía .BBV planeaba adquirir Probursa. En principio-en 1991-tomo solo un 1% de Mercantil Probursa.

En 1993 ya se había hecho con el 20 % de Probursa; preservando la estrategia expansiva a partir de la base de lanzamiento de Probursa. BBVA Probursa venía ganando prestigio y clientes con el Libretón, dirigido en México, como en España, al pequeño ahorrador. Los accionistas del grupo Financiero Bancomer aceptan la oferta de BBVA de fusionarlo con el Grupo Financiero BBV-Probursa, que era entonces la subsidiaria mexicana de BBVA.

De la fusión Grupo Financiero BBV-Probursa con Grupo Financiero Bancomer, nace el grupo financiero BBVA Bancomer .BBVA adquiere el control operativo del grupo. El 1 de julio se formalizo el acuerdo de fusión; el doce del mismo mes el consejo del Grupo Financiero Bancomer recomienda a los accionistas aceptar la propuesta de BBVA Probursa.

En agosto del 2000, el Grupo financiero BBVA Bancomer adquiere el 100 % de las acciones del Banco Promex que había sido comprado por Bancomer en maya de 1998. Esta compra hace consolidar a Bancomer como la mayor institución financiera de México

2.2 Misión

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

2.3 Conformación del capital social

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

Al 30 de septiembre del 2001, sus activos totales ascienden a 271 mil millones de

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

2.4 Estructura corporativa

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

1. Fusión de Banca Promex en Bancomer
2. Traspaso de las actividades de banca tradicional de BBV-México a Bancomer
3. Traspaso de ciertas actividades relacionadas con servicios financieros de Bancomer a BBV-México
4. Cambio de nombre de Bancomer al de BBVA Bancomer y de BBV-México al de BBVA Bancomer Servicios.

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

- 1) BBVA Bancomer (antes Bancomer), que lleva a cabo las actividades de banca tradicional tales como captación de depósitos y origen de préstamos, contando para ello con la totalidad de la red de sucursales
- 2) BBVA Bancomer Servicios (antes BBV-México), que lleva a cabo ciertas actividades

relacionadas con servicios financieros tales como banca de inversión, fideicomisos, avalúos, administración de sociedades de inversión de deuda y operación de la red de cajeros automáticos.

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

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

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

Grupo

Financiero

BBVA-Bancomer

ESTRUCTURA CORPORATIVA AL 31 DE DICIEMBRE DEL
2001

BBVA Bancomer, S.A.

99.99%

BBVA Bancomer Servicios, S.A.

99.99%

31

Casa de Bolsa BBVA Bancomer

99.99%

Pensiones Bancomer, S.A. de C.V.

99.99%

GFB Servicios, S.A. de C.V.

99.99%

Fianzas Probursa, S.A. de C.V.

99.99%

BBVA Bancomer, Servicios Administrativos, 99.99%

S.A. de C.V.

Seguros Bancomer, S.A. de C.V.

75.01%

2.5 Políticas del banco

Es un banco que tiene una gran variedad de servicios y productos para diferentes tipos de clientes, cabe mencionar, que su tendencia es más hacia la captación de ahorro, ya que como se verá en el siguiente punto, los productos que lanza al mercado son productos que comienzan a ofrecer rendimientos a partir de un saldo promedio mensual y ofrece diferentes tipos de sorteos para mantener constante el saldo.

2.6 Productos y Servicios para Personas Físicas

Cuentas de Ahorro y Cheques que ofrece el banco dependiendo de las necesidades de cada cliente. 2.6.1 El Libretón El Libretón es una cuenta de ahorros con la que se participa en sorteos mensuales, se gana intereses y se tiene disponibilidad absoluta del dinero por los canales más avanzados. Con la Tarjeta de Débito Internacional se pueden realizar compras en comercios y acceder al dinero a través de los cajeros automáticos. Además cuenta con el acceso a línea Bancomer y Bancomer.com Se puede abrir el Libretón en cualquier sucursal Bancomer, los requisitos son los siguientes:

- Identificación oficial vigente con fotografía (pasaporte, credencial de elector, cédula profesional, credencial del IMSS o ISSSTE)
- Comprobante de domicilio de preferencia a tu nombre (recibo de agua, luz, predial, teléfono)
- Dos referencias personales
- \$1,000.00 monto de apertura

2.6.2 Cuenta Maestra

La Cuenta Maestra Bancomer es la mejor opción para ahorrar e invertir en condiciones altamente competitivas, permite manejar el dinero desde los más avanzados y cómodos canales de servicio y adquirir una amplia gama de productos de inversión, crédito y servicios bancarios. Esta cuenta está diseñada para aquellas personas que buscan obtener rendimientos y que normalmente giran pocos cheques. Cuenta con la tarjeta de Débito Internacional, rendimientos atractivos y disponibilidad inmediata del dinero.

Requisitos:

- Identificación oficial vigente con fotografía (pasaporte, credencial de elector, cédula

profesional)

- Comprobante de domicilio, de preferencia a tu nombre (recibo de agua, luz, predial, teléfono)
- 3 mil pesos por monto de apertura
- Dos referencias personales

2.6.3 Cuenta versátil

La cuenta Versátil Bancomer es la mejor opción para manejar el dinero eficientemente a través de una chequera y una Tarjeta de Débito. Además se puede acceder a la cuenta desde los más avanzados y cómodos canales de servicio y adquirir una amplia gama de productos de inversión, crédito y servicios bancarios. Esta cuenta es ideal para aquellas personas que realizan múltiples operaciones bancarias.

Requisitos:

- Identificación oficial vigente con fotografía (pasaporte, credencial de elector, cédula profesional)
- Comprobante de domicilio de preferencia a tu nombre (recibo de agua, luz, predial, teléfono)
- Dos referencias personales
- Depósito de \$2,500 para apertura
- Bancomer cuenta con los instrumentos de inversión más flexibles. También se tiene una gama de instrumentos de Inversión a Plazo y de Fondos de Inversión que son la mejor alternativa para obtener los mejores rendimientos.

2.6.4 Inversión a Plazo

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

2.6.5 Pagaré un día

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

2.6.6 Pagaré a Plazo

Si se quiere invertir el dinero y obtener rendimientos garantizados, los Pagarés Bancomer se pueden aperturar desde \$5,000, elegir plazos flexibles entre 7 y 392 días y operarlos cómodamente desde Línea Bancomer o bancomer.com.

2.6.7 CEDES

Si se quiere invertir a mediano plazo y obtener altos rendimientos mensuales garantizados a tasa fija o variable, los CEDES Bancomer son una excelente opción ya que se pueden aperturar desde \$5,000, elegir plazos flexibles entre 90 y 390 días y operarlos cómodamente desde Línea Bancomer o bancomer.com.

2.6.8 Fondos de Inversión

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

2.6.9 Fondo Bancomer Bancario (BMERBAN)

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

2.6.10 Fondo Bancomer Dólares (BMERDOL)

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

2.6.11 Fondo Bancomer Ahorro (BMERAHO)

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

Bancomer ofrece diferentes Tarjetas de Crédito, créditos de nómina y Crédito de Auto con las mejores condiciones del mercado.

2.6.12 Crédito de nomina

Es la mejor forma de obtener liquidez para financiar cualquier imprevisto, oportunidad o emergencia. Son Pagos fijos durante la vida del crédito el cual no se requiere de Aval ni Garantía. El monto del Crédito es desde \$ 2,000 hasta \$ 500,000

Requisitos:

Ser persona física, contar entre 18 y 69 años 11 meses de edad, tener un tener un Ingreso bruto mínimo de \$2,000, recibir su sueldo en Libretón o cuenta de Cheques Bancomer, por último, tener antigüedad mínima de un año en el empleo.

Documentos requeridos:

Identificación Oficial vigente (Credencial del IFE, Pasaporte, Cédula Profesional con antigüedad menor a 10 años)

Comprobante de domicilio a tu nombre (Agua, Luz, Predial, Teléfono, IFE, Estados de Cuenta de cualquier institución)

Comprobantes oficiales de ingresos del último mes (recibos membretados por la empresa)

2.6.13 Crédito de auto

Es un Plan de Financiamiento que permite al cliente adquirir cualquier vehículo nuevo o seminuevo, con un enganche mínimo del 25% con una Tasa Fija, Plazos flexibles (de 6 hasta 60 meses) y Pagos Fijos

Requisitos: el solicitante debe contar con la edad de 18 años hasta 64 años, tener un ingreso mínimo de \$5000.00 mensuales, se persona física sin actividad empresarial y contar con un año de antigüedad en el empleo. E l solicitante debe requerir la solicitud del crédito en Sucursal (anexando último comprobante de ingresos y domicilio)

2.6.14 Tarjeta de crédito

La mayor ventaja de una tarjeta de crédito es la flexibilidad que le da al usuario, quien puede pagar sus saldos por completo en su fecha límite mensual o puede pagar una parte entre las más conocidas en BBVA Bancomer:

2.6.14.1 Tarjeta azul

Es un instrumento de Pago para realizar compras y pagarlas al propio ritmo del usuario obteniendo beneficios que no disfrutaría al pagar en efectivo. Cuenta con el Programa de Beneficios y Recompensas Vida Bancomer con el cual acumula Puntos Bancomer que se puede usar para pagar compras en comercios y además brinda Cupones y Descuentos inmediatos por pagar con la Tarjeta de Crédito.

Para obtener la Tarjeta de Crédito Bancomer Azul es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

Ser mayor de 18 años y contar con ingresos fijos mensuales comprobables de \$5,000. El solicitante debe anexar copia fotostática de una identificación oficial vigente con fotografía: credencial de elector, pasaporte o cédula profesional.

2.6.14.2 Tarjeta de oro

Con esta tarjeta el cliente tiene Seguridad y Reconocimiento de su Crédito en cualquier parte del mundo, ya que su Tarjeta de Crédito es aceptada en más de 29 millones de establecimientos y 1.4 millones de Cajeros Automáticos alrededor del mundo gracias al respaldo de Visa

Para obtener la Tarjeta de Crédito Oro Internacional es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

Ser mayor de 18 años, tener un Ingreso fijo mensual comprobables de \$20,000.00

El solicitante debe anexar copia fotostática de una identificación oficial vigente con fotografía: credencial de elector, pasaporte o cédula profesional. Contar con teléfono en el domicilio. Así mismo el cliente debe Acudir a una Sucursal Bancomer, llenar una solicitud de Tarjeta de Crédito, anexar la documentación y entregarla a uno del ejecutivo

2.6.14.3 Tarjeta platinum

La Tarjeta de Crédito Bancomer Platinum brinda seguridad y respaldo, así como los mejores beneficios:

Atención en México y el mundo; las 24 horas del día todo el año a través de los centros de atención al cliente: Línea Bancomer, Centro de Atención a clientes de Visa, acceso a una línea de crédito de \$50,000.00 como mínimo y servicios de reemplazo urgente de tarjeta o disposición de efectivo de emergencia en el extranjero.

Requisitos: Ser Mayor de 18, tener Ingresos comprobables de \$40,000.00, residir en la república mexicana y tener teléfono en domicilio

El cliente deberá entregar una copia de identificación oficial vigente:

- Credencial de Elector
- Pasaporte
- Cédula Profesional (Con antigüedad máxima de 10 años)

Entregar copia de un comprobante de domicilio con antigüedad máxima de 2 meses:

- Estado de Cuenta de cualquier institución de crédito
- Recibo de predial, agua, luz o teléfono
- Credencial del IFE

2.6.14.4 Tarjeta congelada

Ofrece seguridad y reconocimiento del Crédito en cualquier parte del mundo, ya que

esta Tarjeta de Crédito es aceptada en más de 29 millones de establecimientos y 1.4 millones de Cajeros Automáticos alrededor del mundo gracias al respaldo de Visa.

Para obtener la Tarjeta Congelada Bancomer es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

Ser mayor de 18 años, no requiere referencias de crédito, ni garantías, ni depósitos. Tener Ingresos mensuales para Personas Físicas que tengan una cuenta de Nómina Bancomer entre \$2,000 y \$5,000 y para mercado abierto (todos los clientes) con ingresos mensuales entre \$3,000 y \$5,000

2.6.14.5 Tarjeta Bancomer Educación

Es exclusiva para el Sector Educativo que cuente con nómina Bancomer, no necesita cuota de Apertura, cuenta con el programa de beneficios y recompensa “vida Bancomer” con el cual acumulas puntos que se puede usar para pagar compras en comercios. Además brinda cupones y descuentos por el uso de tu Tarjeta de Crédito.

Para obtener la Tarjeta de Crédito Educación es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

Pertenecer al Colectivo Educación, contar con dispersión de nómina, Ser mayor de 18 años y tener Ingresos fijos mensuales comprobables mayores de \$6,000.00

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

2.6.15 Auto y hogar seguro.

Con este seguro el cliente puede disfrutar del nuevo Servicio de Asistencia Vial que incluye:

1. Servicio de Grúa
2. Suministro de gasolina
3. Cambio de llantas
4. Paso de corriente
5. Otros líquidos

El usuario cuenta con coberturas como Responsabilidad Civil contra Daños a Terceros y Gastos Médicos a Ocupantes, Posibilidad de registrar varios conductores para el vehículo asegurado. Además, cuenta con Póliza, servicio a clientes y servicio de indemnización

Requisitos:

Que el contratante y/o conductores sean mayores de 21 años y menores de 70 años. Este seguro no es válido para pick Ups o autos destinados al servicio público (taxis, colectivos, etc.).

2.6.16 Vida y familia segura

Es un seguro sencillo, que cubre el fallecimiento del asegurado POR CUALQUIER CAUSA, excepto suicidio. El usuario elige la Suma Asegurada que dejará a sus beneficiarios de acuerdo a sus necesidades. Existen planes opcionales que permiten mantener o incrementar la Suma Asegurada. De igual manera, existe la opción de pagos mensuales con cargo a cualquier cuenta o Tarjeta de Crédito Bancomer.

La Suma Asegurada mínima es de \$50,000 y la máxima de \$800,000 y \$1, 500,000 sólo para clientes de Banca Preferente y Patrimonial, aunque éstas podrán limitarse de acuerdo a las respuestas otorgadas en el cuestionario de salud.

El límite de edad para la suscripción es de 65 años y su renovación hasta los 70 años.

La prima mensual se fija en función al plan y a la Suma Asegurada elegida, así como a la edad del asegurado

2.6.17 Otros Servicios Bancarios

Para que los usuarios realicen operaciones con comodidad y en horarios más amplios que en las diferentes sucursales existen otras formas de servicios:

2.6.17.1 Pago Automático Bancomer

Pago Automático Bancomer carga a la cuenta del usuario de cheques el importe de las cuentas en sus fechas de pago.

2.6.17.2 Nómina Bancomer

Este es el paquete de beneficios de nómina en México que ofrece BBVA Bancomer cuando el cliente recibe el abono electrónico de su sueldo en una cuenta de ahorro "Libretón".

2.6.17.3 Banca en Línea Personas

Realiza todas las operaciones bancarias del cliente desde cualquier computadora con acceso a Internet de la manera más segura y cómoda. El usuario podrá Manejar sus finanzas personales al igual que sus saldos, traspasando dinero entre tus cuentas, realizando tus pagos de teléfono, luz y mucho más.

Línea Bancomer es el servicio que te permitirá consultar los saldos de las cuentas, realizar operaciones y solicitar servicios desde cualquier teléfono y a cualquier hora del día. Ahorra tiempo ya que todo se podrá hacer desde casa u oficina.

2.6.17.4 Cajeros automáticos Bancomer

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

2.6.17.5 Tarjeta de débito

Si se requiere que el dinero esté siempre al alcance, mantenerse al tanto de las cuentas por los más avanzados canales y tener un mejor control de las finanzas, se recomienda hacer uso de una Tarjeta de Débito.

2.6.17.6 Bancomer.com Móvil

Con Bancomer.com Móvil el usuario podrá consultar sus saldos y movimientos de sus cuentas, realizar pagos de servicios y tarjeta de crédito, así como consultar la información financiera más relevante del país, todo esto desde el teléfono celular con servicio de Internet.

2.7 Productos y Servicios para Personas Morales

Cuentas de Cheques para Negocios Bancomer

2.7.1 Cuenta Versátil para Negocios

La Cuenta Versátil Negocios de Bancomer es la mejor opción del cliente para manejar el dinero de su empresa o negocio eficientemente, ya que puede ingresar a su cuenta desde los más avanzados y cómodos canales de servicio y adquirir una amplia gama de productos de inversión, crédito y servicios bancarios. Esta cuenta es ideal para empresas pequeñas o medianas, o para personas físicas con actividad empresarial que suelen realizar múltiples operaciones bancarias.

Requisitos:

Tener la copia del Acta Constitutiva, Registro Federal de Contribuyentes, copia de poder de los representantes con facultades para suscribir y emitir títulos de crédito debidamente registrados ante notario. Así mismo, el cliente debe contar con : la copia de identificación oficial vigente y con fotografía del apoderado legal y representante, copia del comprobante de domicilio del apoderado legal o representante, copia del comprobante del domicilio fiscal de la empresa y Tres referencias bancarias o comerciales. También, el cliente debe contar con un depósito inicial mínimo de \$3,000.

2.7.2 Cuenta Maestra Negocios

La Cuenta Maestra Negocios es la mejor opción para ahorrar e invertir los recursos de una empresa o negocio en condiciones altamente competitivas, manejar el dinero desde los más avanzados y cómodos canales de servicio y adquirir una amplia gama de productos de inversión, crédito y servicios bancarios. Esta cuenta está diseñada para PyMES (Pequeñas y Medianas Empresas) que buscan obtener rendimiento por su dinero.

Requisitos:

Contar con una copia del Acta Constitutiva, copia del Registro Federal de Contribuyentes; copia del poder de los representantes con facultades para suscribir y emitir títulos de crédito debidamente registrados ante notario. Igualmente, el cliente debe tener una copia de identificación oficial vigente y con fotografía del apoderado legal y representante, copia del comprobante del domicilio fiscal de la empresa y tres referencias bancarias o comerciales. El cliente debe contar con un depósito inicial mínimo de \$6,000.00.

2.7.3 Cuenta Versátil Dólares Negocios

La Cuenta Versátil Dólares Negocios es una opción para obtener cobertura cambiaria y manejar el dinero de una empresa o negocio eficientemente ya que permite ingresar los recursos desde los más avanzados y cómodos canales de servicio.

Requisitos:

Contar con una copia del Acta Constitutiva, copia del Registro Federal de Contribuyentes; copia del poder de los representantes con facultades para suscribir y emitir títulos de crédito debidamente registrados ante notario. Igualmente, el cliente debe tener una copia de identificación oficial vigente y con fotografía del apoderado legal y representante, copia del comprobante del domicilio fiscal de la empresa y tres referencias bancarias o comerciales. El cliente debe contar con un depósito inicial

mínimo de 500 dólares.

2.7.4 Cuenta maestra dólares negocios

La Cuenta Maestra Dólares Negocios es la mejor opción para obtener cobertura cambiaria para liquidar pasivos en dólares e invertir los recursos de una empresa o negocio en condiciones altamente competitivas.

Contar con una copia del Acta Constitutiva, copia del Registro Federal de Contribuyentes; copia del poder de los representantes con facultades para suscribir y emitir títulos de crédito debidamente registrados ante notario. Igualmente, el cliente debe tener una copia de identificación oficial vigente y con fotografía del apoderado legal y representante, copia del comprobante del domicilio fiscal de la empresa y tres referencias bancarias o comerciales. El cliente debe contar con un depósito inicial mínimo de mil dólares.

Bancomer tiene toda la gama de instrumentos de Inversión a Plazo y los diferentes Fondos de Inversión que son la mejor alternativa para obtener los mejores rendimientos.

2.7.5 Inversión a Plazo

Los clientes que deseen invertir su dinero y obtener rendimientos garantizados, los pagarés Bancomer son ideales, ya que pueden aperturarlos desde 25 mil pesos, elegir plazos flexibles desde 1, 3, 7, 14, 21, 28 días y operarlos cómodamente desde Línea Bancomer o Bancomer.com

2.7.6 Pagaré un día

El usuario puede obtener rendimientos por sus ahorros pero tiene la posibilidad de disponer de ellos en cualquier momento, Pagaré un Día es la mejor alternativa. Para abrirlo sólo se necesita un depósito inicial de \$5,000.00.

2.7.7 Pagaré Plazo

Para invertir dinero y obtener rendimientos garantizados, los Pagarés Bancomer son ideales ya que se pueden abrir desde \$5,000, el usuario puede elegir plazos flexibles entre 7 y 392 días y operarlos cómodamente desde Línea Bancomer o bancomer.com.

2.7.8 CEDES

Para invertir el dinero a mediano plazo y obtener altos rendimientos mensuales garantizados a tasa fija o variable los CEDES Bancomer son una excelente opción ya que se pueden abrir desde \$25,000, el usuario puede elegir plazos flexibles entre 90 y 390 días y operarlos cómodamente desde Línea Bancomer o bancomer.com.

2.7.9 Fondos de Inversión

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

2.7.10 Fondo Bancomer Empresas (BMEREMP)

Es recomendable para tesorerías de empresas que busquen optimizar la rentabilidad sin perder disponibilidad de sus recursos. Bancomer es un aliado en la ampliación de las empresas ya que cuenta con productos para Financiar las Operaciones e Infraestructura.

2.7.11 Tarjeta Empresarial

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

2.7.12 Tarjeta versátil

Si lo que busca es apoyo financiero para hacer frente a las necesidades eventuales de liquidez en tu negocio, la Tarjeta Versátil brinda la tranquilidad de contar con crédito de

fácil acceso.

2.7.13 Credipyme Clásico

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

2.7.14 Credipyme Productivo

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

2.7.15 Otros servicios:

2.7.15.1 Centro de Negocios

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

2.7.15.2 Servicios empresariales

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

2.7.15.3 Banca en Línea para Negocios

Permite realizar todas las operaciones bancarias desde cualquier computadora con acceso a Internet de la manera más segura y cómoda. Manejar las finanzas de un negocio será mucho más fácil porque en sólo un segundo el cliente podrá estar

consultando sus saldos, traspasando dinero entre sus cuentas, pagando proveedores, realizando pagos de nómina y mucho más.

2.7.15.4 Línea Bancomer

Línea Bancomer es el servicio que permite consultar los saldos de las cuentas, realizar operaciones y solicitar servicios desde cualquier teléfono y a cualquier hora del día. Ahorra tiempo ya que todo podrás hacer desde tu casa u oficina.

2.7.15.5 Concentración Inmediata Empresarial

Para mejorar el control de cobranzas y reducir costos de operación, Concentración Inmediata Empresarial es la solución para recibir e identificar los pagos que realicen los clientes.

Para protección de negocios se cuenta con el siguiente seguro:

2.7.15.6 Empresas

Este seguro es deducible de impuestos al 100% en el caso de asegurar a todo el personal, la empresa no necesitará enfrentar situaciones difíciles y delicadas en caso de fallecimiento o incapacidad del empleado. Ayudaría a Fortalecer la lealtad y fidelidad de los empleados a la empresa al incrementar el paquete de prestaciones. El costo de las primas estará dado por rangos de edades y deberá ser pagada por la Empresa al 100%.

Las características de este seguro son:

La vigencia es de 12 meses a partir de la fecha que se estipula en la carátula de la póliza. La Suma asegurada elegida por la Empresa (desde \$50 mil hasta \$ 1 millón, en módulos de \$50 mil).La edad de contratación desde 14 hasta 70 años.

No requiere examen médico, sólo responder a un sencillo cuestionario de salud, el

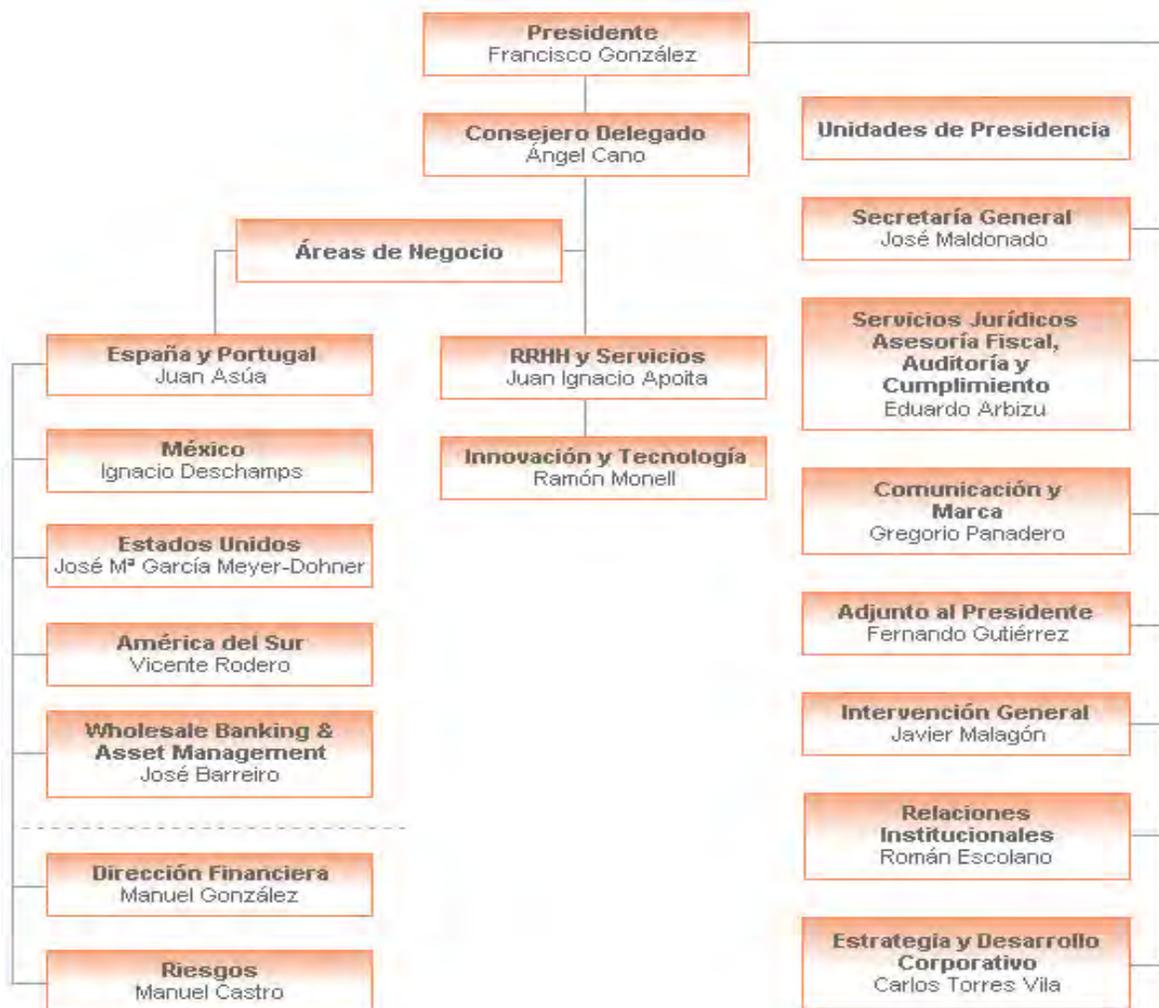
medio de cobro es Cuenta de Cheques Empresarial BBVA Bancomer. Además, las formas de Pago son: Anual y Mensual.

Tres tipos de Planes:

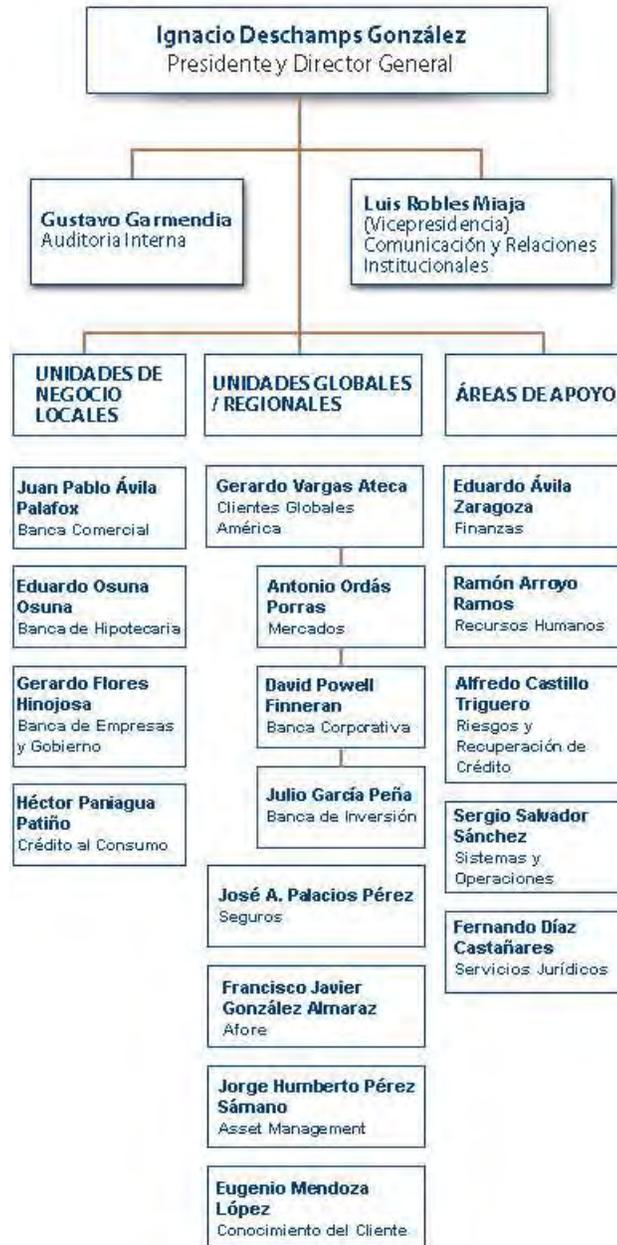
- Plan A: Fallecimiento y Muerte Accidental.
- Plan B: Fallecimiento, Muerte Accidental e Invalidez Total y Permanente.
- Plan C: Fallecimiento, Muerte Accidental, Invalidez Total y Permanente y Pérdidas Orgánicas.

2.8 Organización y Estructura

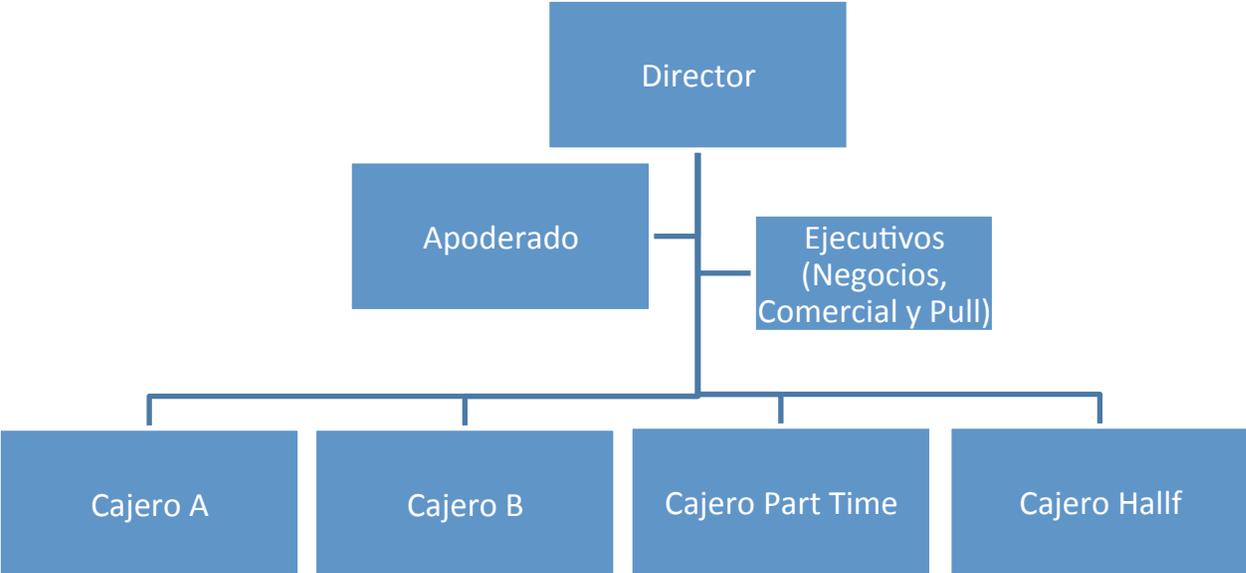
2.8.1 Organigrama a Nivel Internacional:



2.8.2 Estructura y Organización a Nivel Nacional:



2.8.3 Estructura y Organización en la Sucursal Bancomer Chetumal:



2.8.4 Divisiones a nivel nacional

La Banca Comercial Nacional tiene 20 Divisiones, las cuales son: Baja California y Sonora, Bajío, Centro, Centro Norte, Centro Sur, Comercio Exterior, Golfo, Metro Centro, Metro Centro Norte, Metro Norte, Metro Periferia, Metro, Sur, Noreste, Noroeste, Norte, Occidente, Occidente, Norte, Occidente Sur y Sur Sureste

2.8.5 División sureste del país

Quintana Roo forma parte de la división sureste que a su vez se subdivide en 8 zonas: Mérida Sur, Tuxtla, Mérida Norte, Villa Norte, Campeche, villa Sur, Tapachula y Cancún Chetumal integra parte de la Dirección de Zona Cancún con sus dos sucursales, la sucursal 5031: Las Américas Chetumal y la sucursal 5757: Chetumal Principal. Para la Dirección de Zona es importante que cada una de las sucursales que la integran cumpla con sus metas mensuales, ya que la medición que se realiza es en forma global; por lo tanto si una sucursal falla al cumplir con su presupuesto, toda la zona se ve afectada. Por tal motivo cada uno de los ejecutivos tiene que cumplir con su meta asignada y así lograr un buen cierre de ventas cada mes.

CAPITULO 3

Descripción de Funciones

Desempeñadas y su vinculación con la

Formación Profesional

3.1.- Descripción de funciones

El puesto de Cajero Administrativo está comprometido a efectuar cada una de las actividades y Operaciones que corresponden a dicho puesto con estricto apego a las Disposiciones Legales, al Código de Ética y al Sistema de Control Interno de Bancomer Operadora, a la Normativa Corporativa del Grupo Financiero BBVA Bancomer y procedimientos aplicables a sus funciones y responsabilidades.

La labor que desempeña es muy amplia y está clasificada en los siguientes tipos de funciones:

3.1.1 Operaciones relevantes/inusuales y preocupantes

- Conocer, cumplir y hacer cumplir las políticas y procedimiento establecidos en el área. Reportar operaciones Relevantes, Inusuales y Preocupantes de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Institución.
- Llevar a cabo las acciones necesarias que permitan determinar si las actividades de nuestros clientes son acordes a su operación normal.

Participar en la capacitación y actualización sobre la Prevención de Lavado de Dinero, asistiendo a los cursos, pláticas y videoconferencias que para tal efecto se lleven a cabo.

3.1.2 Gestión del riesgo operacional

- Conocer y cumplir las políticas y procedimientos establecidos para el Grupo BBVA en materia de Riesgo Operacional. Reportar al Gestor de Riesgo Operacional de la unidad los riesgos operacionales del proceso a su cargo, así como participar en la gestión de los mismos. Participar en la capacitación y actualización sobre las herramientas de Riesgo Operacional, que se encuentra en Intranet Corporativa.

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

3.1.3 Desarrollo del negocio

- Mantenerse debidamente actualizado en las características, condiciones, tarifas, circuitos y argumentos de conocimiento de las operaciones y de venta de los productos y servicios de Banca Comercial.
- Atender y satisfacer las necesidades de los clientes en forma rápida, eficiente y apegada a las políticas institucionales.
- Atender las solicitudes de operaciones planteadas por los clientes y resolver dentro de su ámbito de facultades, o realizando la gestión con niveles superiores, vigilando el cumplimiento de las Normas de Riesgo establecidas por la Institución.
- Atender aquellas incidencias y reclamaciones presentadas por los clientes resolviendo aquellas dudas que se encuentren dentro de sus facultades.
- De manera mensual establecer en forma conjunta con el Director, apoderado, gestión Cajas y Gestión Comercial el Plan de ventas.
- Los cajeros tienen que ser capacitados para poder reconocer las necesidades del cliente a través de una conversación informal.

- Promover el anaquel de productos y servicios, buscando incrementar la base de clientes o la fidelización de los actuales.
- Semanalmente dar seguimiento, en forma conjunta con el apoderado de Sucursal, al cumplimiento del Plan establecido y a los resultados que se van obteniendo.

3.1.4 Gestión de precios

- Gestionar a los clientes del segmento masa para que contraten inversiones con renovación automática.
- Alerta miento en caso de operaciones sospechosas y relevantes.

3.1.5 Gestión y calidad del riesgo

- Realizar la promoción del producto de Crédito a Particulares adecuando de acuerdo al perfil del cliente y necesidades del cliente/prospecto, dándole asesoría en los requisitos y documentos necesarios para realizar el trámite de contratación.
- Recibir por parte del cliente/prospecto tanto la solicitud de crédito, como la documentación correspondiente de acuerdo al producto a contratar, en función a la normativa de riesgo vigente.
- Revisar que tanto la solicitud de crédito, como la documentación correspondiente este completa y correcta, para poder efectuar la evaluación del perfil de historia crediticia.
- Entregar el formato de oferta vinculante, en caso de solicitud del cliente por escrito, para Crédito Hipotecario a particulares.
- Enviar vía fax o correo a Seguros BBVA Bancomer solicitando el examen médico para aquellos clientes que requieran un crédito y que de acuerdo a las políticas de

riesgo vigente, sea necesario realizarlo.

- Utilizar en forma correcta las herramientas para hacer la evaluación de créditos a particulares.
- Presentar propuestas de crédito, debidamente contrastados contra sistema al Dir. De Sucursal para su sanción.
- Enviar a la Unidad de Admisión de Riesgos de la División copia del expediente del cliente, incluyendo la documentación requerida para el tipo de producto de crédito solicitado, conforme a la normativa vigente.
- Recibir notificación, vía sistema de la recepción del expediente completo o retroalimentación de los errores u omisiones presentados en la propuesta de crédito por parte de las áreas involucradas de acuerdo al circuito autorizado para cada tipo de crédito.
- Solicitar vía mail a Administración de Crédito Hipotecario la consulta a INFONAVIT, si el cliente lo solicita o reúne los requisitos, proporcionando los datos requeridos de acuerdo a la normativa vigente.
- Contactar y asesorar al cliente con respecto a la documentación de la garantía y pago de avalúo que se requiere para continuar con el trámite de solicitud de aquellos créditos que así estén estipulados de acuerdo a la normativa vigente.
- Integrar expediente del cliente con la documentación correspondiente de la garantía, solo en caso de Crédito Hipotecario y en plazas diferentes a donde se encuentra el Centro Hipotecario, envía copia de expediente al perito valuador seleccionado por el cliente, al Centro Hipotecario y al Notario asignado para la operación.
- Dar de alta PU las operaciones de crédito a particulares que, conforme a las facultades asignadas al Dir. De Sucursal, corresponden para realizar la liberación de

las mismas.

- Dar seguimiento al resultado de la evaluación y “liberación” del crédito a través de las instancias facultadas.
- Notificar oportunamente al Cliente/Prospecto el grado de avance y/o resultado de su solicitud de crédito.
- Recibir del cliente y enviar al área involucrada (Centro Hipotecario) la documentación necesaria para la formalización del crédito y recibe notificación de la fecha de firma del mismo.
- Vigilar la correcta aplicación/formalización de los créditos otorgados.
- Recabar firmas de las partes involucradas en los documentos requeridos por la normativa vigente para cada tipo de producto de crédito.
- Imprimir la póliza de seguros correspondientes a Crédito Hipotecario y entrega al cliente.
- Recibir del Notario los testimonios registrados ante el R.P.P. en un plazo máximo de 90 días o de acuerdo a los tiempos de cada entidad federativa y enviar con acuse de recibo dichos testimonios al Centro Hipotecario.
- Realizar gestiones de recuperación de cartera de casos asignados temporalmente por el Director de Sucursal.

3.1.6 Gestión de fila

- Direccionar a los usuarios de los servicios de ventanilla de la Sucursal que se encuentran formados en las distintas filas con el fin de:

- Detectar prospectos para la venta de productos y servicios.
- Clasificar por segmentos a quienes nos visitan ya sean usuarios, clientes, empresas y clientes preferentes.
- Asignar cuantas ventanillas estarán disponibles para dicho segmento, con base al número de personas ubicadas en cada uno.

3.1.7 Operaciones generales al cliente

- Depósitos en efectivo a cuentas de ahorro y cuentas de cheques, a convenios CIE y pago de servicios.

- Depósitos con cheque a cuentas de ahorro convenios Cie y pago de servicios.

Pago de cheques.

- Retiro de efectivo con cargo a la cuenta.
- Pago de contribuciones federales en efectivo o con cheque.
- Retiro de cuentas de Dispersión Inmediata Empresarial (DIE)
- Pago de cuotas patronales
- Traspasos entre cuentas Bancomer.
- Transferencias de una cuenta Bancomer a otro banco (SPEUA)
- Emisión de cheques de caja
- Emisión de órdenes de pagos nacionales e internacionales
- Renovación o sustitución de plásticos ya sean de debito o crédito
- Reimpresión de NIP

En el depósito bancario se emite una ficha de depósito donde señala que el banco recibe del cliente una suma de dinero, de la cual puede disponer libremente,

obligándose a restituirla el mismo género y cantidad, en el plazo convenido. Los depósitos pueden ser a plazo fijo o a la vista. En el primer caso, el banco remunera al cliente con intereses por el plazo de la colocación. En los depósitos a la vista, en general, no se paga interés. Cabe señalar que a partir del 1 de octubre se emitió La Ley del Impuesto a los Depósitos en Efectivo que fue aprobada por el Congreso de la Unión, como parte del paquete de Reforma Fiscal.

El 1° de noviembre del 2009 se realizó un cambio a la ley reduciendo la cantidad de efectivo de \$25,000 a \$15,000 y aumentando la tasa del 2 al 3%.

Por ello, a partir del 1° de enero de 2010 se obliga al pago del impuesto mencionado a las personas físicas y morales (empresas) que realicen depósitos en efectivo mayores a \$15,000 pesos mensuales, considerando todos los depósitos que se realicen en todas las cuentas de las que el cliente sea titular en una misma institución del sistema financiero.

En depósitos con cheques, se plasma al reverso del cheque el número de cuenta o convenio cie al que se realiza el deposito, en caso de pago de contribuciones federales o registros patronales deberán llevar la siguiente leyenda “cheque librado para el pago de contribuciones federales a cargo de persona física con RFC/aportaciones IMSS Infonavit con registro patronal.

3.1.8 Traspasos

- Traspasos puntuales entre cuentas en M.N. o U.S.D. sólo por instrucciones del titular o representante legal de la cuenta.
- Consultas, modificaciones y correcciones.
- Realizar compraventa de dólares con traspaso entre cuentas de cheques del mismo cliente, sólo por instrucciones del titular o de un representante legal y sólo se podrá realizar en la Sucursal Gestora de la cuenta.

3.1.9 Financiamiento y créditos

- Liquidaciones.
- Realizar depósitos.
- Estados de cuenta.
- Recepción de pagos de créditos con cargo a cuenta.
- Seguimiento operativo con la Unidad Central de Operaciones de Crédito.

3.1.10 Servicios y operaciones diversas

- Cargos en cuenta por operaciones diversas y servicios sólo con carta autorización del titular.
- Busca apoyo del Director de Sucursal en transferencias (monto).
- Realizar la emisión de órdenes de pago y giros internacionales de acuerdo a facultades

3.1.11 Cierre de terminal

- Cierre de documentos.
- Cierre de servicios/operaciones diversas.
- Cierre de terminal Totales Host.

3.1.12 Tratamiento de incidencias

- Consultas de incidencias pendientes.
- Resolución de incidencias.

3.1.13 Tarjeta de débito sin personalizar y crédito

- Entrega de tarjetas sólo al titular de la tarjeta.

- Cancelación de reposición de tarjetas por robo, extravío o banda dañada.

3.1.14 Talonarios

- Entrega de talonarios sólo al titular o representante legal de la cuenta.
- Cambio de estado de terminal a talonarios.
- Cancelación/reporte de talonarios.
- Reporte de documentos por terminal.

3.1.15 Control de expedientes

- Mantener y actualizar de forma integral los Expedientes Únicos de Clientes de la Sucursal y Expedientes de Crédito, conservarlos bajo resguardo de la Sucursal.
- Seguimiento de la actualización de datos de clientes, por campañas de áreas centrales (Call-Center, Riesgos, Marketing, etc.).

3.1.16 Seguridad de las operaciones

- Control de los documentos físicos de las operaciones.
- Verificación de la operación, sobre todo en operaciones realizadas dentro de sus facultades.
- Acatar las instrucciones del Apoderado de Sucursal en cuanto la operación y administración de las transacciones y funciones realizadas.

3.1.17 Visitas de organización

- Colaboración y atención de las observaciones administrativas que realice la Dirección de Administración Regional (DAR) a través del Apoderado de Sucursal.
- Atender las observaciones de la visita de Organización, mismas que serán señaladas por el Apoderado de la Sucursal.

3.1.18 Recursos humanos

- Participar activamente en los programas y eventos de capacitación y actualización propias de puesto.
- Retroalimentar al Director de la Sucursal sobre asuntos personales, laborales o necesidades particulares de formación.

3.1.19 Seguridad de la sucursal

- Reportar “fallas” o “anomalías” a las medidas físicas, materiales y de seguridad de la Sucursal.
- Acatar permanentemente las medidas y normas de seguridad institucionales.
- Mantener las medidas y recomendaciones realizadas por las Áreas de Seguridad, Auditoría, Control Normativo, DAR, Gestión y por el mismo Director y Apoderado de la Sucursal, en cuanto a la operación, administración y actuación dentro de la institución.

3.1.20 Recaudación

- Recaudación de IMSS e INFONAVIT, (SUA) con cargo a cuenta.
- Validación de diskettes SUA.

3.2.- Vinculación Del Plan De Estudios De La Carrera De Sistemas Comerciales Con La Experiencia Laboral:

El plan de estudios de la carrera de sistemas comerciales está estrechamente ligado con la función que desempeña, en virtud que el objetivo principal de esta licenciatura es formar profesionistas con dominio de conocimientos teóricos y de habilidades

prácticas en las áreas de desarrollo y gestión empresarial, así como la comercialización de bienes y servicios; estos me han permitido contribuir al análisis de las necesidades y a la solución de la problemática del desarrollo de la empresa en la que laboro.

La misión de mi función está enfocada en atender a los clientes del segmento masa, con el fin de lograr los objetivos de actividad operacional establecidos por la sucursal a la que pertenezco, siguiendo las normas y métodos definidos en forma conjunta con mi Apoderado, así como incrementar la base de clientes y la fidelidad de los existentes a través de la actitud de servicio, eficacia y prontitud de las operaciones cuidando la rentabilidad del Banco y ofreciendo un servicio de calidad. Para lograr esta misión se tienen los siguientes objetivos específicos:

- Asegurar permanentemente la actualización de los procesos, riesgos y controles asignados a cada una de las áreas que integran el grupo.
- Lograr los objetivos de negocio mediante la realización de las actividades de promoción y venta efectiva del anaquel de productos y servicios de la Banca Comercial, establecidos en mi Plan Personal de Gestión (PPG).
- Incrementar permanentemente la base de clientes rentables de la sucursal.
- Gestionar en forma proactiva a los clientes / prospectos que se encuentran en la sucursal, buscando incrementar la su fidelización al Banco, mediante la venta de un mayor número de productos y servicios que satisfagan sus necesidades.
- Fomentar la migración de transacciones de los clientes hacia canales más eficientes y rentables para el Banco.
- Gestionar en forma oportuna la recuperación de créditos asignado de manera temporal por el Director de Sucursal.
- Atender y dar pronta solución a aclaraciones, quejas y reclamos de clientes del segmento masa, con absoluto apego a la normatividad definida por el

Banco.

- Asegurar el cumplimiento de las normas de calidad y los niveles de servicio establecidos por la Banca Comercial.

Definitivamente para que el ejecutivo pueda cumplir con estos objetivos es necesario que tenga o adquiera habilidades y conocimientos en diversas áreas que le permitan desempeñarse adecuadamente; indudablemente podría desempeñarlo algún profesionalista de otra carrera, sin embargo la licenciatura en sistemas comerciales proporciona las bases necesarias para desempeñar esta función sin ningún problema y con mucha más facilidad debido tanto a las asignaturas de la carga académica como a las habilidades que nos permite adquirir. BBVA Bancomer es una Institución que tiene sus objetivos bien definidos y sabe lo que requiere de cada uno de sus empleados, por lo que ha designado un listado de las habilidades y aptitudes que desea de su personal para desempeñar esta función.

3.2.1 Habilidades para el puesto

Los cajeros de los bancos tienen una serie de habilidades que les ayudan a realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz. El cajero es la primera persona con la que un cliente ve al entrar en el banco. Para representar al banco de manera positiva, los cajeros deben ser amables, corteses y tener una actitud positiva con el cliente. Se debe prestar atención a los detalles para evitar actividades fraudulentas o errores que podrían costarle una gran cantidad de dinero al banco.

Los cajeros de los bancos deben tener una muy buena aptitud matemática. Deben manejar el dinero y dar el cambio durante una gran parte del día. Los cajeros tienen que hacer el balance del efectivo en su caja al final del día y hay veces que tienen que equilibrar el dinero en efectivo en la caja fuerte principal del banco. Si hay un déficit o superávit del ingreso total, los cajeros deben realizar una pequeña auditoría para encontrar la diferencia.

Un cajero debe ser un buen oyente para comprender exactamente lo que el cliente necesita. Después de ayudar a un cliente a resolver su problema inicial, un cajero debe escuchar al cliente para ver si hay otros productos y servicios que podrían ayudar al cliente a cumplir con sus metas financieras. Los clientes dan pistas sobre sus necesidades a futuro cuando hablan. Los cajeros deben estar preparados para hacer recomendar un cliente con algún socio de ventas o un gerente para ver si pueden ayudar ha dicho cliente con un producto o servicio.

Estas son otras de las habilidades que se deben poseer para el puesto:

- Toma de decisiones
- Trabajo en equipo
- Trabajo bajo presión
- Capacidad de relación con la gente
- Dominio de los procesos operacionales y de Gestión Cajas
- Dominio de los productos y los circuitos comerciales para la Red Minorista
- Manejo de paquetería Windows
- Conocimientos de crédito

3.2.2 Aptitudes para el puesto

Un cajero de banco es un profesional importante del servicio al cliente en esa institución. Es responsable del manejo de miles de pesos en depósitos, cheques y transferencias y de la atención diaria a todo tipo de clientes. Las cualidades más importantes que busca un banco cuando contrata a una persona para el puesto de cajero son honestidad, conocimiento de los procedimientos bancarios y experiencia en el servicio al cliente. En pocas palabras:

- Ser preciso
- Proactivo

- Analítico
Honesto
- Discreción en el manejo de información
- Actitud de servicio

Si hacemos una comparación de las habilidades y aptitudes listadas con el perfil de egresado y las habilidades que la licenciatura en sistemas comerciales nos permite desarrollar se apreciará la estrecha relación que ambas sostienen.

A continuación se ejemplificará dicha relación en base a algunas de las habilidades que se requieren para el puesto:

3.2.3 Negociador:

Se relaciona con dos habilidades específicas que desarrollamos en la carrera las cuales son:

- Implementar alternativas de comercialización a través de estrategias de ventas y de negociación que permitan la estabilidad del sistema comercial beneficio de los actores del mismo y de la sociedad en general.
- Diseñar y desarrollar estrategias de negocios que permitan el desarrollo de bienes y servicios orientados a la satisfacción de necesidades de los consumidores en los mercados regionales, nacionales e internacionales.

3.2.4 Capacidad de relación con la gente:

Se refiere a las siguientes habilidades:

- Desarrollar un claro compromiso con el bienestar de los individuos y de la sociedad.
- Desarrollar iniciativas empresariales tomando en cuenta los principios del desarrollo sustentable, la conservación, manejo y utilización responsable de los recursos naturales, la equidad y el respeto a la diversidad.

- El egresado de Sistemas Comerciales deberá tener la capacidad de autocrítica, deberá poder desempeñarse en forma honesta en base a principios éticos y valores que le permitan tener una actitud humanista, científica y con responsabilidad social.

3.2.5 Dominio de los procesos directivos y de gestión comercial:

Se compara con dos puntos de las habilidades adquiridas en la licenciatura:

- Analizar, diagnosticar y administrar los procesos de gestión de las empresas en cuanto al sistema comercial en que se insertan generando planes y proyectos en las áreas funcionales que permitan un proceso de mejoramiento continuo de su relación con el mercado.
- Desarrollar iniciativas empresariales que basen su competitividad en el manejo de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones

(NTIC) científicas y administrativas.

3.2.6 Dominio de los productos y los circuitos comerciales para la red minorista:

Se relaciona estrechamente con las siguientes habilidades obtenidas:

- Ser capaz de insertarse en el proceso de desarrollo de sistemas comerciales que permitan ofrecer bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades del consumidor.
- Analizar y explorar mercados tanto cuantitativamente en términos de la dimensión de la oferta y la demanda, de su ubicación geográfica así como cualitativamente de acuerdo a la identificación de las preferencias y características de los consumidores en los diversos entornos sociales, culturales y económicos presentes en los mercados.

Además de estas podríamos mencionar algunas actitudes y habilidades que comparten como: orientado a resultados, iniciativa, proactivo, analítico, razonamiento crítico, planeación y organización del trabajo, toma de decisiones, trabajo en equipo,

trabajo bajo presión, disposición de asumir retos, actitud de servicio, relaciones interpersonales, capacidad de relación con la gente, etc.

Como se puede observar las herramientas que la licenciatura en sistemas comerciales me ha proporcionado indudablemente me han permitido realizar mi trabajo con eficiencia y me han permitido un desarrollo profesional en esta institución.

3.3.- Asignaturas Que Se Utilizaron Para Mi Desempeño Laboral En BBVA

Bancomer:

La carga académica que ofrece la licenciatura en sistemas comerciales represento una ayuda idónea para mi desempeño laboran en BBVA Bancomer, ya que si bien no todas las asignaturas me fueron de utilidad al 100%, en su mayoría aquellas de concentración académica me aportaron los conocimientos y habilidades necesarias que utilizo actualmente. A continuación citare las asignaturas que me fueron de utilidad y la manera en la que me brindaron el soporte para realizar mis actuales funciones:

3.3.1. Seminario de problemas regionales

Esta asignatura tiene la finalidad de que el estudiante adquiriera la habilidad para analizar los problemas concretos del estado con el objeto de presentar una visión integrada y coherente del mismo, en la que se haga una ponderación del efecto de este en el desarrollo de la región; lo cual me ha servido para comprender las necesidades específicas de nuestra zona y de esta manera detectar los prospectos para la venta de productos y servicios acordes a sus necesidades.

3.3.2 Ética

Pretende que el estudiante adquiriera una formación ética significativa que le permita un desarrollo de los valores humanos dentro de la sociedad que integra, formando una conciencia social que procure elementos para el mejoramiento del mundo que lo rodea. Sin lugar a dudas este es un pilar para desempeñar cualquier trabajo y más

aún en una institución financiera como BBVA Bancomer en la que sus clientes dejan en nuestras manos su patrimonio, por tal motivo es imprescindible que el empleado tenga una conciencia social que le permita trabajar con ética y discreción sobre las operaciones que realizan los clientes, guardando siempre el secreto bancario por el cual nos regimos. Esto nos permite evitar en gran manera el fraude interno dentro de la institución, por tal motivo el banco nos incentiva continuamente para participar en la capacitación y actualización de cursos sobre prevención de lavado de dinero y actividades de financiamiento al terrorismo, así como también maneja un código de conducta el cual cada empleado debe seguir.

Es responsabilidad de cada uno realizar alertamientos en caso de operaciones sospechosas, acatar perfectamente las medidas y normas de seguridad institucionales y mantener las recomendaciones realizadas por las áreas de seguridad, auditoria, control normativo y por el mismo Director y Apoderado de la sucursal. BBVA Bancomer tiene un lema “si lo sabes, hazlo saber”.

3.3.3 Negociación y mercadeo

Esta materia tiene como finalidad propiciar que el alumno conozca y domine el marco de las actividades de ventas de bienes y servicios para desarrollarle una visión crítica que le den la pauta para tomar decisiones en el proceso de ventas y negociación para enfrentar la competencia en los mercados. Esta es una parte de la labor que desempeño ya que al mantenerme debidamente actualizada en las características, condiciones y tarifas de los productos y servicios del anaquel de la Banca Comercial podre utilizar los argumentos de venta que me permitan incrementar la base de clientes y la fidelización de los actuales al ofrecerle el producto adecuado de acuerdo a su perfil.

3.3.4 Promoción y publicidad

Permite identificar el público meta y de esta manera atender y satisfacer las necesidades de los clientes del segmento masa; así como evaluar la mezcla promocional para ofrecer en visitas a colectivos adecuados su perfil. En estos casos la

publicidad no pagada, juega un papel importante y depende del trato que le demos a nuestros clientes, la manera en la que ellos hablaran de la institución y del servicio que ofrecemos, por tal motivo el dar un servicio de calidad en nuestra mejor herramienta.

3.3.5 Psicología de las relaciones comerciales

Su objeto es capacitar al estudiante a saber aplicar la psicología en las relaciones comerciales, para superar obstáculos presentados por las relaciones interhumanas, con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa. Esta me ha permitido atender las solicitudes, incidencias y reclamaciones presentadas por los clientes del segmento masa, resolviendo aquellas que se encuentran en mis facultades o bien realizando la gestión con niveles superiores.

3.3.6 Desarrollo de productos

Brinda el conocer los conceptos teóricos y prácticos del proceso de desarrollo de productos a partir del análisis de las demandas del mercado y las estrategias de respuesta de la empresa. Adquirir habilidades para el proceso de diseño y desarrollo de productos y servicios, la determinación de las características conceptuales y formales de un producto. Llevar a cabo el proceso de desarrollo de un producto desde su concepción hasta su producción incluyendo los procesos de seguimiento y evaluación en cada etapa, así como ampliación de la línea, mejoramiento del producto y segmentación. Dichas habilidades me dan la facultad de detectar anomalías y proponer mejoras al anaquel de productos y servicios de la Banca Comercial.

3.3.7 Investigación de mercados

Conocer y aplicar la metodología para la realización de estudios de investigación de mercados con la finalidad de mejorar las relaciones comerciales o para incrementar las ventas de una empresa. De tal manera que al conocer el mercado y sus necesidades es mucho más fácil promover el anaquel de productos y servicios de acuerdo a su perfil y de esta manera incrementar la base de clientes y la fidelización de los actuales por medio de la migración de transacciones a canales más rentable

para el banco.

3.3.8 Planeación estratégica

Proporciona un panorama general de la planeación. Definición de la misión de la empresa. Establecimiento de objetivos y metas. Esto me permite establecer en forma conjunta con mi Director el Plan Personal de Gestión (PPG) así como el seguimiento para llevar a cabo las actividades establecidas.

3.3.9 Procesos administrativos

Permiten que el estudiante adquiera conocimientos y habilidades que le permitan desarrollar y evaluar estrategias de ventas. Dichas habilidades se ponen de manifiesto al planear y llevar a cabo las actividades establecidas en el Plan Personal de Gestión, en el cual ponemos de manifiesto las estrategias que utilizaremos para cumplir la meta mensual de la sucursal, así como para dar seguimiento en forma conjunta con el Director al plan establecido y a los resultados que se van obteniendo.

3.3.10 Mercadotecnia

Se analizaran tipos de mercados y estrategias de comercialización de productos con respecto a precio, plaza y promoción. Estos conocimientos me permiten apoyar al Director de Sucursal y al Ejecutivo de Negocios en visitas a colectivos para ofrecer el anaquel de productos y servicios a los empleados.

3.3.11 Operaciones bancarias y financieras

Permite conocer las formas de organización, valores de negocios, Mercados financieros, Instituciones financieras, Mercado de acciones, Tasas de interés, Costo de capital, administración de crédito, financiamiento a corto y mediano plazo, procesos de interés, apalancamiento y Operaciones de banca de inversión. Estos conocimientos me han sido de gran ayuda para gestionar a los clientes para que contraten inversiones, tanto en plazos como en fondos de inversión; también me han ayudado para certificarme ante la AMIB como figura 1 “Promotor en Sociedades de Inversión”.

3.3.12 Matemáticas

Se trataran de desarrollar la habilidad para elaborar modelos matemáticos sencillos de diversas situaciones problemáticas en distintas áreas del conocimiento y de ejercitar distintos procedimientos del razonamiento lógico tales como deducción, inducción, análisis y síntesis, generalización, comparación, etc. Indiscutiblemente esta asignatura es primordial para realizar mi trabajo, en lo que respecta a dar asesoría al cliente sobre las dudas que puedan resultar de la contratación de algún producto, ya sea crédito, la tasa de interés que maneja, plazos y fondos y los rendimientos esperados, así como de comisiones o impuestos cobrados. Como se ha detallado los conocimientos que como egresada de la licenciatura en Sistemas Comerciales he adquirido han robustecido mi perfil para desempeñar el puesto que actualmente desempeño en BBVA Bancomer, lo cual me permite declarar que estos representan un papel importante en la calidad, eficiencia y seguridad con la realizo mi trabajo.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

La Licenciatura en Sistemas Comerciales es una carrera que ofrece un perfil muy amplio para desempeñarse en diversos campos laborales, indudablemente es una pieza importante para la Universidad de Quintana Roo, ya que se ha integrado a la comunidad quintanarroense brindando a los egresados muchas oportunidades de trabajo en diferentes áreas. Ha sido el fin de esta monografía demostrar que los conocimientos y habilidades adquiridos durante el transcurso universitario por la carrera han desarrollado y fortalecido el potencial y talento que como egresados de la universidad nos caracteriza ya que gracias a la formación académica obtenida, la integración a la sociedad y al encarnado campo laboral ha sido un proceso con resultados satisfactorios. Las asignaturas bien seleccionadas por docentes calificados han sido el brazo impulsor para el éxito de esta licenciatura, ya que están bien adaptadas a la región en la que vivimos y a las necesidades que tiene la sociedad en cuestión de profesionistas tanto para el sector público como privado. La demanda laboral exige cada vez personas más capacitadas, profesionistas con el compromiso de asumir responsabilidades y funciones cada vez mayores; este es el caso de BBVA Bancomer, una institución que si bien requiere de personal calificado, demanda sobre todo gente comprometida y orientada a la obtención de resultados, con profesionalismo y actitud de servicio. Por tal motivo su frase “en Bancomer, adelante”; ya que tiene una visión de crecimiento, de llegar a ser número uno, y cada uno de los que lo integran tienen también ese objetivo común.

Los retos que se afrontan no son fáciles, existe mucha competencia tanto fuera, como dentro de la institución; sin embargo una herramienta que ha servido de ventaja es ser egresada de la Lic. En Sistemas Comerciales en virtud de que he obtenido algunos conocimientos que otros empleados tienen o que han tenido que ir aprendiendo durante su vida laboral, esto me permite contribuir de manera más notoria a la institución aumentando mis expectativas de crecimiento y progreso.

Recomendaciones

A manera de recomendación para la Universidad de Quintana Roo, considero que es necesario incluir como parte de las materias, el trabajo de campo para los alumnos, debido a que muchas veces, y mas los que solo son estudiantes, no tienen conocimientos básicos para competir en el mercado laboral, pues el hecho de que estén directamente en el campo de trabajo ejecutando y poniendo en practica lo visto en las aulas, es mucho mas efectivo que solo tomar nota y aprender en ellas.

Por otro lado en el transcurso de la carrera se realizan varios proyectos. Cada profesor solicita elaborar proyecto para su materia, lo cual nos lleva a que en un mismo semestre se realicen varios. A mi parecer seria mas provechoso realizar un solo proyecto e irlo enriqueciendo con las asignaturas de la carrera en las cuales tengamos que hacer un proyecto, así tendremos como resultado un proyecto que será único y completo y que a su vez será útil para la titulación, reduciendo de este modo la cantidad de egresados que no logran titularse de inmediato.

REFERENCIAS

- 1.- Anes G.; Alvares C. (1999) Los bancos en la economía española durante el siglo xix. Madrid
- 2.- Barquero, D. (2003).Marketing de clientes. España: Mc Graw Hill. Cáceres, L; Núñez, S. (1999) Crecimiento Económico y Divergencia en la América Latina. Trimestre Económico, Vol. 66.
- 3.- Carreras, A. (2004). Historia económica de la España contemporánea .Barcelona: critica Cobra, M. (2000).Marketing de servicios. Colombia: Mc Graw Hill
- 4.- Cuervo, A. (1989) La banca española ante su futuro: consideraciones estratégicas. Eduard Ballarin
- 5.- Bell, L. (1979). Mercadoctenia, Coceptos y Estrategias,2ª Edicion. México: Continental.
- 6.- Carlos Marichall, C. (1999) .De la banca privada a la gran banca. Antonio basagoiti en México y en España ,1880-1911". Hmex.
- 7.- Da costa. (1992).Diccionario de Mercado y Publicidad. Caracas: Panapo
- 8.- Fanjul O. (2000). La eficiencia del sistema bancario español. Madrid: Alianza Universidad
- 9.- Fernández z. (1993) .La banca federada: antecedentes y situación actual, informes dictámenes de la fundación FIES. Madrid
- 10.- Fuentes I. (2003).Un análisis de las funciones bancarias recientes (1997-2000).

España.

11.- Gilber C. (2003).Investigación de Mercados.4ta Edicion. Mexico: Internacional Thomson Editores S.A de C.V

12.- Hartman, A., Sifonis, J., y Kador, J. (2000).Estrategias para el éxito en la Nueva Economía. España: McGraw-hill.

13.- Kinneer, T. Taylor, J. (1998).Investigación de mercados, 5ª Edición. USA: Mcgraw-Hill International, S.A

14.- Kotler, P., y Amstrong, G. (1998).Fundamentos de Mercadotecnia. (4ª.ed.)México: Prenice Hall.

15.- Levitt, T. (1986).Comercialización creativa: marketing imagination. México: Cecsá

16.- Martín A. (1994) La crisis financiera española de 1931 y la política monetaria. Madrid

17.- Melle M. (1994).Estudio de la competitividad de una entidad financiera: el caso argentaria. España

18.-Millar; Tujela (2004). "Manejo efectivo de clientes clave" Editorial Grijalbo

19.- O'Brien, J.A. (2001).Sistemas de información gerencial. Mexico: McGrall-hill.

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

21.-Rice, C. (2006). "Marketing para el nuevo milenio" Editorial Granica

22.- Rubén Treviño M. (2000).Publicidad, 1ª Edicion. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.

23.- Schiffman, L.G., Kanuk, L.L. (2001).Comportamiento del consumidor. México : Pentice hall.

24.- Stanton, W.J., Etzel M.J., y Walker B.J. (1996).Fundamentos de marketing. (10ª.ed.) México: McGraw-Hill.

25.- Taylor, J. (1997).Las 22 leyes inmutable de mercadotecnia. Mexico: McGraw Hill

GLOSARIO

Abono: abonamos cuando ingresamos dinero a una cuenta, ya sea por deuda (a una tarjeta de crédito o préstamo) o por ahorro (Ahorro Libre, Cuenta Millonaria, cuenta corriente etc.).

Acreedor: es igual al saldo a favor, cuando se registra en una cuenta un importe adicional al crédito asignado. Para retirarlo debemos ingresar un pedido.

Afore Bancomer: administración de fondos para el retiro Amortización Deuda / Pago a Cuenta: amortizamos cuando realizamos un pago a un crédito o deuda.

Apertura: se refiere a abrir una cuenta de Ahorro Libre, Cuenta Millonaria, Depósito a Plazo, cuenta corriente.

Aval: es aquella persona que garantiza el pago del préstamo que ha contraído otra persona, de tal manera que si el titular no pudiera pagar la deuda, el aval deberá asumir la misma y terminar de pagarla.

Bancomer Gestión: gestión de activos de sociedades de inversión del Grupo Casa de Bolsa Bancomer: servicios de intermediación bursátil, banca de inversión y asesoría patrimonial

Cargo: consumo, intereses, comisión o gasto que se registra en una cuenta.

Cheque: documento por el cual se ordena el pago de una determinada suma de dinero a la persona que figura en el mismo con cargo a la cuenta del titular de la cuenta que lo ordena. Existen distintos tipos de cheques.

Compra de Deuda: Te permite simplificar tus pagos trasladando a tu tarjeta Interbank las deudas de tarjetas de crédito que mantienes con otras entidades financieras.

Contrato: es un acuerdo escrito entre dos o más individuos que describe pólizas, procedimientos y define las responsabilidades individuales.

Crédito: promesa de pagar en una fecha posterior los bienes o servicios comprados en la fecha.

Garantía: Consiste en el aseguramiento de una obligación principal, por ejemplo, mediante un documento suscrito por un tercero para garantizar a un banco el buen fin de una operación

Hipoteca: Derecho real que grava un bien inmueble y que normalmente se utiliza para lograr la financiación necesaria para su compra

Deuda Revolvente: consumos realizados con tu tarjeta de crédito dividido en 36 partes. No incluye compras en cuotas.

Extorno: devolución de un cargo realizado a tu cuenta, debido a un consumo, comisión o gasto generado en un período determinado de tiempo.

ExtraCash: ExtraCash es el efectivo al instante que te brinda tu tarjeta de crédito Interbank para usarlo en lo que quieras.

Facturación: total de consumos que realiza un cliente en un determinado periodo.

Hipotecaria Nacional: sociedad financiera de objeto limitado dedicada al negocio hipotecario

Interés crédito a financiar: interés generado por los consumos revolventes y comisiones realizados en el período de facturación, desde la fecha de consumo hasta la fecha de cierre del estado de cuenta. Si el cliente realiza el pago total dentro de fecha, dicho interés no se considera dentro del pago.

Interés Crédito Financiado: interés generado por financiar tus consumos y comisiones en períodos anteriores. Incluye los intereses de las cuotas del mes.

Interés Compensatorio: tasa de interés efectiva anual (TEA), aplicada sobre las compras revolventes, comisiones, cuotas fijas, disposición en efectivo, sobregiro, cuentas en mora y/o productos en cuotas procesados en el período. El valor de este interés para productos en cuotas puede variar.

Interés Moratorio: interés generado (TEA) si no pagas el estado de cuenta hasta el último día de pago. Se aplica sobre la deuda vencida del pago mínimo.

Pensiones Bancomer: *distribución de productos de renta vitalicia*

Procesadora: empresa que se encarga de confirmar los consumos realizados con las diferentes tarjetas de crédito y débito, en representación de las principales marcas a nivel mundial: Visa, MasterCard y American Express.

Retención: es igual a la autorización pendiente, cuando algún tipo de consumo está pendiente de confirmar por la procesadora correspondiente y todavía no se visualiza en los movimientos de la cuenta.

Revolvente: Se refiere a la línea de crédito que, conforme va pagando, recupera saldo para volver a utilizar. Referido a tarjeta de crédito.

Seguros Bancomer: *seguros de hogar, auto y vida distribuidos a través de la red bancaria*

Tarjeta de crédito: Instrumento electrónico que permite efectuar el pago - normalmente diferido al final del mes- de bienes de consumo y servicios sin disponer de dinero en efectivo.

Tarjeta de Débito: medio electrónico mediante el cual se efectúa el pago de bienes y servicios, con cargo a los fondos que el titular disponga en sus cuentas (ahorro, corriente) en una entidad financiera. Este se hace de manera instantánea. Permite extraer efectivo de cajeros automáticos (puede comportar el cobro de una comisión).