



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**División de Ciencias Sociales y
Económico Administrativa**

***PREVER Y CONTROLAR,
FACTORES ESENCIALES DEL
EXITO***

TRABAJO MONOGRÁFICO

Para obtener el grado de
Licenciado en Economía y Finanzas

PRESENTA

JOEL ESCALANTE LOPEZ

SUPERVISORES

M.C. Crucita Aurora Ken Rodríguez
Dr. Salvador Ramos Téscum
M.C. Andrés Miguel Alcocer Verde

Chetumal. Quintana Roo 2004



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES, ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS

LICENCIATURA EN ECONOMÍA Y FINANZAS

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

Licenciado en Economía y Finanzas

COMITÉ:

SUPERVISOR:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Crucita A Ken', written over a horizontal line.

M.C. Crucita Aurora Ken Rodríguez

SUPERVISOR:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Salvador Ramos Téscum', written over a horizontal line.

Dr. Salvador Ramos Téscum

SUPERVISOR:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andrés Miguel Alcocer Verde', written over a horizontal line.

M.C. Andrés Miguel Alcocer Verde

Chetumal, Quintana Roo; a mayo de 2004

*Afectuosamente
dedico ésta monografía,*

*A mis maestros
que sin su ayuda
no me hubiera sido posible*

*A mis Padres y Hermanos
Por el apoyo que me han brindado
durante mi carrera*

*A mi Esposa
Por su paciencia y apoyo
en los momentos difíciles*

*Y sobre todo a mis Hijos
Que han sido mi fuente de inspiración y fuerza.*

Índice	
Introducción	7
1.- Generalidades de nuestra formación profesional en la Universidad de Quintana Roo	
1.1 La Universidad de Quintana Roo	
1.1.1 Misión, visión y principios rectores	11
1.1.2 Nuestros valores	14
1.1.3 Finalidad de la Universidad	16
1.1.4 El modelo educativo	17
1.2 Perfil y objetivos de la carrera	
1.2.1 Justificación de la carrera	18
1.2.2 Objetivo de la carrera	19
1.2.3 Perfil del aspirante	19
1.2.4 Perfil del egresado	20
1.2.5 Actividad profesional	21
1.2.6 Organización de la carrera	22
1.2.7 Requisitos de titulación	26
2.- Descripción general de Financiera Independencia.	
2.1 Antecedentes	30
2.2 Marco regulatorio	32
2.3 Misión	34
2.4 Valores	35
2.5 Cultura corporativa	37
2.6 Política y objetivos de calidad	38
2.7 Estructura corporativa: organigrama y funciones principales	39
3.- Experiencia Laboral	
3.1 Generalidades	58
3.2 Organigrama de la sucursal	60
3.3 Reclutamiento del administrador	
3.3.1 Requisitos	61
3.3.2 Habilidades requeridas para el administrador	61
3.4 Propósito general del puesto	62
3.5 Funciones principales	64

3.6 Experiencia en otras áreas	
3.6.1 Experiencia en la Gerencia de Sucursal	69
3.6.2 Experiencia en la Gerencia de Cobranza	70
3.7 Interacción existente entre las funciones del administrador de Financiera Independencia y la formación académica recibida en la UQROO	71
Consideraciones finales	77
Bibliografías	83

Índice de Esquemas

Esquema	Pag.
1.- Organigrama de la Dirección General	40
2.- Organigrama de la Dirección de Finanzas y Administración	41
3.- Organigrama de la Dirección de Sistemas y Operaciones	43
4.- Organigrama de la Dirección Jurídica	45
5.- Organigrama de la Dirección de Auditoría Interna	47
6.- Organigrama de la Dirección de Recursos Humanos	49
7.- Organigrama de la Dirección de Crédito y Cobranza	51
8.- Organigrama de la Dirección Comercial	53
9.- Organigrama de la Dirección de CONEXIA Servicios	55
10.- Organigrama de la Sucursal de Chetumal	60

Introducción

La rutina laboral, en la que se puede caer, después de finalizar los estudios profesionales, es un gran reto para los egresados, ya que esto significa el quedarse hasta ahí o seguir adelante en su especialización. Muchas veces, se queda exhausto de la carga académica, que se argumenta, “me tomaré un receso antes de hacer mi trabajo para la obtención del grado de Licenciado”, pero sucede lo más común, el tiempo se impone, ya que no se percata de la fluidez de él, pues se está inmersos en un mundo de actividades y responsabilidades diferentes, que el trabajo delega, por lo que se dejan a un lado “momentáneamente” a la Universidad.

Por tal situación, la presente monografía, permite retroalimentarse, a través de un análisis retrospectivo, del quehacer como estudiante en la Universidad de Quintana Roo. En donde, el ir recordando y revisando cada una de las asignaturas cursadas. Permite ubicarse de lo mucho que significa ser parte de esta gran Universidad.

Paralelamente se observa, que la actividad laboral que se viene desempeñando en los últimos años, No ha sido suficiente, para aplicar todos los conocimientos adquiridos, en la Licenciatura de Economía y Finanzas.

La presente monografía, se ha dividido en tres capítulos, iniciando el análisis con las **generalidades de la formación profesional en la**

Universidad de Quintana Roo, en la que se pretende, vertir un panorama general de la Universidad, pues es evidente que el intentar describirla toda, sería un tema de mayor profundidad, dado que la magnitud de ésta, así lo requeriría. Es por ello que sólo se abordará temas como su misión, sus valores, su finalidad y su modelo educativo, para así, sobre éstas bases, poder profundizar en la carrera de Economía y Finanzas, que es de la cual se persigue, a través de la presente monografía, el grado de Licenciado. De ella se analizará su perfil, sus objetivos, y su organización.

Siendo el objetivo, de la presente monografía, conocer la interacción existente entre lo estudiado y lo aplicado laboralmente, se requiere por ende, conocer el medio donde se aplican éstos conocimientos. Para este fin, **se describirá en el segundo capítulo a la empresa Financiera Independencia**. Comenzando por sus antecedentes para presentar cómo se ha ido forjando ésta gran empresa. Así mismo, se abordará su marco regulatorio, en el que se señalaran a las instituciones y la forma en que la supervisan. Al igual que en el análisis de la Universidad, se describirá su misión, sus valores y su cultura corporativa, finalizando con la estructura y funciones principales del corporativo.

Permitiendo con ello, que en el **capítulo tercero denominado experiencia laboral**, se analice primero, la interacción entre el corporativo y la sucursal, presentando el organigrama de la misma. Prosiguiendo con un aspecto profundo del puesto del administrador, incluyendo sus funciones y un análisis, de cómo los conocimientos

recibidos en la Universidad han permitido un mejor desenvolvimiento laboral.

Se concluirá con algunas consideraciones finales derivadas de la presente monografía.

Capítulo Uno



**Generalidades de la formación
profesional en la
UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

Capítulo uno

Generalidades de la formación profesional en la Universidad de Quintana Roo.

En el presente capítulo, se hablará de los fundamentos generales que sustentan a la Universidad, así como el fin que persigue la universidad. Señalando la forma en que se imparte la educación, la generación y difusión de nuevos conocimientos y del arte, entre otras. De igual manera, del modelo educativo su finalidad y ventajas. Seguidamente se hablará de la Licenciatura en Economía y Finanzas, iniciando con la justificación de la carrera y su objetivo, para proseguir con los requisitos que un aspirante a la carrera de Economía y Finanzas requiere. De igual manera se tomará en cuenta el perfil con que debe salir el egresado. En este mismo sentido se conocerá el amplio ámbito laboral en el que puede desenvolverse un egresado de ésta profesión.

Ya en forma más profunda se desglosará la manera en que la carrera se encuentra estructurada, enumeramos a las asignaturas a cursar durante el tiempo que dura la misma, finalizando con los requisitos de titulación.

1.1 La Universidad de Quintana Roo

1.1.1 Misión, visión y principios rectores

Como toda gran institución, la Universidad de Quintana Roo, desde su creación el 24 de mayo de 1991, tiene un panorama bien claro y sabe hacia donde se dirige, contemplando los factores de su joven Estado, por

lo que a todos sus estudiantes y egresados les encomienda dar cumplimiento, a través de su desempeño, con su misión la cual detalla de la siguiente manera: "Formar profesionistas comprometidos con el progreso del ser humano, a través de un modelo educativo integral que fomente y desarrolle valores, actitudes y habilidades que le permita integrarse al desarrollo social y económico en un ambiente competitivo; generar y aplicar conocimientos innovadores útiles a la sociedad a través de una vigorosa vinculación; preservar los acervos científicos, culturales y naturales; intercambiar conocimientos y recursos con instituciones nacionales e internacionales para aprovechar las oportunidades generadas en el mundo, con la firme intención de contribuir al desarrollo social y económico, así como al fortalecimiento de la cultura de Quintana Roo y México".(Manual Operativo de la Universidad de Quintana Roo, 2004)

Lo anterior da pauta a planteamiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo, por lo que la visión al 2006 de la Universidad de Quintana es "La Universidad responde a las expectativas de la sociedad, ofreciendo los servicios de educación superior y de generación y aplicación innovadora del conocimiento con eficiencia, enfocados a la satisfacción de los usuarios y en estrecha relación con los proveedores, con políticas para la mejora continua, la transparencia y la reducción de tiempos".

Para facilitar el cumplimiento de la misión y la visión, la Universidad de Quintana Roo perfila seis premisas o principios rectores que dan sentido y orientación a sus acciones, para que con ello coadyuve a un mejor alcance y realización de ésta, los cuales son:

Calidad.- Éste primer principio rector, está enfocado a una búsqueda permanente de la excelencia, por lo que su modelo educativo y todas sus actividades, perseguirán en todo momento un mejor nivel, que le permita competir con otras instituciones de su ramo.

Vinculación.- La institución habrá de permanecer estrechamente relacionada con los diferentes sectores de la sociedad en el Estado, la región y el país, con la finalidad de propiciar su participación en la determinación de los programas y actividades de la Universidad.

En atención al principio de vinculación, la Universidad está en constante búsqueda de estrechar nexos con la sociedad y con el entorno regional, constatándose con los programas y acuerdos de cooperación y vinculación con diversas instancias públicas y privadas, cuyo objetivo es proporcionar soluciones viables y apropiadas a problemáticas específicas de la entidad quintanarroense, considerando 5 áreas prioritarias para el desarrollo institucional: Ecología, Recursos Naturales y Desarrollo Sostenible, Cultura Maya, Estudios del Caribe, Turismo y Educación.

Multidisciplina.- En la Universidad de Quintana Roo el modelo educativo es integral, ya que la problemática de la sociedad así lo requiere, por tal motivo, en ésta se logra un entendimiento de los retos del desarrollo, así como las alternativas para sus soluciones, a través de diferentes disciplinas.

Innovación.- Nuestra institución universitaria, asume el reto de la búsqueda constante para el desarrollo en todos los aspectos de su actividad: nuevos métodos y técnicas educativas, investigaciones, en fin,

en todos los procesos de enseñanza y aprendizaje y en la generación y aplicación de conocimientos.

Flexibilidad.- El constante cambio existente en la sociedad, exige a la Universidad una amplia capacidad de adaptación expedita y apropiada.

Transparencia.- Este punto lo adopta como una gestión Universitaria integral, apegada a normatividad, con rendición oportuna de cuentas a la sociedad.

1.1.2 Nuestros Valores

Un punto primordial de toda organización, son los valores con los que se rige la dinámica de la misma y que la llevará camino al éxito o fracaso, pues son el cimiento de la misma y la Universidad de Quintana Roo no es la excepción, por lo que ha delimitado sus valores siendo para sus egresados ahora **sus valores también**. Enumerando a continuación primordialmente los siguientes.

➤ **Unidad:** La considera la armonía entre los integrantes de la comunidad Universitaria, construida a partir de una misión y visión compartidas y aceptadas.

➤ **Honestidad:** Enfocada como la conducta individual y colectiva que proporciona transparencia, certidumbre y apego a la normatividad y que representa un ejemplo positivo para la sociedad.

➤ **Respeto:** Señalado como el reconocimiento y observancia de los derechos de los actores involucrados de los diferentes procesos que se

llevan a cabo en la Universidad, sean individuales o de un órgano colegiado.

- **Superación:** Son los cambios individuales y/o colectivos en lo humano, profesional y socioeconómico para el logro de metas y condiciones de vida.
- **Ética:** construida en el comportamiento humano, responsable y respetuoso, para el cumplimiento adecuado y transparente de sus funciones en la institución.
- **Eficiencia:** El obtener el máximo y mejor resultado con el mínimo de recursos, es una responsabilidad primaria.
- **Libertad:** Son las condiciones establecidas en las políticas y lineamientos normativos institucionales, para que cada persona o grupo de trabajo tenga espacio flexible para la toma de decisiones adecuadas con sus funciones y obligaciones.
- **Comunicación:** Considera básico el flujo e intercambio de información entre los miembros de la comunidad universitaria en un ambiente de cordialidad.
- **Justicia:** El actuar a la luz del derecho, la equidad y la razón con respeto a la dignidad humana, es un factor esencial de la Universidad.
- **Liderazgo:** Infunde la capacidad de la toma de decisiones, considerada con certeza y oportunidad.

1.1.3 Finalidad de la UQROO

La Universidad tiene un fin principal, el cual difícilmente se englobaría en un solo concepto. Por lo que en su base jurídica la ha delimitado de acuerdo a su alcance en: impartición de educación, investigación, arte y cultura y difusión, éstas regulan todas las actividades¹ y tiene los siguientes fines:

En primera instancia está el de impartir educación superior en los niveles de licenciatura, estudios de postgrado, cursos de actualización y especialización bajo diferentes modalidades de enseñanza, esto con la finalidad de formar profesionistas, profesores e investigadores que, esencialmente, el Estado de Quintana Roo requiere, así como la región y el país. Ello mediante la formación de individuos de manera integral con clara actitud humanista, social y científica, dotados de espíritu basado netamente en sus valores y comprometidos con el progreso del ser humano, del aprecio a la patria y a la conciencia de responsabilidad social.

En éste sentido, la Universidad tiene como finalidad el de 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.

El arte y la cultura, no son excluyentes del programa universitario, por lo que también son objetivos de ésta el de 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.

El bien común, es una premisa en la Universidad, es así que 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 es otra de las finalidades. Pero no sólo difundir por difundir sino que propicie la participación de la sociedad a través de sus opiniones, demandas y requerimientos sociales.

Por otro lado su sistema financiero es diversificado que no sólo estimula la generación de ingresos propios, sino que propicia una mayor participación social (patronato) en el financiamiento de la Universidad y cuida en todo momento el buen uso y aplicación de estos recursos, sin detrimento de sus programas. Su proyección no es sólo en el país, sino también hacia Centroamérica y el Caribe.

1.1.4 El Modelo Educativo impulsa:

Ya entrando un tanto más profundo en su objetivo, se mencionan algunas de las ventajas de su modelo académico en cuya base existe una proyección educativa innovadora fincada en la formación integral del estudiante y en el logro académico individual.

Para la formación académica integral, la Universidad adopta:

- La multiplicidad de las modalidades de formación.
- La formación integral del educando.
- La formación multidisciplinaria y polivalente.

1 Ley Orgánica de la Universidad de Quintana Roo, artículo 3.

-
-
- La planeación de la oferta educativa vinculada a los requerimientos del entorno estatal, regional y del país.

Para un mejor logro académico, toma las siguientes premisas:

- El papel del profesor como promotor facilitador y supervisor.
- La formación básica para el aprendizaje autónomo.
- La responsabilidad en el aprendizaje.

1.2 Perfil y objetivos de la carrera De Economía y Finanzas

1.2.1 Justificación de la carrera

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

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

Así, en el área del Caribe, la Universidad de Quintana Roo, ofrece la Licenciatura en Economía y Finanzas, para contribuir al fortalecimiento de la entidad y a su capacidad para planear y dirigir su participación en el proceso de desarrollo; tanto, en el ámbito regional, como nacional e internacional.

1.2.2 Objetivo curricular de la carrera

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

1.2.3 Perfil del Aspirante

Un aspirante a ingresar a la Universidad en la carrera de Economía y Finanzas, debe de hacer un pequeño tiempo para autoevaluarse y saber si cumple con las siguientes habilidades; pues ellas le facilitarán su desempeño en la misma:

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

Además de lo anterior, el aspirante debe de cubrir de manera formal, para ingresar a la Licenciatura en Economía y Finanzas, los siguientes requisitos:

- Ser egresado de las instituciones de educación media superior.
- Haber cubierto todas las materias y presentar el certificado de estudios correspondiente.
- Provenir del área de Ciencias Sociales o Matemáticas.
- Tener interés en contribuir al desarrollo socioeconómico regional y nacional, en las áreas de planeación económica y manejo financiero.
- Mantener una actitud abierta ante el trabajo interdisciplinario.
- Tener facilidad para el manejo de las matemáticas e interés en las áreas económicas y financieras.

1.2.4 Perfil del egresado

Una vez estudiadas las áreas del conocimiento que se contemplan en ésta carrera, el objetivo previamente planteado, deberá haberse cumplido. Por lo que un egresados habrá de tener la capacidad para:

- Analizar y describir los procesos socio-económicos y financieros y su interrelación con el resto del sistema.
- Proponer e implementar alternativas para el desarrollo socioeconómico y financiero en los ámbitos micro y macroeconómicos.

-
-
- Propiciar el trabajo interdisciplinario, toda vez que éste, enriquece las propuestas de desarrollo.
 - Construir modelos conceptuales y econométricos, basados en la realidad, que le permitan emplear los instrumentos más apropiados para el análisis y solución de los distintos problemas económicos.
 - Elaborar programas de instrumentación financiera que permitan a las distintas instancias una óptima utilización de sus recursos y un máximo desarrollo a mediano y largo plazo.
 - Emplear y desarrollar los instrumentos financieros que optimicen el desempeño de las diferentes instancias.
 - Actualizar sus conocimientos e incorporar las nuevas técnicas y métodos necesarios para el buen desempeño de sus labores.
 - Presentar soluciones creativas y viables a los diferentes problemas de su entorno.
 - Demostrar capacidad autocrítica y desempeño honesto (<http://uqroo.com>).

1.2.5 Actividad profesional

Para un Licenciado en Economía y Finanzas el ámbito laboral, es tan amplio que se pueden dividir en tres grandes sectores: el público, privado y docente.

En el sector privado, podrá ejercer labores de planeación empresarial, desde la concepción de la idea de la empresa y los mecanismos financieros propios de la misma, hasta su desarrollo y control en la práctica cotidiana. También estará en condiciones de trabajar en la banca privada, instituciones financieras y en las instituciones bursátiles.

Podrá laborar en el sector público en las áreas de planeación, presupuestación, instrumentación financiera, contraloría y finanzas de cualquier organismo de este sector. Así también, estará capacitado para elaborar y asesorar los planes y programas de desarrollo institucional de las mismas, y ejercer las actividades de dirección y control de éstas.

Por otra parte, el egresado alcanzará la capacidad de efectuar investigaciones en el área de especialidad o complementar el trabajo interdisciplinario en ámbitos que así lo requieran, además de ejercer actividades de docencia.

1.2.6 Organización de la carrera

La carrera consta de 320 créditos, distribuidos en 4 bloques de asignaturas:

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

Desglose de Asignaturas

Al final de la carrera, se cursa un total de 53 asignaturas, con las cuales se cubre un mínimo de 320 créditos requeridos, encontrándose distribuidas en cuatro clasificaciones de los distintos tipos y distribuidas dentro de los siguientes rangos:

Asignaturas generales: entre 32 y 42 créditos.

Asignaturas divisionales: entre 12 y 24 créditos.

Asignaturas de concentración profesional: entre 246 y 254 créditos.

Asignaturas de apoyo: 20 créditos.

Cabe señalar, que en el caso de las asignaturas Generales y Divisionales, se encuentran divididas en dos bloques cada una, en las primeras se observarán las que en su momento fueron la estructura del plan académico y un segundo bloque, que son las que se adicionaron, y se imparten actualmente en conjunto. Esto es obviamente con la finalidad de que los actuales estudiantes puedan gozar de una mejor educación, misma que manifiesta la convicción por ser más integral y teniendo como meta la excelencia.

Asignaturas Generales

Estos cursos de carácter general que todos los estudiantes de la Universidad deben cursar y comúnmente denominados de tronco común, son útiles para desarrollar las habilidades necesarias para que se amplíe el horizonte académico, permitiéndoles trabajar y elaborar en forma creativa los contenidos de todos los cursos a lo largo de su carrera.

Materia	Clave	HT	HP	THS	C	Req.
Lógica	AG-107	3	0	3	6	
Matemáticas	AG-109	2	3	5	7	
Escritura y Comprensión de textos	AG-108	2	2	4	6	
Seminario de Problemas Regionales	AG-111	4	0	4	8	
Ética	AG-110	2	1	3	5	
Además actualmente se cursa:						
El Ser Humano y su Entorno	AG-100	2	2	4	6	
Teoría y Práctica de la Comunicación	AG-101	2	2	4	6	
Redacción e Investigación Documental	AG-102	2	2	4	6	
Corrientes del Pensamiento Filosófico	AG-103	2	2	4	6	
Desarrollo y Perspectivas de las Ciencias Naturales	AG-104	2	2	4	6	
Conocimiento Científico	AG-105	2	2	4	6	
El Ser Humano y la Sociedad	AG-106	2	2	4	6	
Métodos y Técnicas de Investigación	AG-112	2	2	4	6	

Asignaturas Divisionales

Estos cursos, pretenden familiarizar a los estudiantes, con temáticas y problemas compartidos por las distintas disciplinas dentro de las ciencias sociales y enfatizar la importancia de la interdisciplinariedad para el avance del conocimiento.

Materia	Clave	HT	HP	THS	C	Req.
Historia y Cultura Regional	AD-110	2	2	4	6	
Introducción a la Economía	AD-106	2	2	4	6	
Introducción al Estudio del Derecho	AD-111	2	4	6	6	
Problemas Sociales Contemporáneos	AD-107	3	0	3	6	
Además actualmente se cursa:						
Desarrollo y Perspectivas de las Ciencias Sociales	AD-100	2	2	4	6	
Nociones de Derecho	AD-104	2	2	4	6	
Teorías Políticas y Sociales	AD-108	4	0	4	8	
Antropología General	AD-109	2	2	4	6	
Introducción a la Psicología	AD-102	2	2	4	6	
Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales	AD-105	2	2	4	6	

Asignaturas de Concentración Profesional

Estos cursos se refieren al cuerpo teórico-metodológico específico de la carrera, tienen un mayor nivel de especialización temática.

Materia	Clave	HT	HP	THS	C	Req.
Matemáticas I (Cálculo y ecuaciones)	ACP-102	2	2	4	6	
Procesos administrativos	AD-101	2	2	4	6	
Matemáticas II (Estadística Descriptiva e inferencial)	ACP-104	2	2	4	6	
Introducción a la contabilidad y análisis financieros	ACP-105	2	2	4	6	
Matemáticas financieras	ACP-106	2	2	4	6	ACP-102
Microeconomía	ACP-107	2	2	4	6	AD-106
Economía política	ACPEF-100	3	0	3	6	
Historia económica mundial	ACP-108	2	2	4	6	
Análisis de estados financieros	ACP-109	2	2	4	6	ACP-105
Econometría	ACP-110	2	2	4	6	ACP-104
Macroeconomía	ACP-111	2	2	4	6	ACP-106
Econ. Marginalista y Neoclásica	ACPEF-101	2	0	2	6	ACPEF-100
Historia económica de México	ACP-112	2	2	4	6	
Derecho económico nacional e internacional	ACPEF-102	3	0	3	6	
Econometría aplicada	ACPEF-103	2	2	4	6	ACP-110
Comercio internacional I	ACP-113	2	2	4	6	
Teoría y política fiscal y monetaria	ACPEF-104	3	0	3	6	ACP-111
Historia económica regional	ACPEF-105	2	2	4	6	ACP-112
Revisión de teorías keynesiana y poskeynesiana	ACPEF-106	3	0	3	6	ACPEF-101
Metodología económica	ACPEF-107	2	2	4	6	
Comercio internacional II	ACP-114	2	2	4	6	ACP-113
Seminario de economía aplicada I	ACPEF-108	2	2	4	6	ACPEF-107
Desarrollo del Sistema Financiero Mexicano e Internacional	ACPEF-109	3	0	3	6	
Grupos financieros nacionales	ACPEF-110	2	2	4	6	
Política económica estructuralista y neoestructuralista	ACPEF-111	3	0	3	6	ACPEF-108
Política económica neoliberal	ACPEF-112	3	0	3	6	ACP-109
Seminario de economía aplicada II	ACPEF-113	2	2	4	6	ACPEF-109
Toma de Decisiones Gerenciales	ACPEF-114	2	2	4	6	
Organismos y grupos financieros internacionales	ACPEF-115	2	2	4	6	
Desarrollo Económico	ACPEF-116	3	0	3	6	
Análisis del desarrollo regional	ACPEF-117	2	2	4	6	
Seminario de Investigación I	ACP-115	2	4	6	8	

Planeación Financiera	ACPEF-118	2	2	4	6	
Administración Financiera	ACPEF-120	2	2	4	6	
Planeación del desarrollo regional	ACPEF-121	2	2	4	6	ACPEF-117
Seminario de Investigación II	ACP-116	2	4	6	8	ACP-115
Finanzas bursátiles y corporativas	ACPEF-122	2	2	4	6	ACPEF-109
Evaluación de Proyectos	ACPEF-123	2	2	4	6	
Mercado de valores y dinero	ACPEF-125	2	2	4	6	
Seminario Temático		2	4	6	8	

Asignaturas de Apoyo

La Universidad de Quintana Roo, tiene en su misión, finalidad y modelo académico la base de una formación multidisciplinaria, por lo que las asignaturas de apoyo obedece al principio de formación integral del educando, por lo que estas pueden ser

- Asignaturas impartidas en otras licenciaturas de la UQROO
- Actividades culturales
- Actividades deportivas
- Computación
- Idioma

El estudiante deberá de cubrir como mínimo 20 créditos en total, dentro de este rubro.

1.2.7 REQUISITOS DE TITULACION

Al concluir con los estudios de la carrera y pretender obtener el título de Licenciado en Economía y Finanzas es necesario que el egresado cuente con:

- 1) El 100% de los créditos de la licenciatura.

- 2) Haber cubierto el servicio social en su totalidad, de acuerdo al Reglamento correspondiente.
- 3) Cumplir con modalidad de titulación que se elija, las cuales, de acuerdo al Departamento de titulación (<http://uqroo.com>) pueden ser:
 - Titulación por promedio
 - Estudios de postgrado
 - Examen General de Egreso
 - Trabajo monográfico con réplica frente a jurado
 - Tesis
- 4) Aprobar el examen de inglés con el nivel requerido y avalado por el Consejo Británico.

Se ha visto, que en la Nueva Universidad mexicana, prevalece una cultura de formación integral, con un constante cambio en pro de la educación, prueba de ello son las asignaturas, en las que la carga académica ha estado variando e incrementándose, lo que da un claro ejemplo que el objetivo de la carrera Universitaria, siempre estará enfocada a la formación de profesionistas de acuerdo a los requerimientos que la situación prevaleciente le demande, sin perder de vista en ningún instante su filosofía, ni los valores que tiene a bien remarcar en cada uno de sus educandos, profesores y personal que se vincule con ella, pues con esto desarrolla de una manera más competitiva a sus egresados.

Seguidamente, se observará que los valores antes mencionados son pieza fundamental en el buen desempeño laboral, que un egresados de la Universidad, puede hacer en la empresa Financiera Independencia, pues

gran parte de estos valores figuran como esenciales en el cuadro básico de la empresa y sobre todo, ésta formación integral permite entender con mayor facilidad el entorno de la misma, y así como las habilidades desarrolladas durante el paso por la UQROO, son pieza clave para el control y manejo de las funciones de un administrador dentro de ésta empresa. Así siguiendo este esquema, se proseguirá con un análisis de lo que es la empresa a nivel general.

Capítulo Dos



FINANCIERA
INDEPENDENCIA

**Descripción general de
FINANCIERA INDEPENDENCIA, S.A. DE C.V.
SOCIEDAD FINANCIERA DE OBJETO LIMITADO**

Capítulo Dos

Descripción general de Financiera Independencia S.A. de C.V. S.F.O.L.

Hasta el momento se ha platicado de la Universidad de Quintana Roo y se ha especificado el contenido de la Licenciatura en Economía y finanzas, pero como el presente es un trabajo monográfico en la modalidad de experiencia laboral, ahora se inicia el análisis de la empresa Financiera Independencia, por lo que durante este capítulo se hará una pequeña remembranza de la misma, partiendo desde sus antecedentes, hasta lo que es actualmente, incluyendo su marco Regulatorio, estructura organizacional, así como la cultura interna, en donde se mencionarán su misión, valores, cultura corporativa y la política de calidad que rige su proceso de otorgamiento de créditos.

2.1 Antecedentes.

México carecía de un sistema de crédito que tomará en cuenta a la gente de mediano y bajo ingreso, pues si bien las instituciones de financiamiento dirigían su escasa oferta crediticia a sectores industriales o de gran poder económico, fue hasta 1992, cuando se modificó la Ley de Instituciones de Crédito, lo cual permitió la apertura de Sociedades Financieras de Objeto Limitado (Solis, 1997).

Así, en Marzo de 1993 inició formalmente la planeación de Financiera Independencia, empresa que ofrecería a los ciudadanos una alternativa viable para la obtención de bienes de consumo. El 15 de julio de 1993, se publicó en el Diario Oficial la autorización de Financiera Independencia (Diario Oficial de la Federación, 15 de julio de 1993).

El 10. de Octubre de 1993 se inauguró la primera sucursal en Toluca, Estado de México y a la actualidad se han sumado a la lista 59 sucursales más, logrando tener presencia en las principales ciudades de la República; Siendo la Sucursal de Chetumal la número 31 inaugurada el 19 de junio del 2000. Financiera Independencia ha otorgado ya más de 500,000 créditos, apoyando de esta manera a las clases trabajadoras del país.

Financiera Independencia es una empresa sólida con presencia en las principales ciudades de la república. Al día de hoy se cuenta con 60 sucursales en donde laboran más de 2500 empleados, y cuyo perfil permite afirmar que es personal preparado que cumple día con día su misión.

Con la finalidad de proporcionar a sus clientes un servicio de Calidad, ha agrupado a las Sucursales en cinco Regiones:

- 1.Región Centro
- 2.Región Sur
- 3.Región Pacífico
- 4.Región Norte
- 5.Región Bajío

El futuro para Financiera Independencia es prometedor, no sólo por ser empresa líder en el mercado, por su búsqueda continua de Calidad en el Servicio y por el producto mismo que proporciona, sino por la apertura y apoyo que el actual Gobierno Federal ha manifestado hacia el microcrédito.

2.2 Marco Regulatorio

La Asociación Mexicana de Sociedades Financieras de Objeto Limitado A.C. (AMSFOL) se constituyó el 23 de febrero de 1994, con la finalidad de agrupar a las Sociedades Financieras de Objeto Limitado, que obtiene autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para constituirse y operar en Términos de los dispuesto por la Ley General de Instituciones de crédito fracción IV, artículo 103 (<http://financieraindependencia.com>).

Pero previamente a la AMSFOL, las Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOLES) surgieron en 1993 como resultado del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos y Canadá, con ramos específicos de especialización sobre todo en hipotecarias y de financiamiento de viviendas.

De conformidad con el texto del artículo 103 de la **Ley de Instituciones de Crédito**, son tres las autoridades encargadas de regular e inspeccionar a las sociedades financieras de objeto limitado, las cuales son: La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, La Secretaría de Hacienda y Crédito Público y El Banco de México.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, tiene por objeto supervisar y regular, en el ámbito de su competencia, a las entidades financieras a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como el mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del Sistema Financiero en su conjunto, así como en la protección de los intereses del público, ésto se logra mediante el establecimiento de programas preventivos y de corrección, de cumplimiento forzoso para las entidades financieras, tendientes a eliminar irregularidades.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SH y CP), es el órgano del Gobierno Federal que representa la autoridad máxima dentro de la estructura del Sistema Financiero Mexicano.

La Ley Orgánica de la Administración Pública, le confiere dentro de sus facultades el planear, coordinar, evaluar y vigilar el sistema bancario del país que comprende al Banco Central, a la Banca Nacional de Desarrollo y las demás instituciones encargadas de prestar el servicio de Banca y Crédito. Asimismo ejercerá las atribuciones que le señalen las leyes en materia de seguros, fianzas, valores y de organizaciones y actividades auxiliares de crédito; y en este sentido el Reglamento Interior de la SH y CP señala la competencia y sus atribuciones respecto a las SOFOLES regulando y normando su funcionamiento.

Banco de México (BM o BANXICO), desde su creación en 1925 hasta noviembre de 1982, año en el que se expropia la Banca, mediante una reforma a su Ley Orgánica, deja de ser una Sociedad Anónima, ya que dicho carácter societario, fue sustituido por el de **Organismo Público**

Descentralizado creándose una nueva figura: Sociedad Nacional de Crédito.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su texto vigente a partir de 1993, confiere al Banco Central autonomía en el ejercicio de sus funciones y en su administración para así procurar una mayor estabilidad en el país.

El BANXICO, sin mencionar en su texto a las Sociedades Financieras de Objeto Limitado sino a los intermediarios en general, señala la obligación por parte de los mismos de suministrar al mismo la información que este le requiera sobre sus operaciones, los datos que permita estimar su situación financiera y, en general, aquella que sea útil al Banco para proveer el adecuado cumplimiento de sus funciones. Así mismo, señala que las comisiones supervisoras del Sistema Financiero, a solicitud del BM, realizarán visitas a los intermediarios que tendrán por objeto revisar verificar y evaluar la información que de conformidad con el párrafo anterior, hayan presentado.

2.3 Misión.

Al igual que la Universidad de Quintana Roo, Financiera Independencia, tiene bien delimitada su misión, pues ello le permite trazar sus directrices de una forma adecuada, de tal manera que su misión es "Apoyar a las clases trabajadoras del país, mediante diversos productos financieros que cubran sus necesidades, a través de un servicio que se distinga por su calidad y oportunidad, dándoles acceso formal al sistema financiero" (<http://financieraindependencia.com>).

Los créditos a financiar van de \$1,500.00 a \$18,000.00 y los clientes los pueden utilizar para cubrir necesidades diversas tales como: compra de artículos, pago de servicios, reparaciones, pago de colegiaturas, viajes, entre otros. Sin que les condicione su uso.

Financiera Independencia, está comprometida a ofrecer un servicio oportuno y con calidad a todos sus clientes. Asumimos el compromiso de resolver su crédito en un lapso no mayor a 5 días hábiles, a partir de la entrega de la documentación.

Otro punto, es que al ser cliente de Financiera Independencia, tiene acceso formal al sistema financiero nacional, lo que significa que podrá obtener otros financiamientos sucesivos con la empresa o con otras instituciones financieras y/o bancarias.

2.4 Valores

La consolidación y el éxito de una empresa, están íntimamente relacionados con sus valores como institución, los valores rigen y dirigen el actuar cotidiano. En Financiera Independencia los valores son:

- Honestidad
- Justicia
- Confianza
- Respeto a la Dignidad Humana
- Espíritu de Trabajo en Equipo

- Liderazgo de los Ejecutivos basado en el contacto directo con el Personal
- Administración Eficiente de los Recursos
- Desarrollo Continuo del Personal.

El respetar y seguir los siguientes, le permite establecer sus objetivos como empresa y a sus empleados como profesionistas. Los Objetivos son:

- Ayudar a satisfacer la necesidad de consumo a personas físicas asalariadas de medios y bajos ingresos.
- Ofrecer a los clientes alta calidad, oportunidad en el servicio y atención personalizada.
- Brindar a sus colaboradores posibilidades de capacitación, desarrollo y un sano ambiente laboral.
- Cumplir legalmente con todas y cada una de las disposiciones y lineamientos que establezcan las instituciones que la regulan.
- Crecer para tener presencia a nivel nacional.
- Ser una empresa de calidad con personal de calidad y excelencia, que viva y promueva sus valores.

2.5 Cultura corporativa

A casi diez años de su nacimiento, Financiera Independencia continúa a la vanguardia, consolidándose día a día como una de las principales empresas de crédito a nivel nacional. Se enorgullece de ser la primera Sociedad Financiera de Objeto Limitado (SOFOL) de este ramo, que al paso de los años ha logrado no sólo permanecer dentro del mercado, sino crecer y expandir los beneficios de su producto a las principales ciudades de la República.

Como empresa, lucha por superar los retos que el mercado le ha establecido, trabajando día con día para mejorar la calidad de su servicio y buscado posicionarse en la mente de sus clientes potenciales como una Empresa que ofrece créditos accesibles.

Los compromisos Corporativos son:

Con los Clientes:

- Proporcionando un servicio oportuno y de calidad, incorporándolos al sistema financiero.
- Respetando en todo momento lo acordado de manera contractual.
- Ofreciendo la mejor opción del mercado.

Con los Empleados:

- Ser una Empresa que brinde a sus empleados un ambiente cordial, de respeto y con oportunidades de desarrollo.

Con los Accionistas:

- Ser una empresa rentable, atractiva para invertir y que nuestros socios o accionistas se puedan beneficiar.

Con la Sociedad:

- Participando en el desarrollo y crecimiento de las comunidades donde tiene presencia.

Con el Medio Ambiente:

- Promoviendo en su manera de operar, un uso eficiente de los recursos materiales y energéticos a nuestra disposición.

2.6 Política de calidad.

En Financiera Independencia, se busca en todo momento, satisfacer las exigencias de servicio de los clientes de forma excelente, por lo que a raíz de su certificación en ISO9000-2001 en el año 2003, de su proceso de otorgamiento de crédito, se ha establecido lineamientos y políticas que permitan refrendar la certificación año con año y sobre todo cumplirle siempre a sus clientes. Por lo que su compromiso es *“proporcionar un servicio de calidad en el proceso de otorgamiento de crédito, cumpliendo las promesas de servicio hechas a los clientes y mejorando de manera continua los procesos”*(Manual de Calidad de Financiera Independencia S.A. de C.V. 2003).

Objetivos de Calidad

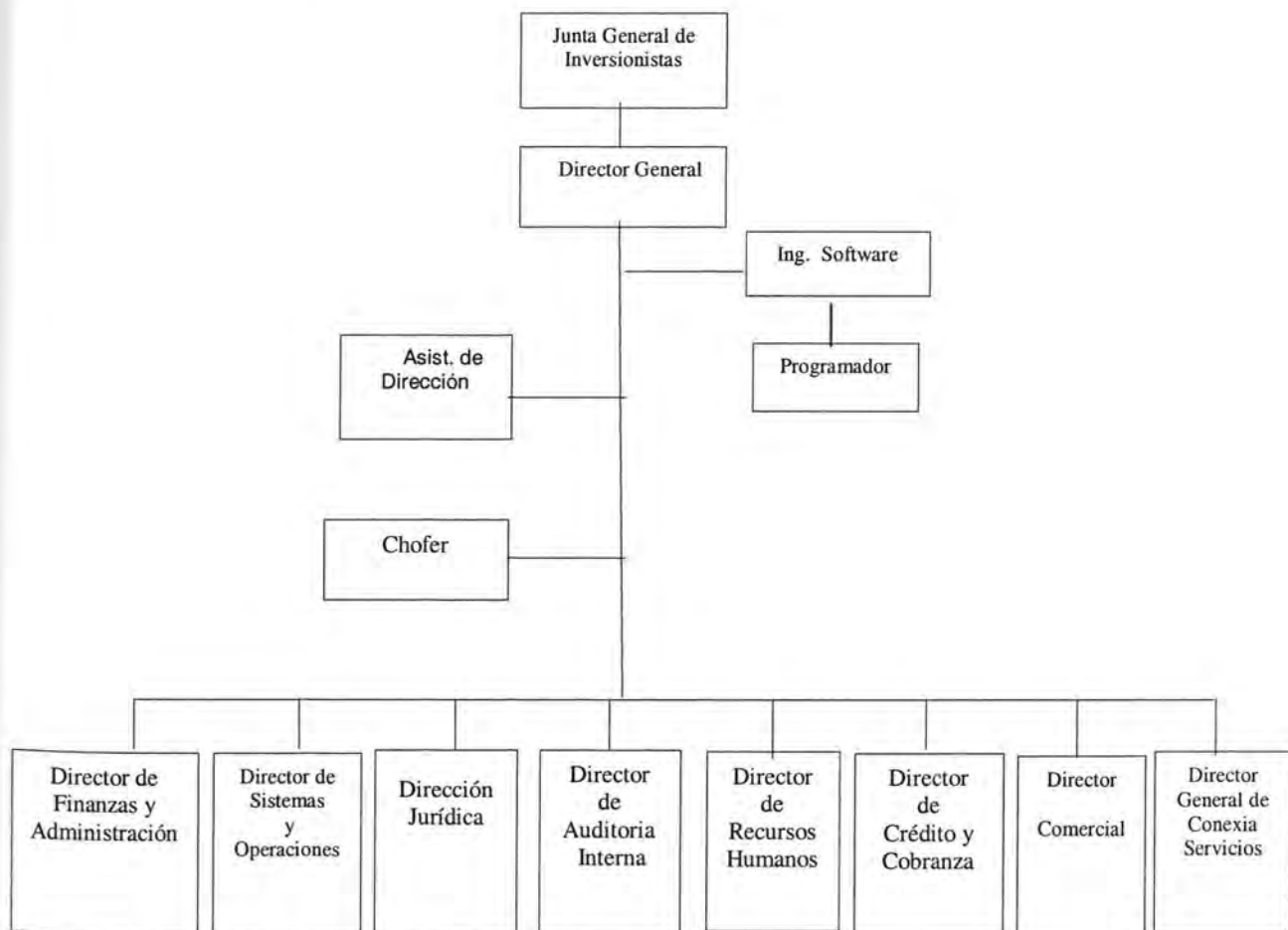
Como se ha mencionado, Financiera Independencia no es ajena a los procesos de vanguardia, por lo que se preocupa por nuevos sistemas, procesos y procedimientos, por tal motivo y para dar cumplimiento a la política de calidad, se han establecido los siguientes objetivos:

- Asegurar el tiempo de respuesta de servicio a través de la capacitación de personal.
- Asegurar el cumplimiento a los requisitos de cada puesto, en el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- Asegurar el suministro efectivo de los insumos.
- Asegurar un eficiente proceso de otorgamiento de crédito.
- Proporcionar al cliente una información integral.

2.7 Estructura Corporativa

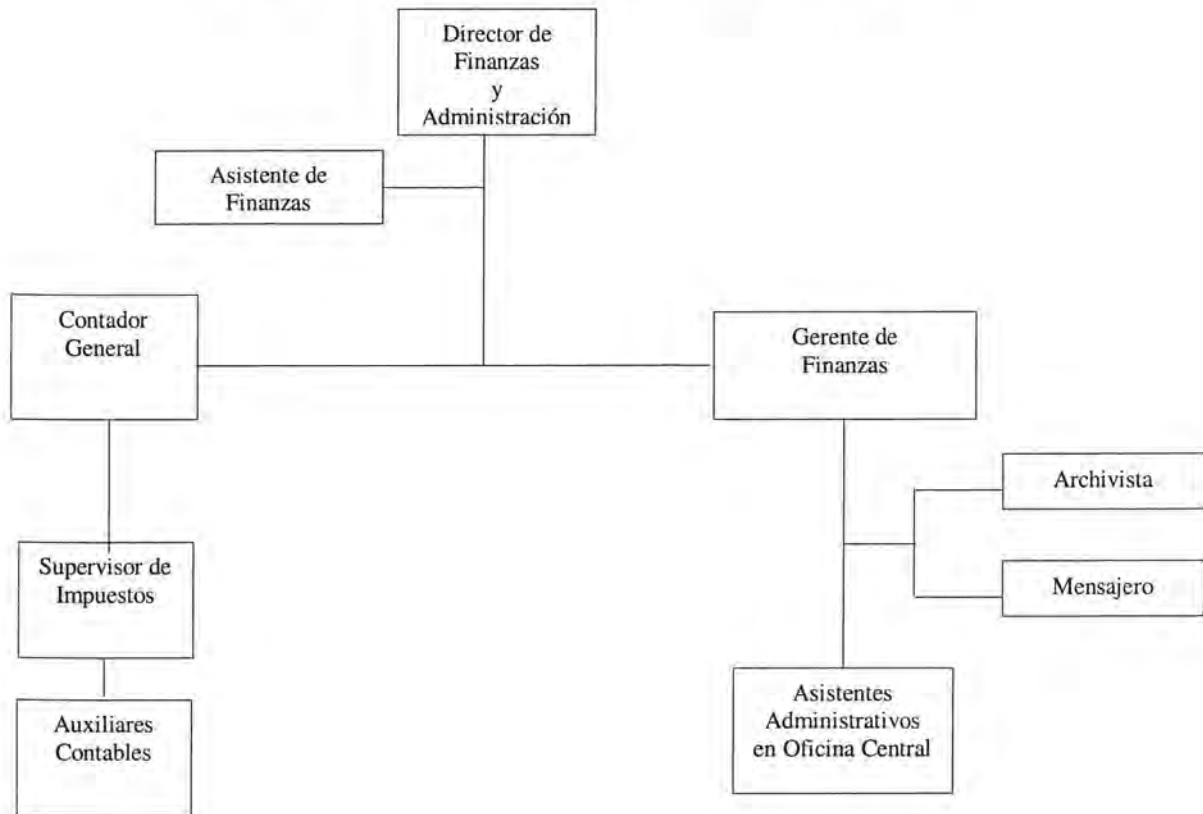
Financiera Independencia, en el ámbito corporativo, está constituida por una Junta General de Inversionistas, quienes tienen la facultad de trazar las directrices de ésta, una Dirección General y luego por ocho direcciones generales y éstas a su vez con estructuras bien definidas y que tiene en forma lineal ingerencia sobre la sucursal de acuerdo al área de acción, como puede verse en los organigramas respectivos.

Esquema 1
Dirección General
De Financiera Independencia S.A de C.V.



Fuente: Matriz de Descripción de Puestos. Financiera Independencia S.A de C.V.

Esquema 2
Dirección de Finanzas y Administración.
De Financiera Independencia S.A de C.V.



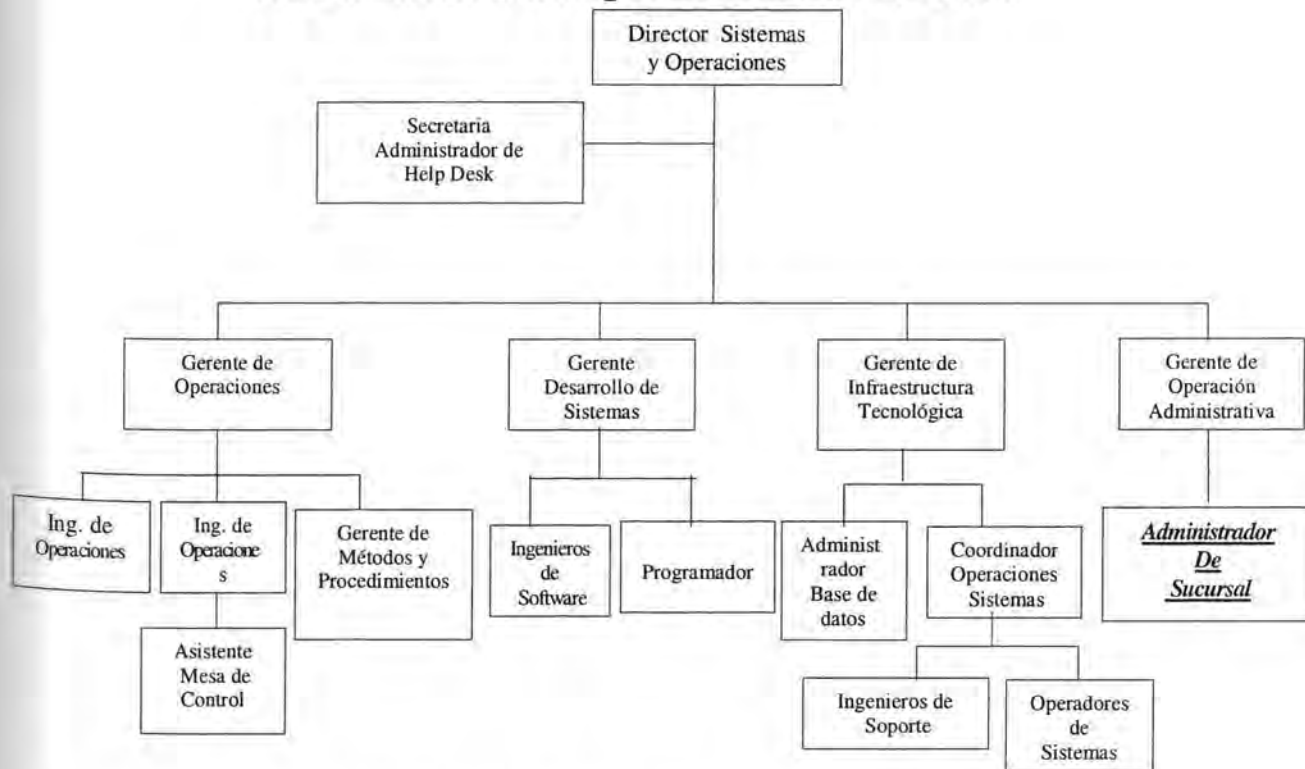
Fuente: Matriz de Descripción de Puestos. Financiera Independencia S.A de C.V.

La primera Dirección que comentará, es la de Finanzas y Administración, que tiene la particularidad de manejar todos los recursos económicos del corporativo, tanto los existentes, como de los financiamientos a conseguir. Dentro de las principales funciones de ésta Dirección se encuentran las siguientes:

- Obtener recursos financieros para la empresa por medio de la contratación de líneas de crédito con Bancos Comerciales e instrumentos de fondeo en el Mercado de Valores.

- Proyectar las necesidades de efectivo de la empresa.
- Asegurar el correcto cumplimiento y aplicación de recursos respecto de los presupuestos de gastos de operación de las diferentes áreas de la empresa.
- Asegurar la oportunidad y veracidad de la información financiera de la empresa.
- Generar y desarrollar indicadores de eficiencia operativa, útiles a las diversas áreas de la empresa para la toma de decisiones.
- Asegurar el correcto cálculo y cumplimiento de las obligaciones fiscales de la empresa.
- Garantizar el envío de información a las autoridades supervisoras, así como a las instituciones fondeadoras.
- Realizar las negociaciones que correspondan con grandes proveedores
- Asegurar la correcta inversión de los remanentes de efectivo.

Esquema 3
Dirección de Sistemas y Operaciones
De Financiera Independencia S.A de C.V.



Fuente: Matriz de Descripción de Puestos De Financiera Independencia S.A de C.V.

Seguidamente, está la Dirección de Sistemas y Operaciones, de la cual depende la constante actualización de sistemas y programas computacionales de la empresa, con el fin de optimizar la operación de las sucursales y de los servicios del corporativo, y esto último es la actividad que une al administrador de sucursal, en forma directa con ésta Dirección, pues un administrador, como se verá más adelante, sus actividades, la gran mayoría son funciones operativas y por ende son supervisadas por ésta, es así que sus principales funciones de la Dirección de Sistemas y Operaciones son:

-
-
- Plantear los objetivos y prioridades de las áreas de sistemas y operaciones, acordes con los de la Empresa y las demás áreas, así como la planeación de actividades

 - Decidir, evaluar, modificar e instaurar las plataformas tecnológicas y metodológicas de los sistemas de información y operación de la Empresa. Dirigir y participar en el diseño y puesta en marcha de los métodos y procedimientos que controlarán la operación de la Empresa

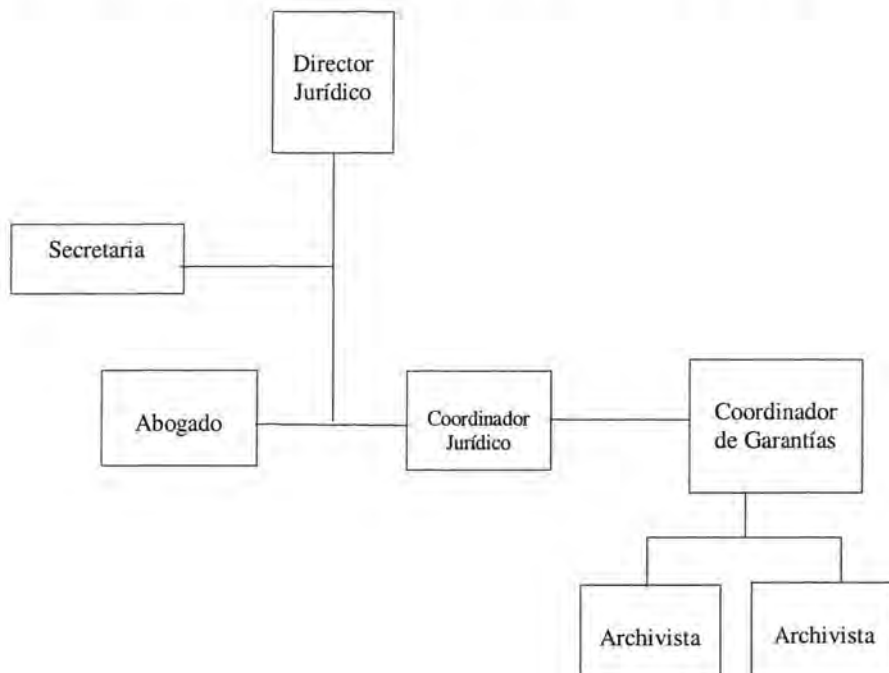
 - Establecer la estructura organizacional del área, así como el diseño del trabajo, funciones y responsabilidades para los diferentes niveles de personal

 - Evaluar el desempeño y cumplimiento de objetivos por parte del personal, para determinar aumentos de sueldo o promociones o los requerimientos de capacitación del personal

 - Analizar, evaluar y elegir a los proveedores así como negociaciones con los mismos

 - Participar en el establecimiento de políticas, así como generar la documentación y distribución de elementos referentes a las mismas.

Esquema 4 Dirección Jurídica De Financiera Independencia S.A de C.V.



Fuente: Matriz de Descripción de Puestos de Financiera Independencia S.A de C.V.

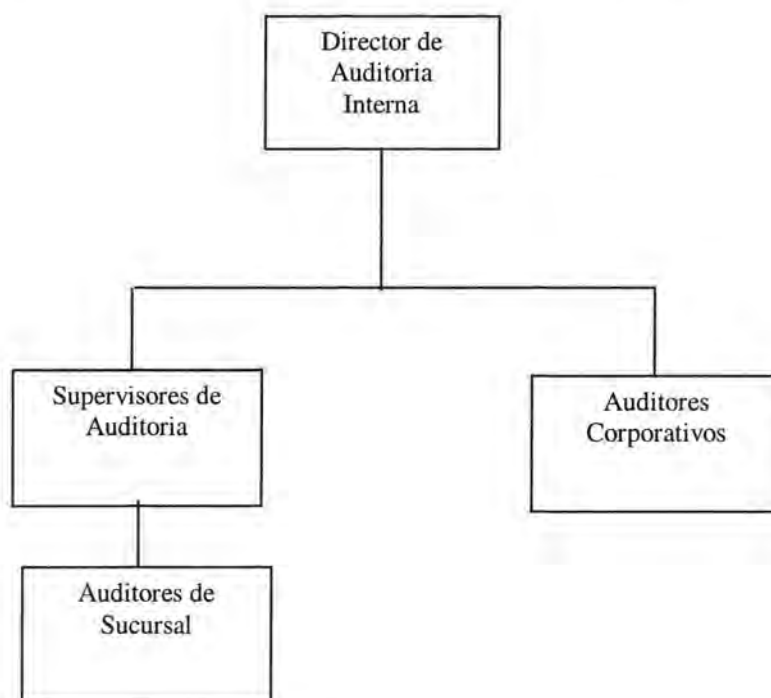
Por su parte, esta Dirección Jurídica, únicamente se constituye por siete personas, en las que recae todo el peso jurídico del corporativo, pero su particularidad, es que puede supervisar el desarrollo de alguna demanda interpuesta a través de un abogado contratado para el caso específico, o para defender los intereses de la empresa en alguna Ciudad en las que se encuentra establecida la empresa, estos casos sean de índole laboral, mercantil o penal, por tal situación sus principales funciones son:

- Brindar asesoría legal a todas las áreas de la Empresa para el cumplimiento legal de sus fines.

-
-
- Realizar todas las gestiones y actos necesarios respecto de las leyes y reglas, así como de la regulación de las autoridades financieras mexicanas, a la que está sujeta la Empresa.
 - Documentar todos los Actos Corporativos de la Sociedad, en los Libros Sociales, manteniéndolos actualizados.
 - Informar periódicamente al Consejo de Administración, del cumplimiento, respecto al marco legal, al que está sujeta Financiera Independencia.
 - Vigilar el cumplimiento desde el punto de vista legal, respecto de las garantías pactadas para la obtención de recursos financieros para la empresa.
 - Orientar y autorizar las reclamaciones hechas a las Afianzadoras y Aseguradoras, para el pago de seguros y fianzas, cuando así se requiere.
 - Supervisar y dar seguimiento a las reclamaciones hechas a las Afianzadoras y Aseguradoras, para el pago de seguros y fianzas, cuando así se requiere.
 - Dirigir la elaboración de los poderes notariales y la revocación de los mismos, llevando el control de ambos.
 - Elaboración de todo tipo de contratos.

- Control, supervisión y seguimiento detallado de las reclamaciones presentadas por sus clientes, ante la CONDUSEF (Comisión Nacional de la Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros).
- Dirigir al equipo de trabajo a su cargo, para el logro de los objetivos del área.

Esquema 5
Dirección de Auditoría Interna
De Financiera Independencia S.A de C.V.



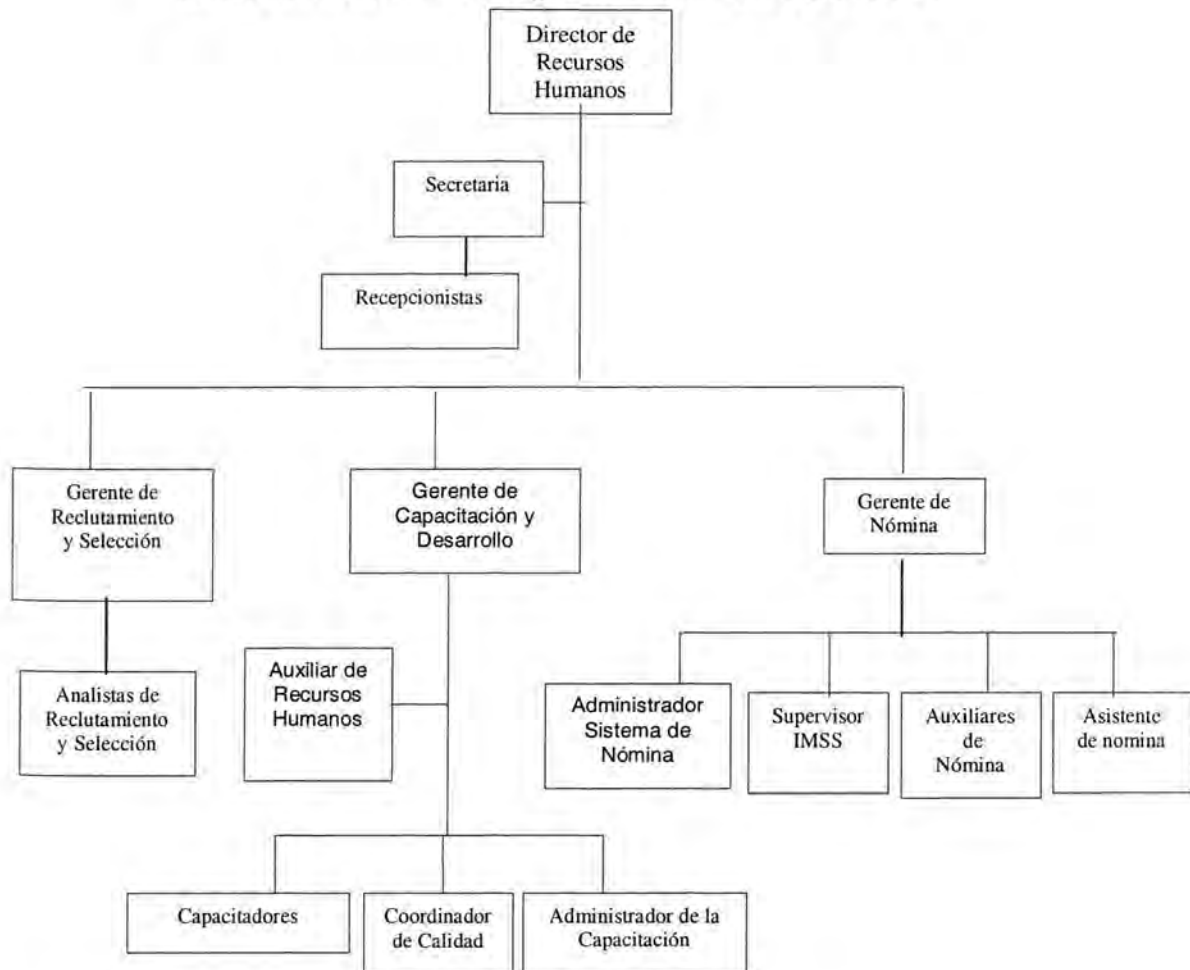
Fuente: Matriz de Descripción de Puestos de Financiera Independencia S.A de C.V.

Con la finalidad de controlar y supervisar las operaciones internas de la empresa, se crea la Dirección de Auditoría Externa, la cual ha dividido a su personal de acuerdo a las exigencias del corporativo, pues ha designado a uno y dos auditores por región según sea la dimensión de la zona, dentro de sus funciones primordiales están las siguientes:

-
-
- Definir el proceso a seguir por las unidades del negocio en la implementación de un sistema proactivo, con valor agregado y rentable con controles internos que balancee riesgos y controles y provea a la alta Dirección el aseguramiento razonable de las operaciones realizadas.
 - Coordinar la elaboración de los resúmenes ejecutivos para la Dirección General con el objetivo de dar seguimiento o fijar algún compromiso con resultado de lo emitido en los diferentes resúmenes.
 - Comentar el resumen de los hallazgos conjuntamente con el Auditor responsable de la revisión con las áreas evaluadas con objeto de advertir áreas de oportunidad y sugerir medidas para corregir problemas detectados en las entidades del negocio.
 - Vigilar el buen funcionamiento de las áreas del negocio, tomando decisiones que ayuden al crecimiento sano y seguimiento de las estrategias corporativas.
 - Implementar planes, que permitan alcanzar los objetivos fijados en lo referente al control interno, con el objeto de salvaguardar los activos de la empresa.
 - Vigilar que se dé cumplimiento a las leyes, reglamentos y regulaciones externas, así como las políticas internas para asegurar que se cumplan con los objetivos fijados por la empresa.
 - Mantener constante comunicación con las demás áreas del negocio y con el equipo de auditoría, sobre las áreas de oportunidad detectadas con el objeto de darle un seguimiento efectivo.

Esquema 6

Dirección de Recursos Humanos De Financiera Independencia S.A de C.V.



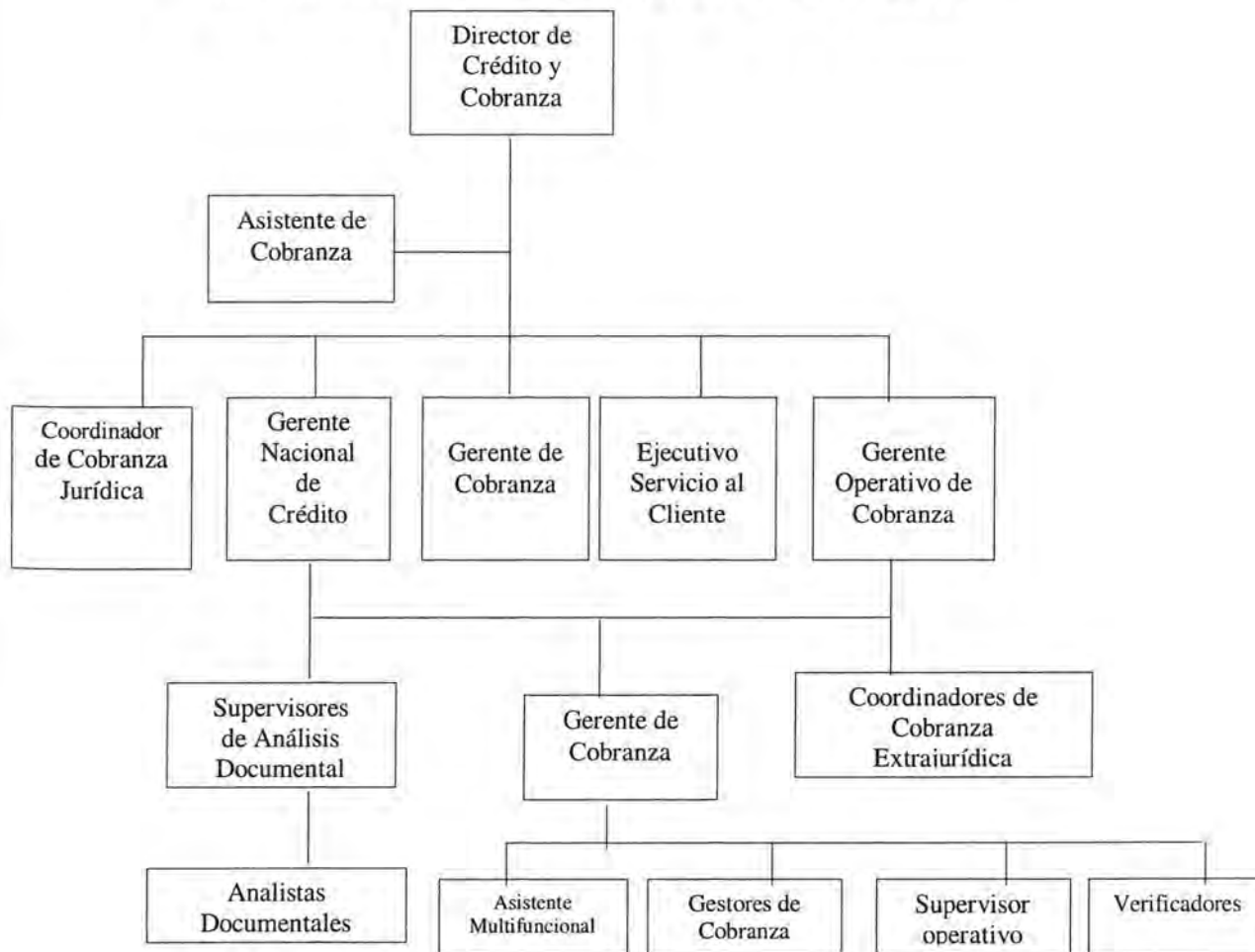
Fuente: Matriz de Descripción de Puestos De Financiera Independencia S.A de C.V.

La Dirección de Recursos Humanos, de la cual resalta su compromiso por mantener capacitado y actualizado al personal que conforma a Financiera Independencia, en este sentido es importante resaltar que un futuro cercano, de acuerdo a los planes planteados recientemente, ésta Dirección, podrá brindar servicio administrativo a empresas externas, al grado que pudiera convertirse en Filial de financiera y no solo de una Dirección más. En ésta, las principales funciones desempeñadas en la actualidad son:

-
-
- Lograr un reclutamiento y selección de personal calificado a través de estrategias y metodología actualizada, lo cual permita que la empresa cuente con el mejor recurso humano.
 - Asegurar los óptimos resultados en la implementación y desarrollo de programas de formación, capacitación y desarrollo del recurso humano, a través de herramientas adecuadas que permitan al personal de todos los niveles, contar con habilidades, conocimientos y aptitudes necesarias para el buen desempeño de las funciones dentro de la empresa.
 - Lograr que la empresa cuente, con un sistema de sueldos y compensaciones para todo el personal, con el objeto de mantener dentro de la empresa una equidad interna y competitividad externa
 - Lograr que la empresa cuente con un sistema adecuado y efectivo de administración de los recursos (Nómina, IMSS, INFONAVIT, entre otras.).
 - Propiciar y mantener un clima dentro de la organización sano, motivado y productivo, generando políticas y directrices que logren una cultura de mejora continua.
 - Elaborar planes y programas de Seguridad e Higiene, dirigidos a todo el personal. Esto se lleva a cabo con ayuda de la comisión Mixta de Seguridad e Higiene, la cual detecta en Sucursales y en Oficinas Centrales, cualquier condición insegura que pueda afectar al personal.

- Elaborar, implementar y supervisar, los programas que se implemente de supervisión de personal por alguna de las direcciones

Esquema 7
Dirección de Crédito y Cobranza
de Financiera Independencia S.A de C.V.



Matriz de Descripción de Puestos de Financiera Independencia S.A de C.V.

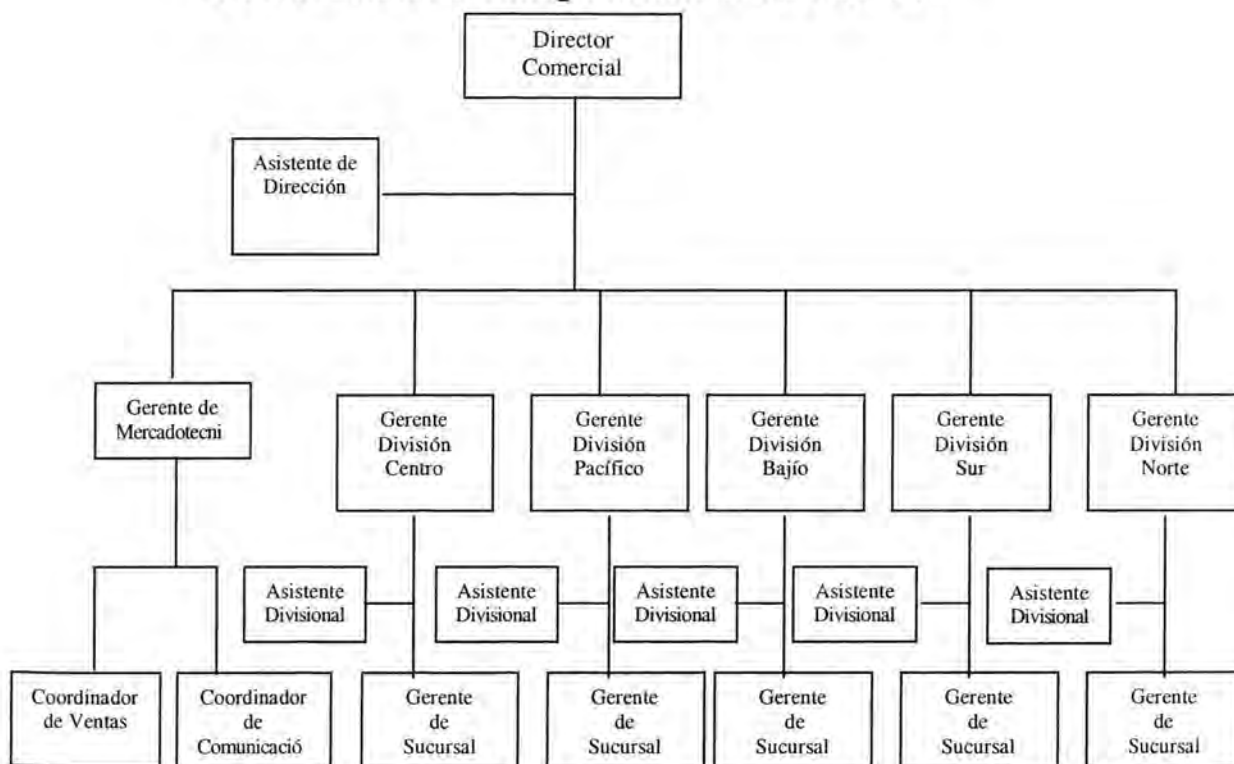
Una empresa, que finca su porvenir en un solo sector o actividad como la venta o la cobranza, esta más propensa al fracaso, por lo que Financiera Independencia le ha brindado el mismo grado de importancia a la venta y la cobranza, el recuperar lo colocado en créditos, a través de una adecuada cobranza, generará un margen de ganancia que le permitirá a la empresa

subsistir. De tal circunstancia se derivan las siguientes funciones principales de ésta Dirección de Crédito y Cobranza:

- Asegurar que el proceso de crédito, cumpla con los parámetros de servicio a clientes tanto internos como externos.
- Representar al área ante el Comité de Políticas de Crédito.
- Tomar decisiones con base en estudios de mercado y mediciones estadísticas, que permitan ampliar el mercado objetivo y mejorar la calidad de la cartera.
- Propiciar y evaluar que se apliquen adecuadamente los criterios de aceptación o rechazo de las solicitudes de crédito.
- Promover que la empresa se actualice tecnológicamente en los procesos de crédito.
- Generar políticas y definir procedimientos de cobranza, así como evaluar sus resultados.
- Promover y autorizar estrategias de cobranza para temporadas específicas, segmentos significativos de mercado o circunstancias comunes a ciertos grupos deudores incentivando la remuneración por resultados.
- Definir estrategias y promover la venta de la cartera vencida.
- Administrar los recursos del área en congruencia con el presupuesto anual autorizado

- Concertar con las demás Direcciones de la empresa los proyectos conjuntos y los programas de apoyo para el mejor desempeño de las funciones establecidas.

Esquema 8
Dirección comercial
De Financiera Independencia S.A de C.V



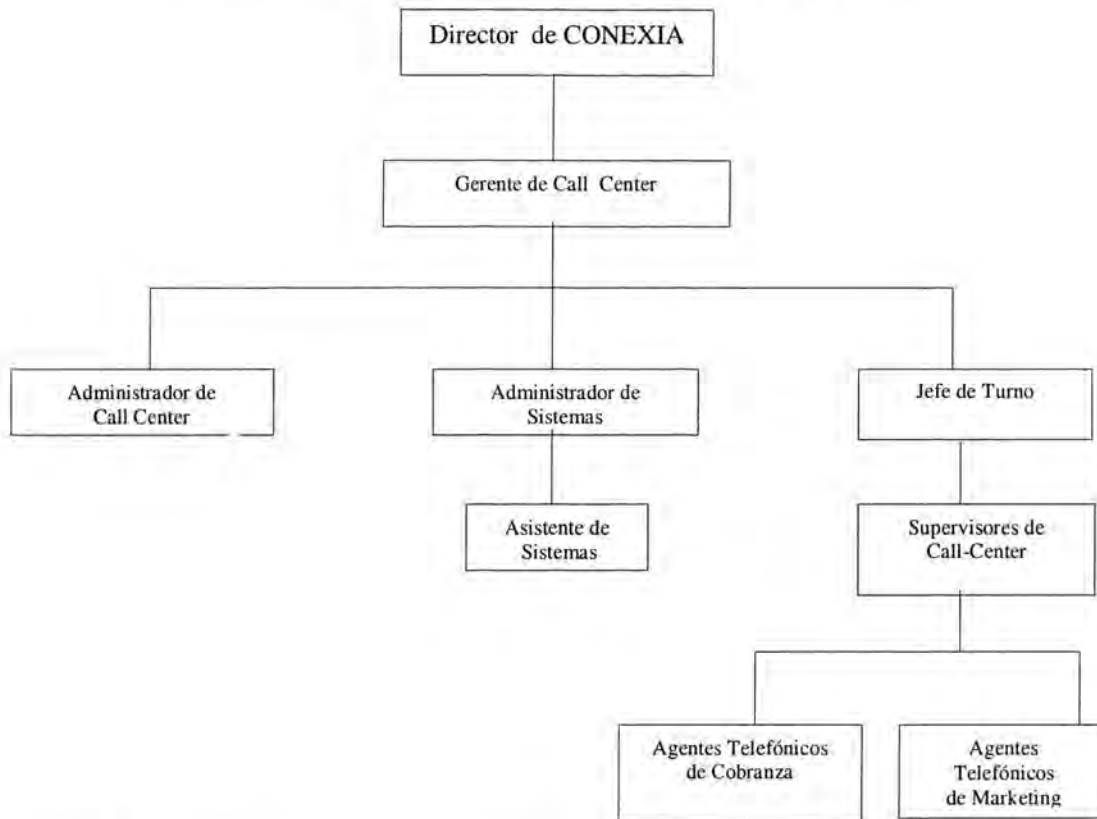
Fuente: Matriz de Descripción de Puestos de Financiera Independencia S.A de C.V.

La Dirección Comercial, tal como se observa en su estructura del organigrama previo, es la que tiene mayor influencia dentro de las sucursales, pues los Gerentes de Sucursal, dependen de los Gerentes Divisionales y éstos a su vez, del Director Comercial, y siendo la máxima autoridad en las sucursales el Gerente de Sucursal. Es por ello, que las políticas trazadas por ésta dirección, repercuten con mayor importancia en la dinámica de las sucursales. La Dirección Comercial, enfoca casi todo su esfuerzo a la venta del producto, por lo que las actividades principales son:

- Definir la estrategia comercial anual.

-
-
- Planear, dirigir y asegurar la implementación de estrategias, técnicas y herramientas de ventas que incrementen la captación.
 - Diseñar los planes de incentivos económicos para el área.
 - Autorizar los planes de reconocimiento para el área de ventas.
 - Detectar nuevos nichos de mercado y elaborar los planes adecuados para reaccionar con estrategias oportunas.
 - Elaborar la estrategia comercial, para la apertura de nuevas sucursales.
 - Evaluar los resultados de ventas a nivel compañía, para reaccionar con oportunidad y lograr asegurar el cumplimiento de los objetivos.
 - Dirigir los esfuerzos de mercadotecnia en materia de publicidad, promoción e imagen corporativa.
 - Elaborar y vigilar el cumplimiento al presupuesto anual.
 - Generar políticas y definir los procedimientos del área.
 - Trabajar en conjunto con el área de Recursos Humanos para desarrollar planes de capacitación, así como implementar y difundir el plan de carrera para la fuerza de ventas.
 - Coordinar los esfuerzos de Comunicación Interna

Esquema 9
Dirección de CONEXIA Servicios
De Financiera Independencia S.A. de C.V.



Fuente: Matriz de Descripción de Puestos de Financiera Independencia S.A. de C.V.

Financiera Independencia, siempre lucha por estar a la vanguardia, por lo que en el año 2002, dio origen a la Dirección de CONEXIA, la cual ha estado madurando a lo largo de los dos años precedentes, ya que el objetivo es, que a través de ésta dirección pueda brindar un servicio a otros clientes a nivel nacional o local, que pueden ser de gestión de cobranza, la promoción de algún producto a través de mercadeo por teléfono, entre otras. Es así, que las actividades de esta Dirección están más enfocadas a proyectarla como una empresa independiente, las cuales mencionamos a continuación:

-
-
- Desarrollo, coordinación e Implementación del plan de negocio de Conexia Servicios.
 - Establecimiento de las políticas y procedimientos que rijan a la empresa.
 - Responsable de la definición y cumplimiento del presupuesto
 - Diseño y coordinación de la comercialización de los productos y servicios de la empresa
 - Diseñar, estandarizar y definir los productos a ofrecer, así como su costo y precio de venta
 - Dirigir y coordinar la implementación de los flujos operativos entre las diferentes áreas internas del grupo.
 - Dirigir y coordinar la implementación de los productos y servicios requeridos por el cliente
 - Responsable de la administración y optimización de los recursos materiales y humanos de la empresa.
 - Detectar oportunidades de negocio en el mercado mexicano e internacional, para poder reaccionar con estrategias oportunas
 - Evaluar los estándares de servicio y calidad ofrecidos por la empresa
 - Asegurar que se cumplan los controles internos.

De la empresa Financiera Independencia, es rescatable mencionar que son más de 2500 empleados en promedio, lo que significa una buena fuente de empleo, aún cuando en la sucursal de Chetumal son 25 personas entre personal de Administración, Ventas y Cobranza. De acuerdo a los últimos indicadores, ésta empresa, lleva una cifra record de crecimiento con un 64 %. También se pudo observar, que cada una de las Direcciones tiene sus actividades delimitadas², así como su organigrama debidamente estructurado.

Sin embargo, dentro de lo que se considera prioritario destacar, es la importancia que dan a los valores, a la política y objetivos de calidad, donde se deja atrás la cultura de que el cliente siempre tiene la razón, y se cambia, por un servicio en el que el cliente desde que inicia su servicio, este satisfecho y se le cumplan las promesas que se efectúen.

En las sucursales, se observará una dinámica distinta, pues existen tres divisiones, a pesar que por organigrama la sucursal se rige por una Gerencia de Sucursal y tres de gerencias de área, incluyendo Administración, estas, están delimitadas por su función en Ventas, Cobranza y operativas, mismas que tienen una dependencia lineal de la Dirección correspondiente del corporativo, por lo que las funciones de cada una se ven influenciadas por esta correlación.

² La descripción de las funciones de cada una de las Direcciones y todos los puestos están incluidas en la Matriz de Descripción de Puestos de Financiera Independencia S.A. de C.V Sociedad Financiera de Objeto Limitado, misma que se encuentra certificada por la norma ISO9001-2000

Capítulo 3

Experiencia Laboral

Hasta este momento se ha revisado a la Universidad en un panorama general y en forma particular la conformación de la Licenciatura de Economía y Finanzas, de igual forma se ha estudiado la estructura de Financiera Independencia a nivel corporativo, por lo que ahora, se iniciará la descripción de la forma como está constituida la sucursal, de ésta empresa, en Chetumal, aterrizando en el puesto de administrador desde su reclutamiento hasta sus funciones, una vez concluido este punto se procederá el análisis de la interacción que se efectúa entre éstas y los conocimientos impartidos en la Universidad.

3.1 Generalidades

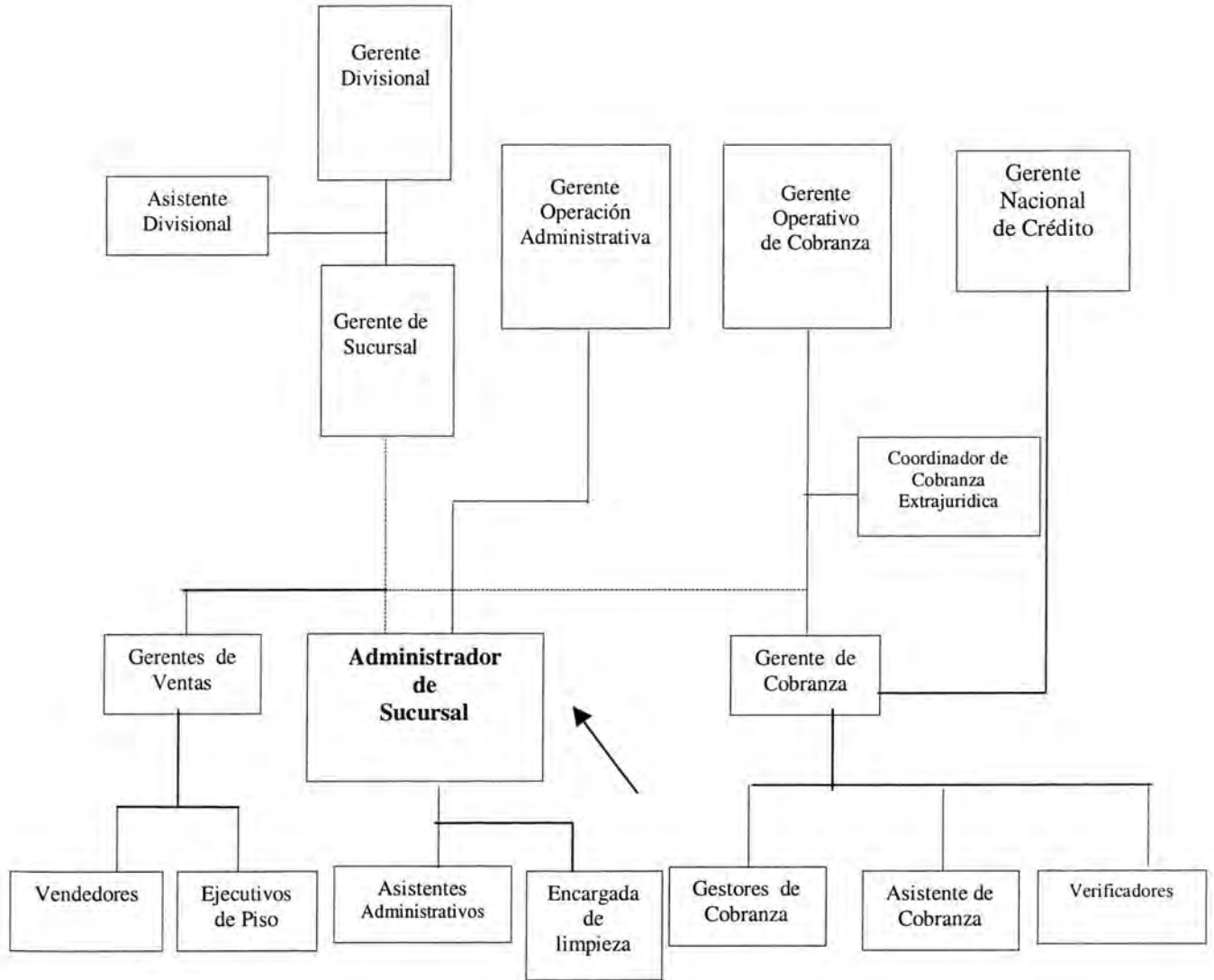
La sucursal de Financiera Independencia S.A. de C.V. Sociedad Financiera de Objeto Limitado en esta ciudad de Chetumal (FISA Chetumal), abrió sus puertas al público a partir del 19 de junio del 2000 siendo la sucursal número 31. En ese momento no existía una descripción exacta del puesto, por lo que el administrador, cargo que desempeñamos, prácticamente, hacía de todo un poco, sin una visión clara del grado de responsabilidad que el cargo conlleva.

Pero antes de abordar las funciones del administrador, se explicará un panorama amplio de cómo está conformada la sucursal de Chetumal. Ésta es dirigida por un Gerente de Sucursal y tres Gerencias de área: la Gerencia de Ventas, la Gerencia de Cobranza y Administración en el mismo nivel.

Como se observa previamente en la estructura del corporativo, algunas direcciones tienen inferencia directa o en forma de staff, sobre algún área de la sucursal, como por ejemplo la gerencia de cobranza, tiene línea directa de la Gerencia Operativa de Cobranza, de la Dirección Nacional de Crédito, de un Coordinador de Cobranza Extrajudicial y de igual forma, como se mencionó, es supervisada por la Gerencia de Sucursal.

En el Caso de Administración, aparte de la dependencia de la Gerencia de sucursal; dada la operación diaria y vinculación de actividades, es supervisada por la Dirección de Sistemas y Operaciones a través del Gerente de Operación Administrativa, quien viene fungiendo como el jefe directo a nivel corporativo, pues a él se le tiene que rendir informe mensual y se le da cumplimiento de las indicaciones que encomiende al administrador, vertidas por teléfono o a través del medio oficial de comunicación interna denominado First Class. Ésta dependencia se puede observar en el organigrama, pues se nota una línea directa entre estos dos departamentos. En este sentido, existe mucha correspondencia con las direcciones de Administración y Finanzas y con la Dirección de Recursos Humanos, en virtud que a diario desarrollan actividades que son objeto de regulación de estas direcciones, como por ejemplo la disponibilidad de efectivo en cuentas, la administración de insumos, o por el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal, entre otras.

Esquema 10
Organigrama de la Sucursal Chetumal
De Financiera Independencia S.A de C.V



Fuente: Matriz de Descripción de Puestos de Financiera Independencia S.A de C.V

3.3 Reclutamiento del Administrador

3.3.1 Requisitos

En esta empresa, se tiene bien delimitados los perfiles de cada uno de los puestos que la conforman, desde el Director General, hasta el encargado de limpieza de sucursal, por lo que, para que un Administrador sea reclutado, debe cubrir los siguientes requisitos:

- **Sexo:** Indistinto
- **Edad:** 20 años en adelante
- **Estado Civil:** Indistinto
- **Escolaridad:** Deseable en áreas Económico Administrativa (Tronco, Pasante o Titulado)
- **Paquetería:** Word, Excel. Office en general.
- **Equipos:** Equipo de computo y de oficina
- **Experiencia:** Deseable 1 año supervisando personal, manejo de bancos, controles administrativos, tesorería, pago a proveedores, manejo de caja y captura.
- **Conocimientos/ Cursos deseable:** Uso de equipo de cómputo
- **Disponibilidad a Viajar:** Deseable
- **Disponibilidad de residir fuera:** Deseable

3.2 Habilidades Requeridas para el administrador

Una vez que son cubiertos los requisitos precedentes, se inicia una etapa de evaluaciones, que tiene como objeto dar un panorama más profundo del

candidato, tanto en su personalidad, como en sus habilidades y conocimientos.

Entre las pruebas aplicadas están: la prueba técnica, la entrevista estructurada, entrevista del perfil de Financiera, entrevista dimensional, las pruebas de Therman, de Cleaver y la Selfh descripción. Un Administrador debe poseer habilidades específicas, las cuales le permitirán un desempeño óptimo de sus actividades, así como la generación de un agradable ambiente laboral, en consecuencia, el candidato seleccionado deberá poseer las siguientes habilidades (Matriz de Descripción de Puestos Financiera Independencia S.A. de C.V Sociedad Financiera de Objeto Limitado 2003):

- Efectividad bajo presión
- Orientación al servicio y creación de vínculos
- Responsabilidad y apego a normas
- Ética y valores
- Apertura al cambio
- Liderazgo.
- Orientación al trabajo en equipo.

3.4 Propósito General del Puesto

En Financiera Independencia, la generación de un puesto, obedece a necesidades específicas de la operación, regulación o supervisión de una o varias actividades, es por ello, que el propósito general del puesto de Administrador es: “Supervisar el proceso administrativo de la sucursal, a través de la correcta aplicación de procedimientos y políticas de operación y

de personal” (Manual del Administrador de Sucursal de Financiera Independencia S.A. de C.V. Sociedad Financiera de Objeto Limitado 2003).

Como puede observarse, este objetivo se basa en la correcta aplicación de procedimientos y políticas. Cabe mencionar que dentro de la empresa, se han delimitado de manera clara, las pautas a seguir en los procesos más importantes del quehacer cotidiano. Las políticas son los lineamientos de lo permitido y lo no permitido, como por ejemplo: La Política de Crédito, señala los lineamientos (requisitos, limitantes, excepciones, entre otras cosas) a seguir para el otorgamiento de los créditos. Derivado de ésta, está el Procedimiento de otorgamiento de crédito, el cual detalla los pasos que se siguen desde que un cliente requisita su solicitud, hasta que se le entrega su efectivo (Procedimiento de otorgamiento de Crédito de Financiera Independencia S.A de C.V. Sociedad Financiera de Objeto Limitado,2003).

Estos instrumentos de política y procedimientos, se aplican en la operación diaria de la sucursal y en el personal. En la primera, se emplean en su mayoría con los clientes cuando efectúan sus pagos, documentada en la política de caja (Política de Caja de Financiera Independencia S.A de C.V, Sociedad Financiera de Objeto Limitado, 2004); cuando requisita la solicitud de crédito y la documentación que debe entregar el cliente para respaldar la información plasmada en la solicitud, argumentada en la Política de Crédito y en el Procedimiento de otorgamiento de crédito (2003) entre otras.

En lo que respecta a los del personal, se aplican desde su reclutamiento, selección, capacitación, hasta en el manejo de sus incidencias.

Como puede observarse, el administrador, debe tener un amplio conocimiento y dominio de estos instrumentos, para así dar cumplimiento al propósito de su puesto, pues de lo contrario, la funcionalidad de la sucursal se vería mermada.

3.5 Funciones principales

El administrador de sucursal, tiene una amplia gama de actividades, y todas ellas exigen un adecuado control, por lo que debe prever cualquier situación que pudiera generar una disfunción en la operación de la sucursal, pues los errores cuestan dinero, por tal motivo tiene que evitarlo, a través de una adecuada planeación, llevando un eficiente control de las mismas.

- Una de las actividades a la cual se le dedica una buena cantidad de tiempo, es la **Supervisión de las Cajas de Cobro**, ya que en ésta actividad efectúa el control de efectivo que ingresa por concepto del pago quincenal o mensual, que los clientes se presentan a realizar, por lo que tiene que estar pendientes de dicho efectivo en cada una de las cajas que están para este fin, ya que por razones de seguridad y del seguro contratado, el efectivo permitido, como máximo, no debe ser mayor de \$ 9'999.99 en cada una de éstas. Está limitante obliga al administrador a que continuamente supervise la operación y realicen los traspasos a la maroma (caja de seguridad). Dentro de esta misma función, se debe supervisar el cierre de éstas cajas y comprobar que el efectivo existente coincide con el que debe de existir, de acuerdo a

la auditoria que le realiza a los movimientos de las mismas, efectuados durante el día. Con éstas medidas que se toman, se puede corroborar el buen desempeño de los cajeros, reduciendo por ende los posibles fraudes. Una vez supervisadas las operaciones del día y rectificado las cancelaciones por mala aplicación u otra circunstancia, se procede, tres veces a la semana, a los traslado de valores, que consisten en depositar el efectivo recaudado al Banco, a través de un servicio de traslado de valores. Este punto, es una parte muy delicada ya que representa la recuperación del efectivo de la empresa.

- Otra de las actividades en las que debe tener mayor constancia es la **Operación de Disposición de efectivo**, ya que debe elaborar la documentación para la disposición de créditos, integrar el expediente de disposición del crédito, lo cual en términos reales, significa la venta que la empresa Financiera Independencia realiza, por lo que el compromiso de calidad hacia el servicio de los clientes, exige realizar en forma oportuna y eficiente, evitando cancelaciones que únicamente alargan el tiempo de espera, pero en caso de darse un incumplimiento, tiene que llevar un control estricto.

- Ser Administrador implica tener relación con diferentes personas a los cuales se clasifican como clientes internos y externos, en ambos casos **la Atención al Cliente**, otra de sus funciones, es una prioridad. Para los clientes externos, que pueden ser solicitantes de créditos o proveedores, en el primero de los casos, le brinda una atención que le permita, al cliente, satisfacer las promesas hechas durante la apertura

de su línea de crédito, éstos servicios y beneficios, los tramita con el administrador, entre los cuales se pueden señalar el de la activación de su protección contra desempleo, tramitación ante la Dirección Jurídica, del seguro de vida e invalidez, modificamos las fechas de pagos de su contrato, recepción de pagos foráneos (esto es cuando un cliente de otra sucursal se presenta a realizar pagos a ésta sucursal Chetumal), entre otras atenciones que se le ofrecen. En el caso de proveedores, todo lo que implique negociación de precios, contratación de servicios, pagos, entre otras. En el caso de sus clientes internos, refiriéndose a sus compañeros de trabajo, que pueden ser de cualquier área de la sucursal, de alguna dirección del corporativo o personal de otra sucursal, a estos de igual forma, tiene que brindarles una atención adecuada y ésta varía según sea el caso.

- Una función más es la **Administración de Recursos Humanos**, esto implica todo lo relacionado con el personal de la sucursal, desde que es reclutado un candidato, hasta la elaboración de su contratación, sea este personal de ventas, administración o cobranza, Una vez contratado, el administrador le asigna un número de persona para llevar un control y poder asignarle clave personal para acceso a los sistemas de computo, a éste personal de nuevo ingreso, el área a la que pertenece, tiene que brindarle capacitación, y al término de ésta, el administrador, debe evaluar el nivel de aprovechamiento de la capacitación. De igual forma en esta función, controla y reporta las incidencias, paga la nómina, tramita las vacaciones, y por último negocia, tramita y paga finiquitos.

-
-
- En esta misma vertiente, relacionado al personal a cargo del administrador, es Responsables del **Reclutamiento, Selección, Capacitación y certificación**. Esto último es la evaluación trimestral a las que todo el personal administrativo está sujeto, y que al año significa su evaluación, global, lo que le permite un mejor sueldo entre otras cosas, por lo que tiene que mantener actualizado y caácitado a su equipo de trabajo. Ahora bien, con candidatos a gerencias dentro de la sucursal, es responsable de aplicar la batería psicométrica y enviarla a la Gerencia de Reclutamiento y Selección, éstas consisten en una serie de evaluaciones clasificadas por puesto, ya que un candidato cuando es seleccionado y contratado, entonces debe mandar la información y documentación concerniente a nuevas contrataciones o promociones.

 - Otra responsabilidad es el **seguimiento del proceso de otorgamiento de crédito**, actividad que se encuentra certificado por la norma ISO9001-2000 desde el año 2003, del cual se desprende una serie encadenada de procesos, iniciando en la requisición de las solicitudes, seguidamente la captura de las mismas, análisis, verificación, procesamiento, hasta la entrega de efectivo, denominado disposición de crédito.

 - La **Administración de Recursos Financieros**, es otra de las prioridades de la actividad, por lo que ésta requiere de llevar el control del efectivo de caja chica, el cual consiste en fondo para

gastos menores, apoyos para gestores de cobranza y vendedores. En lo referente a la verificación del flujo de efectivo de las cuentas bancarias, se supervisan tres cuentas, disposición para créditos, la de nómina y la de gastos de la sucursal, en todos los casos son de vital importancia, pues la elaboración de cheques para disposición de créditos, presupuestación y control gastos administrativos de la sucursal, pago de nómina, entre otros, no pueden pasar desapercibidos, pues esto implicaría una disfunción grave en la operatividad de la sucursal, También, relacionado con esta función laboral, tramita gastos para viaje, efectuamos los registro contable de cheques de gastos administrativos, de operación de créditos y de nómina de la sucursal. Cuando se habla del control de gastos administrativos, nos referimos al control presupuestal, por lo que se hace necesario, un análisis de los costos de operación y búsqueda de alternativas más económicas. De igual forma en este sentido es responsabilidad del administrador el tener en regla los permisos de funcionamiento, de acuerdo a las normatividades de la región, tramitar las licencias de funcionamiento Estatal, Municipal, entre otros impuestos. Así mismo, el mantener en óptimo nivel los insumos requeridos en la operación diaria de la sucursal, es parte de su actividad diaria. También relacionado con los recursos financieros por los costos, vigila el buen funcionamiento del edificio, aplicando medidas preventivas o correctivas cuando sea necesario.

- Otras dos actividades son el **resguardar la información generada en la operación diaria**, a través de cintas magnéticas especiales, que

son enviadas cada mes al corporativo. La otra actividad, es el **representar en pleitos y cobranzas** a la empresa en el ámbito laboral y ocasionalmente en el ramo comercial.

3.6 Experiencia en otras áreas

3.6.1 Experiencia en la Gerencia de Sucursal.

En forma coloquial, se dice que el administrador es el segundo a bordo, por lo que en caso de quedar acéfala la Gerencia de Sucursal, le permite asumir las responsabilidades y funciones del mismo. Ésta situación se ha presentado por cambio de Gerentes de Sucursal. Por lo que el administrado ha tenido la oportunidad de, interinamente, desempeñar dichas responsabilidades, de las cuales destacan las siguientes:

- Realizar estudios de mercado de la zona, para planear la labor de venta.
- Identificar zonas y planear las actividades de cambaceo de los grupos de ventas de la sucursal.
- Llevar a cabo clínicas de retroalimentación en las que deberán participar con el grupo de ventas para observar y detectar áreas de oportunidad, que le permitan al vendedor mejorar su calidad y sus niveles de ventas.
- Acompañar a la fuerza de ventas a campo para complementar la actividad de venta.

-
-
- Representar a la empresa ante diversas instancias gubernamentales y legales.
 - Supervisión y control de la prospectación de las ejecutivas de piso de ventas (en sucursal).
 - Orientación a clientes con dudas e inconformidades del producto o algún servicio que se esté brindando.

3.6.2 Experiencia en la Gerencia de Cobranza.

De igual manera, El administrador puede desempeñarse en la Gerencia de Cobranza, en la cual las principales actividades a realizar fueron:

- Asignar cartera a cada gestor y prevenir que no resulte afectada por incapacidades, vacaciones y renunciaciones de los empleados.
- Coordinar la logística administrativa estableciendo y actualizando las divisiones de la zona autorizada para los gestores de cobranza
- Supervisar las actividades de cobranza a través del sistema de cómputo, cuidando que la información que se captura por los gestores, sea fidedigna.
- Realizar acompañamiento de “campo”
- Desarrollar clínicas de cobranza
- Determinar planes mensuales para la recuperación de cartera vencida.

-
-
- Atender y negociar con deudores problemáticos, o cuando requiera apoyo el equipo de trabajo.

Como se puede observar mucho se experimenta dentro de esta gran empresa y por ende, permite desarrollarse como profesionales y como personas a sus integrantes.

3.7 Interacción existente entre las funciones del administrador de Financiera Independencia y la formación académica recibida en la UQROO

Se observa previamente, la estructura curricular de la Licenciatura en Economía y Finanzas la cual está basada en tres tipos de asignaturas; las generales, las divisionales y las de concentración profesional. Previo a su análisis, y aún no siendo una asignatura específica en la carga curricular, resalta la importancia de los valores que la Universidad acentúa en sus estudiantes, lo que les ha permitido, entre otras cosas, desarrollar en su trabajo un espíritu de trabajo en equipo, evitando la figura del jefe y siendo un líder que busca el bien común, encaminando el esfuerzo a su equipo, a un trabajo en pro de la calidad y con la mejor productividad posible y desempeñando con conciencia social y compromiso hacia el Estado, la región y la patria.

En el caso de las Asignaturas Generales, éstas, como su nombre lo indica te ofrecen un aspecto general de tu entorno como individuo. En el que, resaltan Seminario de Problemas Regionales, Ética y Lógica. La primera

por permitir comprender la problemática más reciente de del Estado, presentando una visión integrada del problema y su afectación en el desarrollo; de los temas más analizados, es el financiamiento escaso que prevalece en esta región sur del Estado, y curiosamente los créditos otorgados por Financiera Independencia, aún cuando son para consumo, representan un tipo de financiamiento, que propicia mayor actividad en el sistema económico de la región, en éste sentido, desde su apertura a la fecha, Financiera Independencia, ha colocado en el mercado de Chetumal más de 35 millones de pesos. La segunda asignatura es ética, pues en ésta se enfatiza la importancia que se le ha dado y se le da a hacer las cosas con honestidad y justicia, y por ende procura dar continuidad a los valores de la Universidad, y algunos a su vez, forman parte de la tabla de valores que cimienta a Financiera Independencia. Seguidamente está la asignatura de Lógica, la cual no es menos importante, pues ella desarrolla la disciplina en el pensamiento, lo que le permite a los estudiantes vertir sus razonamientos fundamentados y argumentados.

Por otra parte, las Asignaturas Divisionales constituyen una pieza del inicio de la formación de los Licenciados en Economía y finanzas, entre ellas, resaltan: Introducción a la Economía Introducción al Estudio del Derecho, Problemas Sociales Contemporáneos, entre otras, mismas que más adelante en la carrera serían abordadas con mayor profundidad.

Ahora bien, en el caso de las asignaturas de Concentración Profesional, pues desafortunadamente, no son todas utilizadas, por lo que únicamente se

señalan aquellas que han servido, facilitando y hecho comprender el entorno laboral:

I Supervisión en caja	
Asignaturas <ul style="list-style-type: none"> ➤ Introducción a la contabilidad y análisis financiero. ➤ Procesos Administrativos 	Modo: A través del conocimiento de principios contables, clasificación de cuentas, Estados financieros, como es el de Flujo de efectivo; Conocimientos Básicos de planeación, organización y control de bienes.

Lo cual permite al administrador una adecuada supervisión y control del efectivo, permitiendo realizar un adecuado traslado de valores, evitando errores y por ende cancelaciones y fraudes.

II Operación de Disposición de Efectivo.	
Asignaturas <ul style="list-style-type: none"> ➤ Introducción a la contabilidad y análisis financiero. ➤ Análisis de estados financieros ➤ Procesos administrativos 	Modo: A través del conocimiento de principios contables, controlar su flujo en cuentas, estados financieros, como es el de flujo de efectivo; conceptos básico de administración

Esta actividad, representa la punta de flecha de la permanencia de la empresa, y por ende de la sucursal, pues es la colocación de su producto lo que le genera los recursos financieros necesarios y para un mejor control de ello, entre las asignaturas se da una especie de sinergia, que permite conocer en forma inmediata la disponibilidad de efectivo; asimismo gracias a los procesos administrativos que de forma interna se han establecido, permite

agilizar la operación total del crédito (desde su captura, procesamiento, análisis, verificación y disposición).

III Operación de atención al Cliente.	
---------------------------------------	--

Asignaturas	Modo: Marco conceptual y aspectos actuales del derecho. Análisis jurídico económico.
➤ Derecho económico nacional e internacional	

Los clientes internos y externos, requieren dar continuidad a algunas promesas de servicio que le fueron hechas durante la tramitación de su crédito, así como solicitar aclaraciones por dudas, inconformidades o según sea el caso. Se menciona a la asignatura de Derecho Económico, ya que ello permite tener un panorama amplio de la situación que embarga al cliente y así solucionar oportuna y pertinentemente su necesidad, no obstante que existen tramites que requieren de sustento legal.

IV Administración de Recursos Humanos	
---------------------------------------	--

Asignaturas:	Modo: A través de los concepto básicos de administración y de derecho, aun cuando esta asignatura no es laboral.
➤ Procesos administrativos	
➤ Derecho económico nacional e internacional.	

Todo el ciclo de reclutamiento, exige una adecuada organización y dominio de la información y pruebas a aplicar, pues de ello depende la adecuada elección de algún candidato, no obstante que una vez ingresada la persona, se requiere llevar un control de sus incidencias y desarrollo dentro de la empresa, y en este sentido, es muy importante conocer los lineamientos que deben supervisar dentro de una relación laboral, pues ocasionalmente se tiene que acudir a las instancias de la defensa del trabajador, aun cuando el administrador tiene la asesoría de la Dirección Jurídica y de Recursos

Humanos, la interpretación y entendimiento de esta información, de una forma más clara y precisa depende de que haya sido instruido con conocimientos de índole jurídico durante su formación profesional.

V Administración de Recursos Financieros

Asignaturas:

- Procesos administrativos
- Microeconomía
- Introducción a la contabilidad y análisis financiero.
- Matemáticas financiera
- Planeación financiera
- Administración financiera
- Análisis de estados financieros
- Toma de decisiones gerenciales.

Modo: A través de los principios básicos de la administración; análisis de costo y beneficio; conocimiento de principios contables; control de flujo en cuentas y sistematización; procesamiento y evaluación de la información financiera; disposiciones legales y administrativas; conceptos y métodos de análisis financiero; razones financieras; análisis de la información, sistematización y elaboración de sistemas de información; conociendo la vinculación de la empresa y los recursos financieros.

Es muy claro, que ésta es la función del administrador en la que se relacionan la mayor parte de las asignaturas. Permitiéndole, no sólo realizar la actividad laboral, sino de dar un plus o extra, pues el administrar los recursos, puede ser llevado únicamente con los conocimientos básicos de la administración, y pues ahí quedaría todo. En el caso de un egresado en Economía y Finanzas, tiene la habilidad de procesar la información, interpretarla y vertir opinión; y a través de este análisis, puede intervenir en el diseño de los objetivos y metas de la empresa.

Las perspectivas, los pronósticos, reasignación de recursos; así cuando a partir de esta información se toma la decisión de un proyecto, tiene los conocimientos para evaluarlos, aplicar sus estudios técnicos, financieros y mercadológicos, inclusive hasta la administración de riesgos, aún cuando por la dimensión de la empresa, pueden no ser tan trascendentales, pero siempre es importante ensayar, no importando el tamaño de la empresa, en este caso de la sucursal.

Las funciones, no mencionadas, no fueron por omisión, pues pueden percatarse que refieren a control de algo y/o pago de impuestos, los cuales de una u otra manera quedan englobados dentro de los ya descritos.

En las Gerencias de Sucursal y Cobranza, lo importante en esos casos, fue la planeación y la toma de decisiones, aún sin las bases financieras, pero sí, con la metodología aplicada en la formación académica; así como el control de personal, tiempo y recursos.

Consideraciones finales

Evidentemente, en las críticas que se realizan hacia la Universidad de Quintana Roo, en trabajos similares, se plantean algunas carencias, de la Universidad, sin embargo, en muchas de las ocasiones, esta concepción no les permite percibir la verdadera magnitud de la Universidad de Quintana Roo, pues en el ámbito laboral en que se desenvuelven, se les ha presentado, algunos inconvenientes o limitantes ocasionados por las exigencias del puesto, de lo cual no estamos excluidos, ya que cada puesto requiere conocimientos específicos.

No obstante, es el momento de señalar, que todas las instituciones de formación profesional, tienen problemas similares a la nuestra, de los cuales resalta, la falta de colocación de sus egresados en alguna actividad concerniente a su formación.

Sin embargo, el plantear que una asignatura hace falta o está de más en la carga académica, es muy superficial, ya que esta puede servir a uno y a otro egresado, serle indiferente, como por ejemplo, una asignatura base, de la cual nos apasionamos durante la carrera, es la de econometría, misma que no se utiliza en el empleo actualmente descrito, pero posiblemente otro egresado, en funciones de planeación, le sea indispensable en su desempeño cotidiano. Por tal situación el hacer éste tipo de recomendaciones, ocasionaría que sólo vea el entorno en el cual se encuentra inmerso, y no la totalidad del mercado laboral.

En este sentido, observamos en la presente monografía, que la carga académica de la Licenciatura en Economía y Finanzas, ha estado variando, con una tendencia a una mayor formación integral, siendo así, **externo mi reconocimiento y admiración** a las personas que están detrás de la elaboración de la carga curricular, pues son ellos, basados en la misión de la Universidad, son quienes analizan las exigencias del mercado laboral en su conjunto y no parcialmente, como lo haría una sola persona.

La formación integral de la cual fuimos objeto en la Universidad de Quintana Roo, nos ha servido en otras actividades que hemos emprendido, como cuando iniciamos nuestras labores en el H. Ayuntamiento de Othón P. Blanco, como Secretario Técnico del Consejo Municipal de Población en agosto de 1997, en el que los conocimientos de estadísticas e interpretación de datos fueron fundamentales para el desarrollo de las funciones, desafortunadamente para ese entonces, aún no cursábamos las asignaturas de planeación y las econométricas, lo que en cierta manera limitó un poco nuestro desempeño, pero pese a ello, nos promovieron a la jefatura de Municipio Saludable en julio de 1998, en la que se incluía el Consejo Municipal de Población y otras dos áreas, que eran la inspección de los establecimientos en general y la de Promoción a la Salud. Donde a partir de los conocimientos que íbamos adquiriendo en la carrera, íbamos plasmando nuevos procedimientos y estableciendo lineamientos más exactos de programación, ponderación y extracción de datos, así como de planeación de actividades y sobre todo de programas, pues, a nuestro cargo estaban nueve personas, y era menester, aprovechar su actividad al máximo posible.

Más allá, de los conocimientos y habilidades que el mercado laboral nos pueda exigir y que uno puede adquirir en la Universidad de Quintana Roo, se encuentra la búsqueda en todo momento, que los egresados tengan una base sólida y amplia de valores, que le den sentido social, humano y que le permitan dirigir su vida por el buen camino.

Lo anterior es algo trascendental, que muchas veces no se le da la importancia debida, pues dan mayor relevancia, como se ha venido mencionando, al no contar con alguna habilidad específica, como pueden ser de liderazgo, alta dirección, tácticas departamentales, organización de grupos, entre otras, pero de qué serviría, si el profesionista, no tiene ética profesional, conciencia de libertad y justicia, respeto, así como otros valores que la Universidad nos infunde.

En la actualidad, la iniciativa privada, evalúa los valores de sus aspirantes a ocupar puestos gerenciales, y si éste no cumple con ellos, aún, cuando tenga los conocimientos, habilidades y experiencia en el ramo, no es contratado, por considerarlo riesgoso para el clima organizacional, por lo que las empresas han implementado diferentes tipos de evaluaciones que le permitan un enfoque claro de sus aspirantes. Esto nos recuerda, nuestro paso como responsable en el turno especial del Consejo Tutelar para menores Infractores, en donde se permaneció cinco años laborando, a partir del mes de octubre de 1995, y las actividades eran vastas, pues se tenía que ver desde procedimientos penales, hasta la programación y administración de alimentos a los menores, coordinación, supervisión y control de personal, entre otras muchas cosas más, pero de igual forma poco a poco las

fuimos mejorando, pues nos proveíamos de nuevos conocimientos y técnicas, que aun cuando estas eran vertidas por los docentes en términos económicos, éstas se podían aplicar de acuerdo a la circunstancia, y sobre todo, lo que en sí nos valió el respeto y admiración de los compañeros e internos, a pesar de nuestra corta edad, fue la conducción bajo un esquema de valores muy estricto, mismos que fueron reforzados durante la formación profesional en la Universidad de Quintana Roo.

Dado lo anterior, la Universidad de Quintana Roo, dentro de sus principios asume el reto de la innovación constante en todos los aspectos de su actividad: nuevos métodos y técnicas educativas, investigación para ofrecer soluciones innovadoras a los problemas regionales, esquemas efectivos de atención a la comunidad y nuevas formas de difundir la cultura universal y regional, enfocándose en todo momento a alcanzar los más altos estándares de Calidad en el desempeño y en los resultados, tanto en las áreas académicas como en los servicios de apoyo.

Uno como egresado de la Licenciatura de Economía y Finanzas, bajo estas circunstancias, se amplía el horizonte de posibilidades laborales, pues se contará con una vasta gama de conocimientos y habilidades de vanguardia, que las asignaturas nos proveen y con una base amplia de valores morales.

La actividad laboral previamente descrita, exige un porcentaje muy bajo, en conocimientos y habilidades, al Licenciado en Economía y Finanzas, ya que la mayoría de la asignaturas de concentración profesional son poco utilizadas, de acuerdo a las funciones desempeñadas, es así que el perfil

como egresado de ésta carrera, está por encima de lo exigido por el puesto. Es por ello, que dentro de la empresa Financiera Independencia, uno como Licenciado en Economía y Finanzas, tiene futuro, pues, sus conocimientos y habilidades, dan para otro tipo de responsabilidades.

Lo anterior, se sustenta, a partir de los objetivos que persigue la empresa, tanto en misión, valores, cultura corporativa, calidad y sobre todo en las funciones, que de acuerdo a las vertidas en la monografía, un Licenciado en ésta carrera, puede desempeñar. Estas pueden estar dentro de la Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Crédito y cobranza.

En la presente monografía, hemos visto, cómo dos instituciones interactúan directa e indirectamente, y al mismo tiempo nos ha permitido, hacer una retrospectiva y replantearnos muchos de los objetivos que habíamos dejado pasar, y sobre todo evaluar desde otra perspectiva la Licenciatura, en donde si bien, ya se ha manifestado, en reiteradas ocasiones, que cuenta con una buena estructura curricular, no así con el número apropiado de docentes para la impartición de la misma, por lo que es necesario hacer un buen reclutamiento y sobre todo una adecuada selección de docentes, ya que sabemos que estos son escasos en la entidad, pues la principal fuente de empleo de profesionistas con este perfil, no se encuentra en ésta Ciudad de Chetumal.

Habiéndose desarrollado en dos vertientes principales la presente monografía, por un lado en el Capítulo Uno a la Universidad de Quintana

Roo y la Licenciatura de Economía y Finanzas y por el otro en el capítulo dos, a la empresa Financiera Independencia, finalizando con la interacción de éstas dos en el tercer capítulo, podemos señalar que la Universidad de Quintana Roo ha sido y será, para, la base de cualquier acción que emprenda, pues ha permitido desarrollarnos como profesionistas y como personas.

Tomando en cuenta las consideraciones anteriores, se puede concluir; La Licenciatura en Economía y Finanzas no tiene una demanda específica en el mercado. En virtud que en muchos de los casos, se requieren puestos con un perfil diferente al señalado en el plan académico de la carrera. Sin embargo en la debilidad está la fortaleza, ya que a partir de la preparación integral que recibe un Licenciado en Economía y Finanzas, así como la reafirmación de los valores universitarios, le permite estar en mejores condiciones dentro de la oferta laboral, pues podrá desarrollarse por encima de las exigencias de la demanda, y de igual forma aspirar a más y mejores fuentes de empleo.

Bibliografía

Los Economistas y la Empresa

Manuel Santos Redondo

Madrid. Alianza Editorial S.A., 1 ED. 1997

Pág. 338

Introducción a la Contabilidad Administrativa

Charles T. Horngren / Gary L. Slinden / William O. Stration

ED. Pearson Educación

Undécima Edición.

Pág. 609

Derecho Bancario, panorama del Sistema Financiero Mexicano.

Miguel Acosta Romero

México, Porrúa, 1999

Pág.. 1008

Economía

Paul A. Samuelson / William D. Nordhaud

Mc. Graw Hill, 1999

Decimosexta edición.

Evolución del Sistema Financiero Mexicano, hacia los umbrales del Siglo XXI.

Leopoldo Solís M.

México, Siglo XXI, 1997

Pág.. 301

Contabilidad Financiera.

Gerardo Guajardo.

México, Mc. Graw Hill, 1992

Pág. 542

Administración de Recursos Humanos
Idalberto Chiavenato
Mc. Graw Hill
México Quintan Edición
Pág. 699

Mercados e Instituciones Financieras
Frank J. Fabozzi
México, Prentico Hall, 1997
Pág.. 697

Fundamentos de Administración Financiera
Laurnce J. Gitman
Séptima Edición OXFORD, 1997
Pág.. 1077

Presupuestos.
Glenn A. Welsch y Co.
Prentico Hall Hispanoamericana S. A. 5 ED.1990.
Pág.. 697

Manual Operativo de la Universidad de Quintana Roo / 2004

Material interno de Financiera Independencia S. A de C.V.

Manual de Métodos y Procedimientos de Financiera Independencia S.A.
de C.V. Sociedad Financiera de Objeto Limitado. 2002

Manual de Calidad de Financiera Independencia S.A. de C.V. Sociedad
Financiera de Objeto Limitado. 2003

Política de Calidad de Financiera Independencia S.A. de C.V. Sociedad
Financiera de Objeto Limitado. 2003

Política de Crédito de Financiera Independencia S.A. de C.V. Sociedad
Financiera de Objeto Limitado, 2004.

Manual del Administrador de Sucursal

Financiera Independencia S.A. de C.V. Sociedad Financiera de Objeto Limitado 2003

Matriz de Descripción de Puestos Financiera Independencia S.A. de C.V. Sociedad Financiera de Objeto Limitado 2003.

First Class intranet, de la Financiera Independencia S.A. de C.V. Sociedad Financiera de Objeto Limitado; Medio oficial de comunicación y consulta.

Otras Fuentes

Norma ISO 9001:2000

Ley Orgánica de la Universidad de Quintana Roo, enero 2003.

Ley de Instituciones de Crédito

Diario Oficial de la Federación 15 de Julio de 1993

Páginas de Internet

<http://financieraindependencia.mx>

<http://uqroo.mx>