



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económico
Administrativas

Experiencia profesional en Fincasa Hipotecaria S.A de
C.V

TRABAJO MONOGRÁFICO
En la modalidad de experiencia profesional

Para obtener el grado de
LICENCIADA EN ECONOMÍA Y FINANZAS

Presenta
Luz Mardeli Palomo Canto

Asesores:

DR. SALVADOR RAMOS TÉSCUM

M.C. NAIBER J. BARDALES ROURA

LIC. EDMUNDO MENDOZA GÓMEZ

Chetumal, Quintana Roo, México, noviembre de 2009.

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económicas Administrativas



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

LICENCIADA EN ECONOMIA Y FINANZAS

COMITÉ DE TRABAJO MONOGRÁFICO

Asesor: _____
Dr. Salvador Ramos Téscum

Asesor : _____
M.C. Naiber J. Bardales Roura

Asesor:: _____
Lic. Edmundo Mendoza Gómez

Chetumal, Quintana Roo, México, noviembre de 2009

AGRADECIMIENTOS

A MIS PADRES: EVELIO PALOMO PEREZ Y LUZ DAMARIS CANTO CARRILLO

MUCHAS GRACIAS POR DARMEN LA VIDA. POR SU ESFUERZO PARA DARMEN EDUCACIÓN, POR ENSEÑARME LOS VALORES DE LA VIDA CON LOS QUE HOY BASO MIS ACCIONES, POR ESE EMPEÑO PORQUE YO SEA UNA MEJOR PERSONA, UN MEJOR SER HUMANO Y, EL ESFUERZO PARA QUE TENGA UN MEJOR FUTURO.

A MI HERMANO: EVERT PALOMO CANTO

PORQUE CUANDO MÁS LO NECESITÉ PARA PODER INGRESAR A LA UNIVERSIDAD EL ME AYUDÓ, DESPUÉS ME APOYO DURANTE TODA LA CARRERA. ASÍ COMO EL ESTAR PENDIENTE DE MI VIDA LABORAL, ASÍ COMO EN MIS DECISIONES EN MI VIDA DIARIA. SIEMPRE ESTÁ PARA GUIARME, ACONSEJARME, APOYARME Y AYUDARME EN TODO MOMENTO.

A MI ESPOSO Y MI HIJA: MARCO GALARZA ÁRIAS Y HANNY NICOLE GALARZA PALOMO

PORQUE EN MIS MOMENTOS EN LOS QUE NECESITO FUERZAS ELLOS ME DAN FUERZAS Y AMOR PARA SEGUIR MI CAMINO, POR MI HIJA. ELLOS ME ESPERAN, ME APOYAN, ME AYUDAN Y ME DAN MUCHO AMOR QUE ES LO QUE NECESITO PARA SEGUIR MI CAMINO.

A MIS AMIGOS:

AL ING. JUAN MANUEL MERCADER RODRIGUEZ Y AL LIC. CARLOS MARIO VILLANUEVA TENORIO QUE ME HAN AYUDADO EN ETAPAS DE MI VIDA PROFESIONAL, HAN ESTADO CONMIGO EN MIS MOMENTOS MÁS DIFÍCILES DE MI VIDA PERSONAL. ME HAN ESCUCHADO Y GUIADO CUANDO MÁS NECESITO UN CONSEJO O UNA RECOMENDACIÓN DE LA MISMA.

A MIS MAESTROS Y A LA UQROO:

PORQUE SIN ELLOS NO HUBIERA PODIDO AVANZAR COMO ESTUDIANTE. ELLOS FUERON LOS QUE ME ENSEÑARON, ME GUIARON, ME APOYARON, ME ESCUCHARON. ELLOS COMO PROFESIONISTAS Y COMO SERES HUMANOS SON UNA BENDICIÓN TENERLOS COMO MAESTROS. Y A LA UNIVERSIDAD PORQUE ELLA ME PROPORCIONÓ TODOS LOS SERVICIOS ADECUADOS EN TIEMPO Y FORMA, ME DIO EL ESPACIO EL TIEMPO. Y EL TRABAJAR PARA MEJORAR POR SUS ALUMNOS ES UNA SUERTE QUE TENGO POR HABER PERTENECIDO A LA UNIVERSIDAD DE QROO.

UQROO.SISBI.CEDOS

CONTENIDO	PAG
INTRODUCCIÓN	5
CAPITULO I LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO	8
1.1 ANTECEDENTES	9
1.2 FINES DE LA UNIVERSIDAD	12
1.3 MODELO DE EDUCACIÓN SUPERIOR	13
1.4 MISIÓN Y VISIÓN	16
1.5 PRINCIPIOS DE LA UNIVERSIDAD	18
1.6 PRINCIPALES ELEMENTOS	22
1.6.1 ESCUDO DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO	23
1.6.2 LEMA	25
1.6.3 BIBLIOTECA	25
1.6.4 DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO Y TELEMÁTICA	32
1.6.5 PRINCIPALES LABORATORIOS	34
1.6.6 PRINCIPALES PROGRAMAS CULTURALES	35

1.6.7	PROYECTOS DE VINCULACIÓN EXITOSOS CON LA INDUSTRIA	36
1.6.8	CONVENIOS CON ORGANISMOS NACIONALES E INTERNACIONALES	36
CAPITULO II.- DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SOFOL FINCASA HIPOTECARIA		38
2.1	LA SOFOL FINCASA HIPOTECARIA S.A DE C.V	39
2.1.1	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SOFOL FINCASA HIPOTECARIA S.A DE C.V	44
2.1.2	MISION	52
2.1.3	VISION	52
2.1.4	EVOLUCIÓN HISTORICA	53
2.1.5	PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE FINCASA HIPOTECARIA	55
2.1.6	ORGANIZACIÓN DE FINCASA HIPOTECARIA	56
2.1.7	PROCESO PRODUCTIVO Y FACTORES DE PRODUCCIÓN	61

CAPITULO III: FUNCIONES DESEMPEÑADAS Y SU RELACIÓN CON LA FORMACIÓN PROFESIONAL ADQUIRIDA EN LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO	63
3.1 PUESTO DESEMPEÑADO EN LA SOFOL FINCASA HIPOTECARIA S.A DE C.V	64
3.2 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	64
3.3 FUNCIONES PARTICULARES DESEMPEÑADAS EN LA SOFOL FINCASA HIPOTECARIA	69
3.4 SOBRE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y ÁREA LABORAL	72
3.5 ANÁLISIS DE LAS ASIGNATURAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y SU APLICACIÓN EN EL ÁREA LABORAL	75
3.6 ANÁLISIS SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA LICENCIATURA DE ECONOMÍA Y FINANZAS Y LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO	79
3.7 EXPERIENCIA PROFESIONAL PERSONAL	80
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFIA	89

Índice de Gráficas, Cuadros y Figuras

Gráficas

	Página
Gráfica No. 1 Porcentaje activos SOFOLES sobre el PIB	40
Gráfica No. 2 Utilidad neta U12m SOFOLES hipotecarias al 1T09 (\$mdp)	52

Cuadros

	Página
Cuadro No. 1 Equipos de computadoras	33
Cuadro No. 2 Año 2003	42
Cuadro No. 3 Año 2006	42
Cuadro No. 4 Año 2009	43
Cuadro No. 5 Distribución de activos de SOFOLES hipotecarias, FINCASA.	47
Cuadro No. 6 Cartera de las SOFOLES hipotecarias, FINCASA.	49
Cuadro No. 7 Fondo de las SOFOLES hipotecarias, FINCASA.	51
Cuadro No. 8 Matriz de asignaturas con su aportación.	75

Figuras

	Página
Figura No. 1 Organigrama de FINCASA hipotecaria	58
Figura No. 2 Diagrama de FINCASA	62

INTRODUCCION

El origen de las Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOL) en México se halla como requisito para la entrada en vigor del Tratado de Libre comercio de América del Norte: Se requería que el país contara con figuras de intermediación financiera especializada similares a las existentes a los otros países miembros de dicho tratado.

En un principio las SOFOLES autorizadas para operar fueron las que atendían el ramo: Hipotecario, automotriz, empresarial, de consumo, agroindustrial y financiamiento para proyectos públicos.

En el ramo Hipotecario de las SOFOLES, en el cual se encuentra el objeto del presente estudio, su año más difícil fue en los primeros años de su inicio el cual fue en 1991 representando solamente el 1% de financiamiento a casas habitación, la Banca el 70%, el INFONAVIT el 28% y la Banca de Desarrollo el 1% también.

Su mejor año hasta hoy fue en el 2005, ya que en el total de financiamiento de las casas habitación en el país representó el 17%, al mismo tiempo que la banca constituyó el 22% el INFONAVIT el 60% y el 1% lo representó la Banca de Desarrollo.

Este financiamiento de las SOFOLES hipotecarias a casas habitación ayudó a que la gente de menores ingresos de la sociedad puedan tener acceso a una vivienda digna.

Este trabajo monográfico va orientado a la SOFOL FINCASA, ya que como se ha notado son muy influyentes y necesarias en la vida económica de nuestro país. La matriz de FINCASA se encuentra en la Ciudad de México, teniendo en toda la república mexicana oficinas y Centros de cobranza, aquí en la Ciudad de Chetumal

se encuentra una de cobranza que es de donde obtengo parte de mi experiencia profesional.

En el año 2002 se abre el Centro de cobranza de aquí en Chetumal, participando yo en la primera etapa de selección considerando los aspectos de la carrera de Economía y Finanzas que sea acorde a las necesidades del puesto, pasando posteriormente por el examen sicométrico y por último por el médico, siendo yo la seleccionada.

Desde el principio de este Centro de cobranza vigilé que su construcción sea en tiempo y forma, de las condiciones técnicas de la misma, pasando por atender a los primeros clientes a los que se les proporcionaba su crédito hipotecario en ese momento, el cual esto incluía una reunión con el notario público para la explicación del otorgamiento de este crédito. Por lo tanto pasé por todas las etapas de este proceso de atención al cliente, este es el motivo de la presente monografía.

Los estudios que la Universidad de Quintana Roo me proporcionó me generó la oportunidad de formarme profesionalmente, me permitieron percatarme que las empresas con una apertura nacional ya están establecidas, experimentadas y adaptadas (en mayor o menor medida) a las situaciones económica así como a los cambios de las necesidades de los diferentes grupos sociales.

Y el haber trabajado en lo que corresponde a Finanzas de mi carrera y parte de la economía, me permitió entender el entorno real que estaba viviendo el cliente al pedir un crédito hipotecario, el inversionista y sus movimientos en relación al cliente, también me permitieron identificar decisiones en cuestiones internas administrativas y financieras de FINCASA.

Por lo que gracias al entendimiento del entorno que estaba viviendo cada uno de los entes económicos me permitió participar con una actitud positiva empleando

los conocimientos económicos y financieros, ante cada uno de ellos, ocasionando el buen encaminamiento del Centro de cobranza llevando así al Centro de cobranzas a alcanzar sus metas impuestas por la matriz de una forma que el cliente estuviese feliz, ya que le explicaba la importancia económica que tenía su vivienda así como bien social para su familia.

Esto me permitió llegar a ocupar el primer lugar en toda la república Mexicana en alcanzar las metas definidas ya que existía la competencia entre todos los estados en donde existía una oficina de cobranza de FINCASA también llegué a ocupar los primeros lugares en alcanzar las metas. Es por eso que cuando los conocimientos se adaptan a lo que uno labora es de mucha importancia para el crecimiento profesional porque te permite capitalizarte.

En el presente trabajo se expondrá lo referente a lo que es FINCASA, así como mi forma y modo de participar en ella, ya que como intermediaria entre una empresa de nivel nacional, con su contexto económico nacional y bajar la información a personas de muy bajos recursos fue demasiado gratificante, porque emplee lo que tuve la oportunidad que la Universidad de Quintana Roo me enseñara en la carrera de Economía y Finanzas.

CAPITULO I

LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

UQROO.SIS@CEDOC

1.1 Antecedentes

Quintana Roo es el Estado más joven de la república mexicana, con un alto crecimiento económico, así como también poblacional; tiene una privilegiada ubicación geográfica que lo sitúa como la puerta de México hacia el Caribe y Centroamérica. La cultura y el legado histórico de la cual proviene el Estado de Quintana Roo son mayas. En la actualidad se toma como un Estado con fuerte proyección internacional.

En Quintana Roo se crea la Universidad bajo el contexto “Que Quintana Roo es una de las Entidades más dinámicas de la Federación y posee abundantes atractivos y recursos naturales, así como una vasta riqueza histórica, cultural, étnica y arqueológica y que su situación geográfica le confiere una excepcional importancia geopolítica y económica que la convierte en base idónea para acelerar el proceso de integración e intercambio económico y cultural con los países de esta estratégica región”(Decreto de creación, p 3).

Cuando se crea la Universidad el gobierno federal tiene la visión: “Que es política vigente del Gobierno de la República ofrecer una atención prioritaria a las fronteras de México, particularmente hacia la región de Centroamérica y la Cuenca del Caribe, contexto dentro del cual Quintana Roo posee una excepcional importancia como puerta de México hacia esta importante región estratégica, que constituye una zona de confluencia cultural, histórica y económica de pueblos con orígenes diversos, pero unificados en su propósito de lograr una mayor integración” (Decreto de creación, p 3).

Básicamente su nacimiento conjugó las experiencias de la sociedad por lo que lo demandaban y, la necesidad nacional de elevar la calidad y eficiencia a través de la creación de instituciones de educación superior, en lugares estratégicos para enfrentar los retos de la globalización, favoreció en la creación de la UQROO.

El 24 de mayo (1991) se crea la Universidad y el 31 de Mayo de 1991 se pública en el Periódico Oficial el Decreto “Por el que se crea la universidad de Quintana Roo, como un organismo descentralizado y de interés público y social del Estado de Quintana Roo”. (Decreto de creación)

La Universidad de Quintana Roo inicia el curso de prerrequisito en el otoño (3 de septiembre) de 1991 y sus clases para la primera generación inician en Primavera (enero) de 1992, la Universidad desde su creación ha sido forjada como una institución moderna a partir de un modelo denominado “Nueva Universidad Mexicana” con la que pretende ofrecer una opción de alta calidad académica con una identidad social consistentemente vinculada al entorno social.

De esta forma la UQROO alinea sus programas de docencia, investigación y difusión de la cultura hacia la situación del estado utilizando para lograr tal fin un esquema académico innovador.

Cuando empezó su programa educativo la Universidad de Quintana Roo ofertaba ocho licenciaturas: Antropología, Derecho, Sistemas Comerciales, Ingeniería Ambiental, Sistemas de Energía, Relaciones Internacionales, Lengua Inglesa y Economía y Finanzas. Actualmente la Universidad de Quintana Roo se conforma por las unidades académicas de Chetumal y Cozumel atendiendo una matrícula de 3,265.

Ofreciendo ya para este año 2009, 36 programas educativos en los niveles de profesional asociado, licenciatura y posgrado; 15 de los programas de profesional asociado y licenciaturas evaluables son reconocidos a nivel nacional por su calidad, lo que representa el 65% de los programas. Para este mismo año se abrieron la Unidad Académica de Playa del Carmen y la División de Ciencias de la Salud en Chetumal para iniciar labores, en los cuales también se avanzará en la vinculación e internacionalización académica con otras Universidades.

La responsabilidad de la Universidad de Quintana Roo al procurar la educación superior de calidad es tener profesionistas que atiendan, sirvan y mejoren los procesos y bases de los sistemas económicos público y privado, así como el de disminuir la migración hacia otros estados en busca de educación al mismo tiempo que hacerla accesible a las personas de escasos recursos.

En 1998 la Universidad se expande hacia Cozumel creando así la Unidad Cozumel, la cual abrió expresamente sus actividades el 28 de agosto de ese año, y a pesar de contar con tan pocos años de servicio ha concretado la Unidad de Cozumel ha tenido avances muy marcados en materia de docencia, investigación, extensión y vinculación con su entorno.

Gracias a que sus modelos educativos se basan en sus principios de flexibilidad, innovación, calidad, vinculación, multidisciplinariedad y la transparencia, pueden ser funcionales y adecuados a las necesidades de la sociedad por sus cambios económicos y sociales; ayudando de esta forma posicionarse en las preferencias de la sociedad, convirtiéndose en la mejor opción de educación superior en el Sureste Mexicano.

De acuerdo al Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (2007-2012) en su Objetivo estratégico institucional establece: “OE7. Atender las necesidades actuales y futuras de formación y actualización profesional de estudiantes, egresados y sociedad, en todo el estado de Quintana Roo” así como “OE1. Consolidar el modelo educativo centrado en el aprendizaje, la formación integral y la adquisición de las herramientas para abordar los retos de la interculturalidad y del conocimiento pertinente en un mundo globalizado e interconectado”.

Por lo que la UQROO continuará en un firme proceso de consolidación, con bases concretas que permitan establecer una representación estatal y regional

significativa, al mismo tiempo que alcanzar excelencia académica, relevancia y prestigio nacional e internacional.

1.2 Fines de la Universidad

En la ley orgánica de la Universidad de Quintana Roo en su artículo 3 se precisan sus fines, los cuales son los siguientes:

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

II.- 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;

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

IV.- Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo científico, cultural y natural del Estado de Quintana Roo, de la región y del país;

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

Para poder alcanzar las funciones y la misión, la Universidad de Quintana Roo organiza sus actividades de acuerdo a su normatividad y además realiza todos los años una planeación participativa que como lo es su naturaleza misma prevé las diferentes situaciones que se le puedan presentar, así como ayuda al desarrollo institucional sistematizado, ordenado y encaminado al cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.3 Modelo de Educación Superior

El modelo educativo de la UQROO se forjó en el Decreto de Creación de la Universidad. El modelo de la Universidad de Quintana Roo, se retroalimenta de las características sobresalientes de la universidad mexicana instituidas en un largo proceso histórico, pero a su vez tiene la necesidad de adaptarse al nuevo contexto social y económico del estado así como del mundo y del país es por eso que a su vez apunta hacia cambios profundos que resultan de la necesaria adaptación.

Los cuatro principios que orientan las funciones básicas de la universidad, son las siguientes: vinculación, multidisciplinaria, innovación y calidad.

La vinculación Es la relación estrecha y permanente entre la Universidad de Quintana Roo y los diferentes sectores y niveles de la sociedad en el estado, así como los de la región y el país, que conducirán a que todos éstos participen en la determinación de los programas y actividades de la institución, es decir, coadyuvar en la realización de los proyectos académicos y en su financiamiento.

Pasando a la multidisciplinaria la Universidad cuenta con un cuerpo académico que desarrollan investigación mediante los proyectos con base a la multidisciplinaria así como interinstitucionales, en este cuerpo académico también participan los estudiantes.

En el área de cultura cuenta con un Programa de promoción y divulgación artística y científica como parte de la formación integral de los estudiantes y con aportaciones bastante importantes para toda la población.

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

Dentro de esta calidad e innovación que la Universidad de Quintana Roo busca, se planteo y se conformó el Programa de Innovación Educativa el cual esta integrado por los programas de:

- a) Investigación Educativa.
- b) Diseño Curricular.
- c) Formación Docente.
- d) Tecnología Educativa.
- e) Evaluación Docente.

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

UQROO.SISBI.CEDOC

1.4 Misión y Visión

“Misión.

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 les 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”.

“Visión 2012.

La Universidad de Quintana Roo se encuentra sólidamente establecida en las principales poblaciones del estado; representa una opción educativa para todos los jóvenes que desean mejorar su calidad de vida y constituye un pilar de la identidad y del orgullo quintanarroense.

Sus egresados poseen una formación integral y una cultura emprendedora que les permite iniciar sus propios negocios; desempeñarse profesionalmente en el ámbito público, privado y social; trabajar en distintos entornos culturales; y emplear herramientas científicas y tecnológicas para acceder a nuevos conocimientos. Se distinguen por su compromiso con el progreso del ser humano, su amor a la patria y su conciencia social.

Sus profesores tienen una sólida vocación docente, cuentan con maestría o doctorado y son un ejemplo de conducta profesional. Sus actividades promueven

el aprendizaje del alumno y hacen uso de tecnologías para ofrecer sus servicios a distancia y de educación continua. La investigación científica y tecnológica, es una actividad prioritaria cuyos resultados contribuyen al desarrollo regional sustentable. Las principales áreas de interés institucional son: turismo; estudios del Caribe; economía y negocios; gobierno y gestión pública; ecología y medio ambiente; identidad cultural; y educación.

Sus programas educativos son reconocidos de calidad por organismos nacionales e internacionales y disponen de modernas instalaciones y equipos. Los estudiantes pueden recibir becas y participar en programas de intercambio para mejorar su desempeño.

La normatividad universitaria es congruente con sus actividades académicas y administrativas. La planeación se realiza con la participación de la comunidad universitaria y los sectores representativos de la sociedad. La administración cuenta con personal altamente calificado y un sistema institucional de gestión de la calidad, que apoya el cumplimiento de los objetivos estratégicos y permite una adecuada rendición de cuentas”.

Para lograr la misión y la visión la universidad ha trabajado y sigue trabajando en todos sus procesos en base a sus seis principios rectores, para desarrollar su modelo educativo. Todo esto con el fin de que los alumnos tengan un mejor aprovechamiento académico y de esa manera encaminar a sus estudiantes hacia el entendimiento de la problemática del estado y así contribuir al desarrollo y fortalecimiento del Estado y la región.

Todo esto con apoyo fundamental de la planta académica ya que la Universidad una de sus prioridades es la preparación de su cuerpo académico como lo demuestra que actualmente el 87% de los maestros de tiempo completo cuentan con la maestría.

1.5 Principios de la universidad

Los principios de la Universidad de Quintana Roo, de los cuales se basa su quehacer de día a día, son seis y son la Calidad, vinculación, Multidisciplina, Innovación, flexibilidad y Transparencia:

A) *Calidad:* Es la búsqueda permanente de la excelencia, que tiene como referencia los parámetros reconocidos nacional e internacionalmente.

Este principio como todos los demás es uno de los que se basó el nacimiento de la Universidad, ya que fue bajo el concepto “Nueva Universidad Mexicana” que procura ofrecer una alternativa de alta calidad académica con una identidad institucional sólidamente vinculada al entorno social.

Desde 2005 la Universidad de Quintana Roo se ha colocado entre las primeras universidades del país porque ha tenido alto nivel de matrícula de grado de licenciatura en programas de calidad; y aunque hasta hoy en día continúa estando en los parámetros ya alcanzados de calidad con medida a nivel nacional la Universidad sigue trabajando para alcanzar todavía mejoramientos y por lo tanto la calidad.

Para que la Universidad alcance esta calidad y en otros rubros organizó e implantó el Sistema Institucional de Gestión de la Calidad y éste va enfocado a todos los procesos de la UQROO ocasionando el fortalecimiento y la capacidad de operación administrativos así como los enfocados a el administrativo que apoya el funcionamiento del académico. Todos estos análisis y procesos de mejora continua en la calidad así como la innovación de la misma van enfocados al proceso Formación Integral del Estudiante.

b) *Vinculación*: Es la relación estrecha y permanente entre la Universidad de Quintana Roo y los diferentes sectores de la sociedad en el Estado, la región y el país, que conducen a que estos participen en la determinación de los programas y actividades de la institución.

Dentro de las actividades de este 2009 están las acciones por parte del equipo directivo, la apertura de la unidad Académica en Playa del Carmen así como el de la División de ciencias de la salud en Chetumal; en ambas unidades así como en las demás carreras se pretende seguir avanzando en la movilidad, vinculación e internacionalización académica con otras universidades

c) *Multidisciplina*: Es la forma como en la universidad se logra el entendimiento de los retos del desarrollo, así como las alternativas para sus soluciones. Esto es con el concurso de las diferentes disciplinas.

Como se hace notar con la multidisciplinariedad como principio en la UQROO, es muy importante y fundamental la conjugación y fortalecimiento de los proyectos con todas las áreas del conocimiento y en relación a este principio, se han establecido políticas, metas y acciones encauzadas a apoyar la investigación colegiada, de acuerdo a las direcciones de investigación del cuerpo académico (CA); así como la participación en convocatorias nacionales e internacionales presentando proyectos de investigación; así como también se apoyará en el área de gestión institucional para garantizar los recursos que se utilizarán para infraestructura y equipamiento, así como para asegurar los acervos bibliográficos que serán necesarios para la investigación y los programas que se planteen.

D) *Innovación*: Es la búsqueda permanente para el desarrollo y aplicación de nuevos métodos y técnicas en el proceso de enseñanza y aprendizaje y el de generación y aplicación del conocimiento.

En el diseño de la Universidad de Quintana Roo se recopiló las invaluable experiencias acrecentadas en los últimos 70 años de la educación superior y de la incorporación de innovadores conceptos que la han convertido en una universidad de excelencia; innovación que ha marcado la trascendencia y adecuación de la universidad a los cambios por los que pasa y a la vez está inmerso el Estado.

Bajo este contexto se han estado revisando y actualizando todos los programas educativos que se ofrecen en la Institución los cuales son objeto de evaluación de los Comités Institucionales de Evaluación de la Educación Superior (CIEES), cuyo nivel de calidad ha sido reconocido a nivel nacional. Respecto de los programas de apoyo a los estudiantes, tienen una fuerte vinculación entre los mismos la cual ha permitido aumentar la cobertura de atención de la matrícula, así como también se ha mejorado la disposición de información oportuna para mejorar el servicio a los mismos, otro factor importante es que se ha trabajado en la promoción de la integración de las áreas institucionales involucradas en la atención centrada en el alumno.

Además la docencia e investigación de la Universidad de Quintana Roo cuenta con una evaluación de sus funciones que incentiva el trabajo de la planta académica y es en este sentido que se han realizado adecuaciones muy marcadas en cuestión de innovación educativa como la de investigación y también a la de posgrado.

e) *Flexibilidad*: Es la capacidad de adaptación expedita y apropiada a las nuevas formas de pensamiento humano (ciencia, tecnología y humanidades), proceso de enseñanza aprendizaje y sistemas de administración de recursos.

Para la administración del recurso humano “El Programa Anual de Labores (PAL) se desarrolla bajo el principio de planeación participativa, partiendo de que la célula de planeación es el profesor, el investigador, el administrativo y/o el directivo; cada uno de los esfuerzos individuales se concentran en la unidad

responsable básica que es el departamento, ya sea académico o administrativo, estos esfuerzos y actividades a su vez se integran en las Divisiones Académicas o en las Direcciones Administrativas y, finalmente, a nivel institucional". (Programa Anual de Labores 2009).

En cuestión de la tecnología que maneja la Universidad uno de sus servicios de tecnología educativa para el estudiante y el profesor investigador, es tener la oportunidad de usar las salas de informática y realizar consultas en línea de recursos de información y bases de datos.

La Universidad de Quintana Roo desde su nacimiento que fue con esfuerzos hasta fechas actuales considerando el 2009 ha hecho grandes avances, esfuerzos, mejoramientos, adecuaciones e innovaciones, ha estado en lucha constante para lograr estableciendo los principios su misión y visión por medio de sus objetivos estratégicos. Bajo estos criterios la Universidad continúa y continuará haciendo esfuerzos orientados a la consolidación de los cuerpos académicos, así como la readecuación de políticas orientadas al apoyo de la investigación colegiada, metas y acciones tendientes a fortalecer los servicios de apoyo a la investigación, el fortalecimiento de vínculos con IES tanto nacionales como internacionales

f) *Transparencia*: Es una gestión universitaria integral, apegada a normatividad, con rendición oportuna de cuentas a la sociedad.

Aunque han existido adecuaciones del servicio de la Universidad en base al acta de creación y de sus principios, todavía se busca el mejoramiento en cuestiones de calidad y, esto es el caso de la normatividad de la UQROO tanto es la importancia de la normatividad que el H. Consejo Universitario ha constituido una comisión para que en coordinación con la Dirección Jurídica trabaje en los puntos claves estratégicos con representaciones académicas, estudiantiles y de gestión institucional, apoyados todos con el asesoramiento jurídico de los Comités Interinstitucionales de Evaluación de la Educación Superior (CIEES).

Dentro de las actividades que realiza la Universidad este 2009, es seguir cumpliendo con la adecuación de la legislación universitaria acorde a la dinámica actual y futura; es por este motivo que en su gestión institucional tiene un punto que es la “Modernización de la gestión institucional” que tiene como uno de sus objetivos la actualización del marco normativo en el: Reglamento General, Reglamento de Estudios Técnicos y de Licenciatura, Estatuto del Personal Académico, Reglamento de Estudios de Posgrado e Investigación.

1.6 Principales Elementos

De acuerdo al Acta de Creación de la Universidad de Quintana Roo en su Artículo 4. La Universidad de Quintana Roo será una institución de naturaleza eminentemente social:

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

e) Desarrollo, con el propósito de formación integral del estudiante, la formación de individuos con una clara actitud científica y espíritu emprendedor, innovador y de logro de metas, orientados a la superación personal y a la autoformación, inspirados en el desarrollo de la justicia social y la democracia y comprometidos con el progreso del ser humano y del país;

f) Impulsar los principios de justicia, libertad, solidaridad, participación social y paz, que guíen a la realización más plena de la dignidad humana y del acontecer social.

1.6.1 Escudo de la Universidad de Quintana Roo



Autor: J. Enrique Hernández Rodríguez.

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

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

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

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

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

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

1.6.2 Lema

“Fructificar la razón: Trascender nuestra cultura”

Autor: Maribel Rubí Urbina Reyes.

En su propuesta, la autora del lema hizo notar que como hilo conductor son dos conceptos básicos: Razón y Trascendencia.

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

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

1.6.3 Biblioteca

El papel de las Universidades es su desempeño en la generación y transmisión del conocimiento por lo que uno de los apoyos para este mismo objetivo son las bibliotecas. De esta forma la Biblioteca es uno de los servicios más importantes para el logro de los objetivos de la Universidad; ya que sostiene el desempeño

académico universitario y que a la vez permite la continuidad en la formación profesional de estudiantes en cada una de las áreas del conocimiento humano.

“La institución cuenta con un sólido sistema bibliotecario con procesos y servicios automatizados, amplio horario de atención, base de datos en línea de apoyo a la docencia e investigación. Cuenta con un programa de fomento a la cultura de la gestión de la información, dirigido a sus usuarios y con bibliografía actualizada para el desarrollo de las divisiones de la institución y satisfaciendo las necesidades de información de sus usuarios. El incremento en la matrícula es uno de los mayores retos de los servicios de apoyo”. (PAL 2009 p 10).

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

a) MISION

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

b) VISION

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

c) VALORES COMPARTIDOS

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

d) META

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

e) SERVICIOS BIBLIOTECARIOS.

Préstamo en sala:

El préstamo del material bibliográfico es de servicio autónomo, permite al estudiante poder obtenerlos en forma directa e inmediata dentro de los espacios de la biblioteca.

Préstamo a domicilio:

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

Préstamo Inter bibliotecario:

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

Orientación y consulta:

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

Investigación documental:

Esta investigación documental como todas las demás es un servicio de muchísima utilidad ya que es un servicio en línea y locales de bases de datos, referencias bibliográficas, textos completos de revistas, libros, tesis, etc.

Cubículos:

Estos cubículos existen varios en la biblioteca y son espacios de trabajo para máximo 11 alumnos, es decir que aunque tienen 6 sillas pueden estar en el espacio 11 compañeros trabajando en grupo, para cualquier tipo de proyecto, trabajo o investigación; para el préstamo de estos requiere de un registro previo en el módulo de consulta.

Aulas Informáticas:

La biblioteca de la Universidad cuenta con dos aulas informáticas con veinte computadoras cada una, además cuenta con una sala de consulta electrónica con equipo multimedia, todas equipadas con procesadores de texto y conectadas a la red mundial de información, a través de éstas se puede acceder a bases de datos locales y remotas, enviar mensajes por correo electrónico, realizar trabajos académicos e imprimir los documentos.

Formación de usuarios de información:

En la biblioteca de la Universidad se cuenta con el programa Formación de Usuarios el cual incorpora los cursos y talleres sobre el uso y manejo de la información, esto con el fin de así como aprovechar de forma eficaz el conocimiento contenido en los diferentes recursos informativos que se encuentra en la biblioteca también se lograría la cultura de obtención de información en los usuarios de la biblioteca llegando así a lo que indica el Acta de Creación de la universidad en su artículo 4. En su sección d) Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo natural así como en su sección e) La formación de individuos con una clara actitud científica y espíritu emprendedor, innovador y de logro de metas, orientados a la superación personal y a la autoformación.

Bases de datos disponibles:

Para los niveles de pregrado y postgrado la biblioteca dispone de un sistema de paquete de datos para su apoyo, los cuales son los siguientes:

- OCLC , FirstSearch es el servicio en línea que da acceso a los profesionales bibliotecarios y usuarios a una abundante colección de bases

de datos de referencia. Con FirstSearch, el material aparece destacado en los resultados de búsqueda en docenas de bases de datos importantes.

- Proquest Con más de 1.6 millones de entradas, Digital dissertations, representa el trabajo de graduados de más de 1000 escuelas y universidades. Se agregan 47000 nuevas disertaciones.

- Ebsco Host Paquete de 5 bases de datos de información en todas las áreas con 3,200 publicaciones entre las académicas periódicas y texto completo para 2,280.

- La Biblioteca virtual que permite el acceso en línea a más 37 bases de datos referenciales y de texto completo. Este paquete contiene bases de datos especializadas y multidisciplinarias. La disponibilidad de este paquete fue a partir del año 2001 que fue cuando se conformó el consorcio de bibliotecas universitarias de la Red de Bibliotecas de la Región Sur Sureste de la ANUIES (REBIS) A los tres paquetes mencionados se agregan dos más.

- Y por último se encuentra el Springer SpringerLink líder mundial en bases de datos interactivas para libros y revistas STM. Más de 10 millones de computadoras tienen conexión directa a SpringerLink y visualizan millones de páginas cada mes.

f) COLECCIONES

Colección General:

Esta colección general está integrada por más de 30,479 volúmenes, desarrollada para apoyar el aprendizaje de los alumnos; básicamente relacionado con los programas de docencia e investigación de la propia institución.

Hemeroteca:

El área de Hemeroteca está conformada por 191 títulos de revistas científicas, generales vigentes por suscripción y las técnicas; además que hay en su existencia ocho periódicos, dos locales, cuatro regionales y tres nacionales.

Mapoteca:

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

Videoteca:

En el caso de la Videoteca se conforma por más de 440 videocintas de diversa temática, y para el apoyo de datos informativos de cada una de ellas antes de transmitirla existe un catálogo que proporciona información de cada uno de los títulos de los videos disponibles para su consulta en dicha sección.

Base de datos en disco compacto:

Otra forma de encontrar información para el trabajo de los estudiantes así como de los académicos, incluso para investigación es por medio de discos compactos. La información contenida en estas bases de datos es bibliográfica, estadística y de texto completo

1.6.4 Departamento de Cómputo y Telemática

En el Acta de Creación de la Universidad en su Artículo 12. Menciona que “La función social de la Universidad deberá significar la permanente búsqueda de la excelencia académica y relejar su vocación regional en su oferta educativa en el mismo ámbito; en la orientación de sus programas de investigación, desarrollo tecnológico y difusión y extensión; así como también en los objetivos estratégicos en el cuarto punto menciona que se buscará impulsar y consolidar las herramientas tecnológicas.

Es por eso que el modelo educativo de la universidad impulsa enérgicamente el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) con el objetivo de mantener la competitividad de nuestros estudiantes, por medio de actualizaciones en los medios tecnológicos así como en el servicio para la obtención de información en tiempo y forma; con esos dos fines la bibliotecas de la Universidad apoyan con el servicio de préstamo de equipo de cómputo y la Red Universitaria de Cómputo.

1. LEMA

“Tecnología e Innovación a su servicio”

2. VALORES

Los valores por los que se guía el departamento de cómputo y telemática son los siguientes:

- a) Compromiso Institucional
- b) Innovación
- c) Actitud de Servicio
- d) Calidad
- e) Respeto

3. MISIÓN

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

4. VISIÓN

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

5. EQUIPOS

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

Cuadro No. 1 Equipos de computadoras

Equipos	SPC	SMRN
Computadoras para	100	43

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

Fuente: Centro de Computo Universitario

1.6.5 Principales Laboratorios

Es muy importante para la Universidad de Quintana Roo tener acceso a laboratorios equipados para formar a los estudiantes, al mismo tiempo que motiva a la investigación para poder lograr un desarrollo científico y tecnológico.

Para la Universidad es lo que es la investigación es una actividad prioritaria, básica y fundamental los cuales sus resultados de alta calidad y pertinencia le dan prestigio a la institución a nivel regional, nacional e institucional, esto es parte de los lineamientos para la generación y aplicación de uno de los principios de la UQROO, la innovación. Los laboratorios con los que cuenta la Universidad de Quintana Roo son:

1. Ingeniería Ambiental
2. Sistemas de Energía

3. Meteorología
4. Diseño y dibujo asistido por computadora
5. Antropología

1.6.6 Principales Programas Culturales

Estos programas son los que están en la preferencia de los alumnos, ya que se adaptan más a sus gustos, por eso su importancia y hegemonía al plasmarlo en este documento:

1. Artes plásticas
2. Creación literaria
3. Danza folklórica y contemporánea
4. Bailes caribeños
5. Bailes españoles
6. Rondalla
7. Teatro
8. Ballet Clásico
9. Coro Universitario

Las actividades artísticas, deportivas y culturales en las que participa la matrícula de la Universidad son:

1. Jornadas estudiantiles de lengua y cultura
2. Eventos culturales y deportivos en el estado y la región
3. Festivales y celebraciones tradicionales en municipios
4. Operación de un radio vía Internet
5. Concursos artísticos y competencias deportivas locales, regionales y nacionales

1.6.7 Proyecto de Vinculación

La Universidad de Quintana Roo conoce el compromiso de liderazgo en su entorno y se apropia del mismo al proporcionar la calidad en la planta académica, calidad en la administración de recursos humanos y en la enseñanza a los alumnos de la UQROO. En términos de la atención a las necesidades y demandas de sus egresados, de los sectores social, público y privado, los que a su vez aprovechan las capacidades de innovación, educación abierta y a distancia, se actúa con los siguientes programas.

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

1.6.8 Convenios con Organismos Nacionales e Internacionales

La universidad de Quintana Roo en su necesidad de incorporar una dimensión intercultural, enriquecer su vida académica y la de los estudiantes locales así como favorecer las labores de la investigación participa en alianzas estratégicas en su entorno local, regional e internacional es de ese modo que a través de cada programa académica, así como de sus centros de extensión generan propuestas de soluciones a las necesidades de la sociedad, y uno de ellos son las estancias profesionales con un sólido vínculo con el sector empresarial así como las de intercambio académico.

En el año 2006, 14 estudiantes de la UQROO se fueron a universidades nacionales y extranjeras por medio del programa Santander Universia, al mismo tiempo que recibió 37 alumnos de universidades del país y 15 estudiantes extranjeros los cuales fueron originarios de Italia, Belice, Japón, China, Austria,

República Checa y Taiwán. Según el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI) 2007-2012 en el año 2006 por primera vez la Universidad de Quintana Roo recibió a 20 becarios de la Secretaría de Relaciones Exteriores procedentes de Paraguay, Honduras.

Para seguir ampliando la gama de posibilidades a partir del año 2003, todos los periodos de verano se han recibido estudiantes Italianos, así como también al mismo tiempo los estudiantes de cursos de italiano del Centro de Enseñanza de Idiomas han asistido a universidades italianas, específicamente de Perugia y Udine.

En la actualidad la UQROO tiene 43 convenios relacionados con las actividades de intercambio estudiantil y docente, estancias profesionales, servicio social y comunitario, algunos de ellos son:

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

CAPITULO II

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SOFOL FINCASA HIPOTECARIA

UQROO.S.EDUC

2.1 La SOFOL FINCASA hipotecaria S.A de C.V

Los bancos por muchos años fueron los intermediarios financieros que durante años se ocuparon del otorgamiento de los créditos hipotecarios para la adquisición de vivienda, algunas veces lo hacían por voluntad propia para cumplir con su objeto social y otras los llegó a obligar el gobierno federal; paralelamente se daba el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), siendo este el origen de las Sociedades Financieras de Objeto Limitado (SOFOL), porque se hallaba como requisito que el país contara con figuras de intermediación financieras especializadas similares a las que ya tenían los otros países miembros del Tratado (anexo VII secc. C, inciso 2 del TLCAN), para que el TLCAN entrara en vigor.

La SOFOL nacieron al amparo de las “Reglas Generales a que deberán sujetarse las Sociedades a las que se refiera la fracción IV del Art. 103 de la Ley de Instituciones de crédito”, este punto contiene el fundamento legal, el objeto social y los requisitos para su establecimiento y funcionamiento; Estas reglas se publicaron en el Diario Oficial de la Federación el 14 de Junio de 1993.

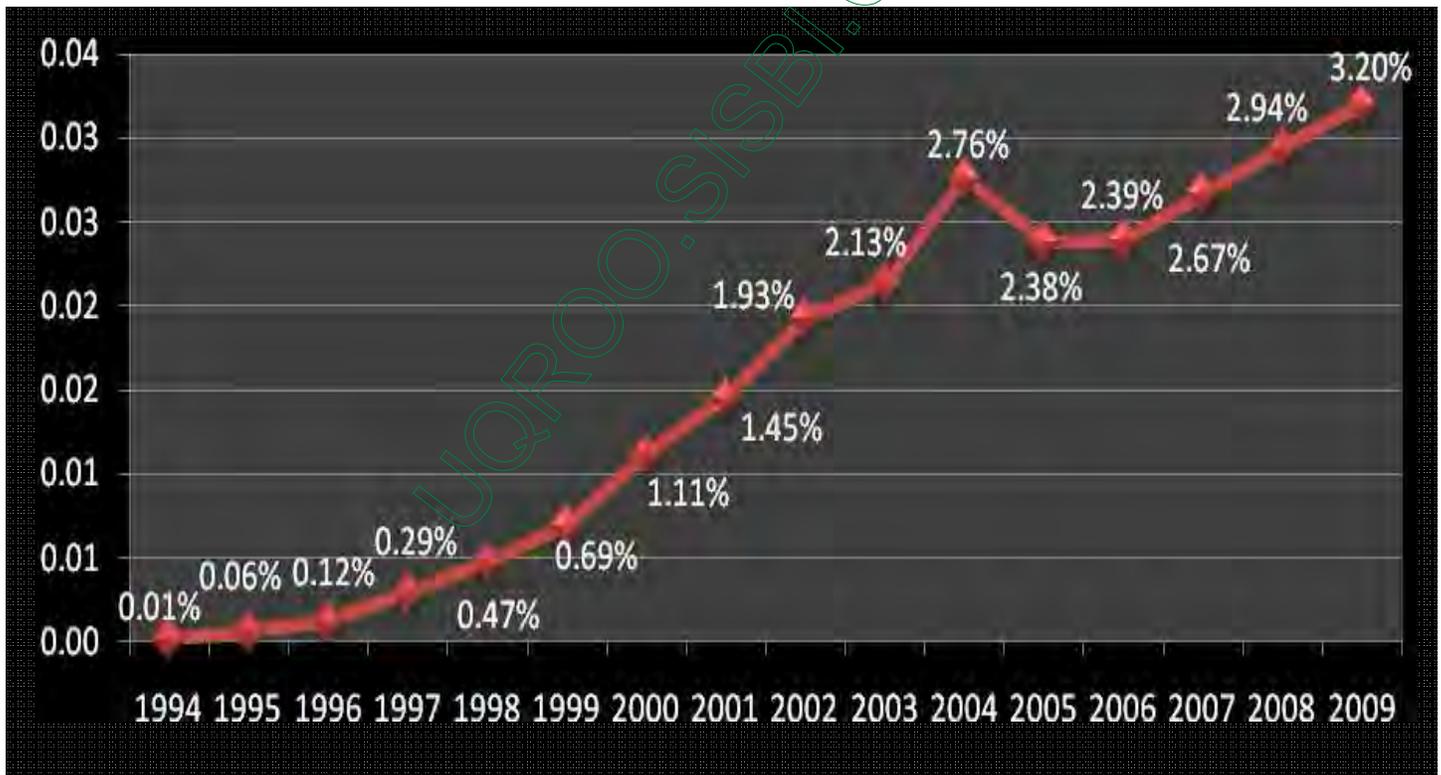
Su nombre en inglés es “Non Bank Banks” es decir que su operación crediticia es especializada y sus fuentes de fondeo están circunscritas, ceñidas a ciertos límites.

Como su nombre mismo lo indica nacen con un propósito determinado, en el transcurso del tiempo las SOFOL se fueron desarrollando adecuadamente y demostrando en la práctica que gracias a los mejores sistemas de generación de créditos y la forma de cobranza podían ya competir con los bancos. Más tarde a causa de la crisis de 1995 los bancos sufrieron quebrantos en su cartera de crédito hipotecario y aunque más tarde regresaron a seguir otorgando estos créditos ya solo se inclinaban a casas de tipo medio y residencial.

En los últimos años las SOFOLES Hipotecarias prácticamente han sido las únicas instituciones intermediarias privadas que han avivado la construcción, en cuanto a la adquisición de la vivienda de interés social convirtiéndose así en clientes exclusivos del FOVI y de la Sociedad Hipotecaria Federal, ha sido tal su éxito que los bancos han querido adquirir dichos entes financieros para consolidar su posición

Desde su origen en 1993 la actividad crediticia de las SOFOLES en México ha destacado por su acelerado crecimiento, con tasas mayores al 20% anual, superiores a las del desempeño de la economía nacional, incluso a pesar de las recesiones económicas, que deriva de un adecuado desempeño financiero, aunque en un sector con alto riesgo.

Gráfica No: 1 Porcentaje Activos SOFOLES sobre el PIB (Producto Interno Bruto)



Fuente: IXE Grupo Financiero con datos de Amsfol y CNBV (1994-2004) al 1T05.

Fuente: Ixe Grupo Financiero con datos de CNBV, BMV y AMFE (2005-2009) al 1T09.

Como se puede identificar la industria de las SOFOLES resulta atractiva porque presenta un aumento notorio en la participación de los activos como porcentaje del PIB al llegar a una cifra aproximada de 2.76% para el primer trimestre de 2005, esto se traduce en activos por \$189,930.00 mdp cifra que implica un crecimiento de 22.78% respecto al mismo trimestre del año 2004.

En Septiembre del 2006 los activos de las SOFOLES ascendieron a \$213,453.00 mdp, es una cifra que representa una disminución trimestral de 2.38% en ese mismo año. Este resultado se debió a las reducciones de los activos de las SOFOLES hipotecarias en 5.23% (en parte por el efecto de la transformación de "Crédito Inmobiliario"), automotrices en 2.16% y de la entidad de financiamiento de proyectos públicos en 1.93%. Por otra parte, durante este mismo tercer trimestre de Septiembre las SOFOLES de financiamiento a empresas, al consumo y a agroindustrias aumentaron sus activos en 16.21%, 4.21% y 15.12%, respectivamente.

La participación de los activos de las SOFOLES como porcentaje del PIB ascendió aproximadamente al 3.2% para el Primer trimestre de 2009(1T09), aunque con datos del PIB anualizados (información más reciente). Esto se traduce en activos por \$357,771mdp, cifra que implica un aumento de 12.2% con respecto al 1T08. Cabe mencionar que el aumento en activos se observa no obstante la bursatilización y ventas de cartera que las instituciones efectuaron de forma recurrente en los últimos 3 años y que disminuyeron considerablemente durante 2008.

Al cierre del 1T09, las SOFOLES Hipotecarias y Automotrices detentaron el 74% de los activos de la industria, de los cuales el 50% correspondieron a las hipotecarias y el 24% a las automotrices. Sin embargo, es importante mencionar que como resultado de la crisis económica que afecta a ambas industrias, su participación de activos se redujo en 34pb y 322pb en relación con el 1T08, respectivamente.

Otro punto que se puede tomar como referencia de análisis de la evolución de las SOFOLES y al mismo tiempo también conocer las necesidades de la sociedad, cuantas y la especialidad que financian así como el porcentaje de participación en el total de SOFOLES en México. En el año 2003 ya se habían registrado 18 SOFOLES hipotecarios con un porcentaje de participación del 55% del total de las SOFOLES:

Cuadro No. 2 Año 2003

ESPECIALIZACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Hipotecarios	18	55%
Automotriz	2	6%
Otros	13	39%
Totales	33	100%

Fuente:

<http://sidif.cnbv.gob.mx/Documentacion/SO/Evolucion/Sofoles%20Evo%20Sep%202006.pdf>

Ya para el año 2006 se habían registrado 20 SOFOLES hipotecarias con un porcentaje de participación del 32.8% del total de las SOFOLES, se observa esta disminución que es 22.2% menos que el 2003, en la participación, a diferencia de que las demás SOFOLES como el empresarial y el de consumo incrementaron su participación.

Cuadro No. 3 Año 2006

ESPECIALIZACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Hipotecario	20	32.8%
Automotriz	6	9.8%
Empresarial	17	27.9%
Consumo	9	14.8%
Agroindustrial	8	13.1%
Proyectos públicos	1	1.6%
Totales	61	100%

Del año 2006 a este año 2009 existió un decremento de solamente 3.8% además que dos SOFOLES mas entraron al mercado.

Cuadro No. 4 Año 2009

ESPECIALIZACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Hipotecario	19	29%
Automotriz	7	10%
Empresarial	18	27%
Consumo	11	17%
Bienes de Capital	3	4%
Proyectos públicos	1	1%
A intermediarios o distribuidores	7	10%
Totales	66	100%

Fuente: Ixe Grupo Financiero con datos de CNBV y AMFE

Por otro lado el desempeño de las SOFOLES hipotecarias en el primer trimestre de 2009 (1T09), el sector reportó una pérdida neta por segundo trimestre consecutivo, la cual ascendió a \$1,500mdp y fue consecuencia de:

- i) Incremento de 68% en gastos por intereses derivado del alza en los costos de fondeo;
- ii) Aumento de 102% en la estimación preventiva para riesgos crediticios generado por el crecimiento de cartera vencida; y
- iii) Ascenso significativo de 612% en el rubro de otros gastos. También destacan los siguientes indicadores: a) un incremento del 12.3% en la cartera total; b) un

aumento de 312pb con respecto al 1T08 en el índice de cartera vencida, que ascendió a 7.1% de la cartera total; c) una cobertura de cartera vencida de 58.5%, 7.3pp por abajo de lo reportado al 1T08; y d) un índice de capitalización de 14%, 237pb inferior al observado en el primer trimestre de 2008.

2.1.1 Descripción General de la SOFOL FINCASA HIPOTECARIA

Para poder ubicar mejor a la SOFOL FINCASA HIPOTECARIA se iniciará con mencionar las características generales de la misma:

Sociedad Hipotecaria Federal (SHF):

Es la entidad designada por el Gobierno Federal para impulsar el desarrollo de crédito a la vivienda y que otorga los recursos para el financiamiento. Así como tramitar ante la Secretaria de Hacienda y Crédito Público el subsidio que otorga el Gobierno Federal a los adquirentes que califiquen en este programa y se ejercen a través de intermediarios financieros, como es FINCASA Hipotecaria S.A de C.V SFOL.

Qué es un intermediario Financiero:

Son instituciones financieras privadas a través de las cuales la Sociedad Hipotecaria Federal hace llegar sus productos y servicios a la gente.

Tipos de intermediarios financieros que existen:

- Bancos
- SOFOLES
- Aseguradoras

Qué es una SOFOL Hipotecaria:

Las SOFOLES Hipotecarias, son empresas privadas que, debido a su naturaleza jurídica, tienen como único objeto social el de otorgar y administrar Créditos Hipotecarios, de allí su acrónimo: Sociedades Financieras de Objeto Limitado.

SOFOL:

El significado de las siglas es: Sociedad Financiera de Objeto Limitado

Que son las SOFOLES:

Son sociedades anónimas autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que actúan como intermediario financiero en las ramas: hipotecaria, automotriz, empresarial, Bienes de capital, Proyectos públicos, bienes de consumo y de distribuidores. Captan recursos y otorgan créditos de forma limitada, a una determinada actividad o sector.

El INFONAVIT y el FOVISSSTE formalizaron acuerdos con las SOFOLES, a fin de otorgar créditos para viviendas.

Diferencia entre una SOFOL hipotecaria y un Banco:

La principal diferencia entre un Banco y una SOFOL Hipotecaria, es que las SOFOLES Hipotecarias son intermediarios financieros especializados exclusivamente en financiamiento hipotecario, es decir, para la vivienda. Los bancos, dada su constitución jurídica, pueden captar ahorro y diversificar más sus productos; como por ejemplo: tarjetas de crédito, cuentas de cheques, ahorro, etc.

Para que se puede usar la hipoteca crédito SOFOLES:

Comprar una vivienda, nueva o usada.

La mejor SOFOL hipotecaria:

Todas las SOFOLES han sido previamente autorizadas por la SHF para trabajar con nosotros; por lo tanto, la mejor es la que te brinde el mejor servicio, maneje la mejor tasa y tenga sucursales cerca de donde tú radicas.

El promotor es:

Es la persona física o moral que construyó la vivienda que te interesa adquirir y por lo tanto es responsable de entregártela en perfectas condiciones, así como de reparar los posibles defectos de construcción, que ésta pudiera presentar.

PROSAVI:

Es un programa creado por el Gobierno Federal, para apoyar la compra de vivienda nueva otorgando un subsidio a las personas de menores recursos, para complementar su adquisición.

FINCASA HIPOTECARIA S.A DE C.V SFOL:

Es la Sociedad Financiera de Objeto Limitado (SOFOL) que participa en la operación como intermediario financiero y que otorga el crédito para que se pueda adquirir una vivienda con recursos provenientes de la Sociedad Hipotecaria Federal.

Una vez explicado que entidades participan y como participan cada uno de ellos, se procederá al análisis de la SOFOL FINCASA desde el punto de vista de su tamaño (activos), su ubicación en el mercado, también se conocerá de donde provienen sus recursos y bajo que porcentajes, así como la utilidad que genera y, para eso se tomó como referencia todas las SOFOLES que atienden la misma especialidad, el hipotecario.

a) Distribución de los Activos en cada SOFOL hipotecaria, FINCASA.

El 85% de los activos de las SOFOLES Hipotecarias lo detentan 7 instituciones: Hipotecaria Su Casita, GE Money, Metrofinanciera, Crédito Inmobiliario, Crédito y Casa, Hipotecaria Comercial América y, Patrimonio. Las hipotecarias que más incrementaron su participación de mercado en términos de activos con respecto al cierre del 1T08 fueron Hipotecaria Vanguardia con 185pb y GE Money con 182pb.

Por otro lado, las entidades que perdieron mayor participación en el mercado en el mismo periodo fueron Crédito y Casa con 239pb y Metrofinanciera con 77pb como resultado de la nula originación durante el primer Trimestre de 2009 y de la creación de reservas

En el caso de FINCASA aunque no fue una de las mayores con más activos en este cuadro se ubica como una empresa que entre todas es una SOFOL mediana, en cuestiones de sus activos en relación al primer trimestre del año 2008 tuvo un decremento de -47pb.

Cuadro No. 5 Distribución de Activos de SOFOLES hipotecarias, FINCASA.

DISTRIBUCION DE ACTIVOS DE SOFOLES		
SOFOL	PARTICIP.	VAR 1T09 VS 1T08 (PB)
Hipotecaria su casita	22.60%	-56
GE Money	14.83%	128
Metrofinanciera	12.49%	-77

Crédito inmobiliario	10.27%	-16
Hipotecaria crédito y casa	9.73%	-239
Hipotecaria comercial america	8.06%	118
Patrimonio	7.04%	14
Hipotecaria nacional	4.19%	46
Fincasa	2.71%	-49
Hipotecaria vanguardia	1.93%	185
Hipotecaria vertice	1.52%	36
Hipotecaria casa mexicana	1.42%	-2
Hipotecaria México	1.33%	-15
Finpatría	0.73%	9
Condesa	0.61%	39
Hiptecaria independiente	0.26%	2
Fomento hipotecario	0.14%	-3
Corporación hipotecaria	0.09%	-4
Hipotecaria Associates	0.04%	0

Fuente: Ixe Grupo Financiero con datos de CNBV, BMV y AMFE.

b) Cartera de cada SOFOL hipotecaria, FINCASA.

Los créditos individuales continúan representando casi $\frac{3}{4}$ partes de la cartera hipotecaria. Al cierre del 1T09, la cartera de las hipotecarias, mantiene un balance adecuado ya que estuvo constituida en un 72.5% por créditos individuales (a cada persona de forma individual se le financia una casa) y, el restante 27.5% por créditos puente (se le da el dinero a un constructor para que construya un fraccionamiento). Esto implica una mayor concentración en créditos individuales respecto al 1T08, cuando la distribución de la cartera era de 70.4% y 29.6%, respectivamente.

Como se ha mencionado con anterioridad, es probable que durante los próximos trimestres la distribución de créditos individuales continúe aumentando como lo ha venido haciendo y, una menor originación de créditos puente. Cabe mencionar que la especialización en créditos individuales implica un menor riesgo que los créditos puente.

En la situación de FINCASA está al contrario ya que el 88.4% de su financiamiento lo tiene en crédito puente, que es el que implica mayor riesgo de recuperación y, solamente el 11.6% lo tiene en créditos individuales. Este orden de FINCASA de su cartera está al contrario del riesgo hipotecario y de la mayoría de las demás SOFOLES. Esto le representaría mayor riesgo al momento de recuperar el capital invertido.

Cuadro No. 6 Cartera de las SOFOLES hipotecarias, FINCASA.

SOFOL	CARTERA				
	Crédito		Financiamiento		Monto (\$mdp)
	Individual	Puente	SHF	Otros	
Hipotecaria su casita	83.0%	17%	22.8%	77.20%	54,039
GE Money	94.9%	5.1%	8.7%	91.30%	25,236
Hipotecaria crédito y casa	74.0%	26.0%	47.1%	52.90%	23,001
Metrofinanciera	49.6%	50.4%	20.5%	79.50%	20,035
Crédito inmobiliario	54.9%	45.1%	43.7%	56.30%	18,359
Patrimonio	69.6%	30.4%	41.0%	59%	13,917
Hipotecaria comercial america	90.5%	9.5%	75.6%	24.40%	13,450
Fincasa	11.6%	88.4%	14.3%	85.70%	5,675
Hipotecaria nacional	99.9%	0.1%	30.0%	70%	2,885
Hipotecaria vertice	34.8%	65.2%	23.7%	76.30%	2,608
Hipotecaria casa mexicana	54.2%	45.8%	99.2%	0.80%	2,213
Hipotecaria méxico	77.9%	22.1%	65.0%	35%	1,257
Finpatria	46.5%	53.5%	100.0%	0%	1,201
Condesa	53.3%	46.7%	26.4%	73.60%	710
Hiptecaria independiente	7.8%	92.2%	100.0%	0%	361
Fomento hipotecario	100.0%	0.0%	0.0%	100%	200
Corporación hipotecaria	20.8%	79.2%	97.4%	2.60%	73

Fuente: Estimaciones Ixe Grupo Financiero con datos de CNBV, BMV y AMFE.

Las SOFOLES hipotecarias enfrentan un constante crecimiento en la cartera vencida. El índice de cartera vencida de este sector presentó un aumento considerable de 594pb con respecto al 1T08 para ubicarse en 12.03%, la proporción más alta entre todos los sectores que atienden las SOFOLES, y fue consecuencia de un significativo ajuste al alza de los indicadores de cartera

vencida reportados por Metrofinanciera (de 4.33% en el 1T08 a 35.5% al cierre del 1T09) como resultado de las auditorías practicadas a sus créditos.

Esta cifra representa también un deterioro de 336pb con respecto al 4T08. Se espera que este indicador continúe aumentando durante los próximos trimestres debido al complicado entorno económico que estamos enfrentando con tasas de desempleo en aumento. mientras que Corporación Hipotecaria, Hipotecaria México, Metrofinanciera e Hipotecaria Crédito y Casa registran los niveles más altos con índices del 55.1%, 48.9%, 35.6% y 29.5%, respectivamente.

Pero las que destacan por tener la mayor cobertura de cartera vencida es FINCASA con un nivel de 107.2% e Hipotecaria Nacional con un nivel del 74.4%.

c) Composición del FONDEO de cada SOFOL, FINCASA.

El Fondo bursátil representa el 45% del fondeo total de las hipotecarias, aunque se espera tenderá a disminuir en los próximos trimestres. Al 1T09, la proporción de fondeo a través del mercado bursátil aumentó 110pb con respecto al 1T08 para colocarse en 45.3%.

La distribución con respecto al 1T08 se ha modificado ligeramente de 32.8%, 23% y 44.2% para SHF, Bancos y Bursátil, respectivamente, a 31.9%, 22.8% y 45.3% para las distintas fuentes de fondeo.

Al cierre del 1T09, FINCASA, Metrofinanciera, e Hipotecaria Su Casita se mantienen como las hipotecarias con mayor fondeo bursátil. Por otra parte, sólo Finpatria e Hipotecaria Independiente continúan siendo dependientes al 100% del fondeo de SHF, mientras que existen 8 entidades que aún no se fondean a través del mercado bursátil.

Cuadro No. 7 Fondeo de las SOFOLES hipotecarias, FINCASA.

SOFOL	SHF	Banco	Bursatil	Monto (\$mdp)
Hipotecaria su casita	22.8%	13.4%	63.90%	54,039
GE Money	8.7%	91.3%	0.00%	25,236
Hipotecaria crédito y casa	47.1%	0.0%	52.90%	23,001
Metrofinanciera	20.5%	0.0%	79.50%	20,035
Crédito inmobiliario	43.7%	32.2%	24.10%	18,359
Patrimonio	41.0%	20.4%	38.5%	13,917
Hipotecaria comercial america	75.6%	6.7%	17.70%	13,450
Fincasa	14.3%	21.5%	64.20%	5,675
Hipotecaria nacional	30.0%	70.0%	0%	2,885
Hipotecaria vertice	23.7%	45.1%	31.20%	2,608
Hipotecaria casa mexicana	99.2%	-10.8%	11.60%	2,213
Hipotecaria México	65.0%	35.0%	0%	1,257
Finpatria	100.0%	0.0%	0%	1,201
Condesa	26.4%	73.6%	0%	710
Hiptecaria independiente	100.0%	0.0%	0%	361
Fomento hipotecario	0.0%	100.0%	0%	200
Corporación hipotecaria	97.4%	2.6%	0%	73
SOFOLES hipotecarias	31.90%	22.80%	45.30%	100%

Fuente: Estimaciones Ixe Grupo Financiero con datos de CNBV, BMV y AMFE

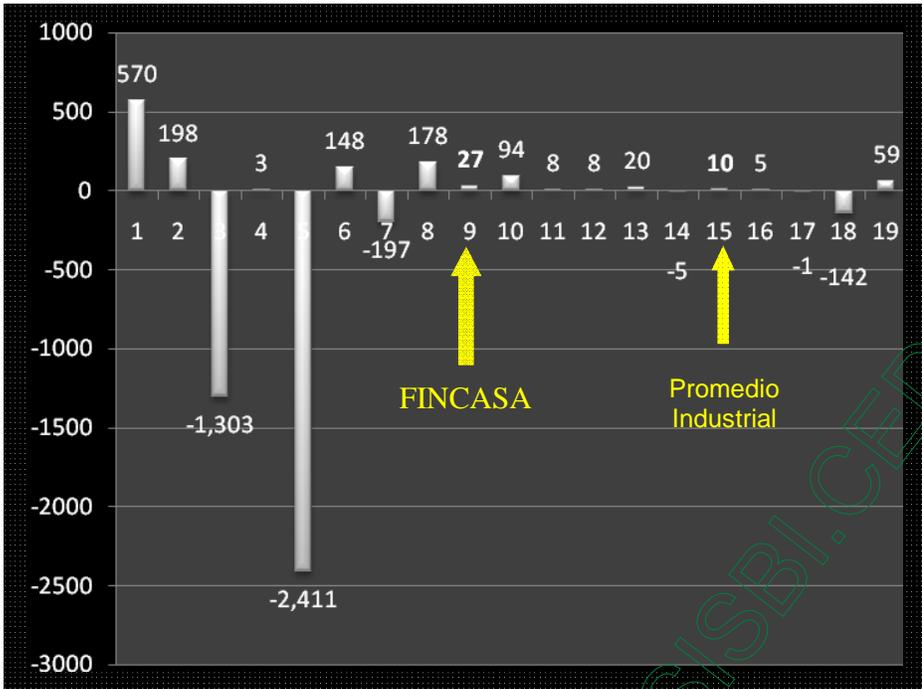
d) Utilidad de cada SOFOL, FINCASA.

Débiles indicadores de rentabilidad. Derivado de la caída en los niveles de utilidad neta, los indicadores de rentabilidad también registraron un deterioro al 1T09. Adicionalmente, durante el mismo periodo, el activo total del sector hipotecario comparado con el 1T08 mostró un ligero aumento de 2.3%, afectando aún más los indicadores de rentabilidad.

Por lo tanto, el rendimiento sobre activos (ROA) disminuyó 626pb en el mismo periodo, ubicándose en -4.08%, mientras que el rendimiento sobre capital (ROE) decreció 69.1pp para situarse en -50.16%. Destaca Hipotecaria Nacional sobre el resto de sus competidores ya que posee la ROA más alta del sector con 4.36% derivado de las sólidas utilidades mencionadas en el párrafo anterior.

En los últimos dos trimestres, es cada vez más común observar indicadores de rentabilidad negativos producto de las pérdidas registradas en los últimos trimestres.

Gráfica No. 2 Utilidad Neta U12m SOFOLES hipotecarias al 1T09 (\$mdp)



1	Hipotecaria nacional
2	Hipotecaria su casita
3	Hipotecaria crédito y casa
4	Crédito inmobiliario
5	Metrofinanciera
6	Patrimonio
7	GE Money
8	Hipotecaria comercial america
9	Fincasa
10	Hipotecaria vanguardia
11	Hipotecaria casa mexicana
12	Fomento hipotecario
13	Hipotecaria vertice
14	Corporación hipotecaria
15	Hipotecaria independiente
16	Finpatria
17	Hipotecaria Associates
18	Hipotecaria México
19	Condesa

Fuente: Ixe Grupo Financiero con datos de CNBV, BMV y AMFE

2.1.2 Misión

Atender las necesidades de financiamiento en el sector inmobiliario del país, especialmente para la adquisición y edificación de vivienda, tanto de interés social como de media y residencial, con productos innovadores y un servicio de alta calidad.

2.1.3 Visión

Ser una Institución financieramente sólida y rentable, apoyada en una absoluta credibilidad por su ética institucional y su capacidad de innovación, que logre la

satisfacción total de sus clientes, el rendimiento esperado por sus accionistas y la superación personal y profesional de sus colaboradores.

Valores

- i. Mantener siempre una actitud de SERVICIO hacia los clientes.
- ii. Tener un firme COMPROMISO con quienes conforman la empresa.
- iii. Cumplir los compromisos y obligaciones con total RESPONSABILIDAD.
- iv. Actuar en todo momento con absoluta HONESTIDAD.

2.1.4 Evolución Histórica

1994

11 de Octubre se constituye FINCASA hipotecaria, Sociedad Anónima de Capital Variable, Sociedad Financiera de Objeto Limitado (SOFOL).

1999

Abril Fincasa Hipotecaria inicia operaciones como Sociedad Financiera de Objeto Limitado (SOFOL), enfocada al financiamiento para la compra de vivienda nueva o usada, tanto de interés social como de media y residencial.

2004

Febrero Fincasa Hipotecaria lleva a cabo su primera bursatilización de Créditos Puente por un monto de \$500 millones.

Junio Fincasa Hipotecaria resulta ganadora de un paquete de Créditos Individuales subastado por el IPAB por \$536 millones. Con esta adquisición se mejora la proporción de Créditos Individuales en la cartera total de la empresa.

Agosto Fincasa Hipotecaria bursatiliza su segundo conjunto de Créditos Puente por otros \$500 millones.

2005

Marzo Ixe Grupo Financiero adquiere el 99.99% de las acciones representativas del capital social de Fincasa Hipotecaria, convirtiéndola así en una de las pocas SOFOLES Hipotecarias respaldadas por un Grupo Financiero.

2006

Junio Ixe Grupo Financiero vende el 49.00% de las acciones representativas del capital social de Fincasa Hipotecaria a Deutsche Bank, uno de los principales grupos financieros alemanes con presencia en México.

Octubre Fincasa Hipotecaria bursatiliza su primer paquete de Créditos Individuales por un importe de \$504 millones; y se convierte con esto en la primera entidad financiera en emitir Bonos Respaldados por Hipotecas (BORHIS) fungibles en México.

Noviembre Fincasa Hipotecaria se transforma en una Sociedad Financiero de Objeto Múltiple (SOFOM) ampliando con esto sus líneas de negocio en el sector inmobiliario. Asimismo, al pertenecer a un grupo financiero se convierte en este acto en una entidad regulada y supervisada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

2007

Julio Fincasa Hipotecaria realiza su primera emisión privada de Créditos Puente de tipo Cross Border, por un importe de 100 millones de dólares.

2.1.5 Productos y Servicios que Ofrece FINCASA HIPOTECARIA

Todos los productos que ofrece FINCASA hipotecaria se divide en dos grandes grupos los individuales y promotores; y los servicios que ofrece se agrupan en uno, el de avalúos:

a) INDIVIDUALES (PRODUCTOS):

FINCASA hipotecaria cuenta con productos y facilidades suficientes y necesarias para que los clientes puedan acceder y obtener su casa de interés social, media y residencial, nueva o usada, esto va dirigido a empleados o trabajadores independientes.

b) PROMOTORES (PRODUCTO):

Los productos de FINCASA cuentan con la versatilidad suficiente y precisa para poder apoyar a la construcción de todo tipo de desarrollo de vivienda, esto va dirigido a los constructores. Este financiamiento también es para que los constructores puedan ingresar en la adquisición de terrenos, así como también al financiamiento revolvente que tiene como objetivo apoyar al promotor a la comercialización de su vivienda.

c) AVALÚOS (SERVICIO):

La experiencia de muchos años de Fincasa hipotecaria en el servicio de valuación inmobiliaria, le permite garantizar la mejor opinión del valor comercial de cualquier inmueble, avalúos a terrenos, viviendas, así como proyecciones inmobiliarias en toda la república mexicana.

2.1.6 Organización de FINCASA HIPOTECARIA

Para poder plantear de forma más clara lo que es un organigrama y su importancia es necesario empezar por definir organización, la cual es como sigue:

“Organización es la estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”.

La organización son los pasos que se siguen para determinar que es lo que debe hacerse para lograr los objetivos de la empresa y el siguiente paso de la organización es dividir las actividades en segmentos muy pequeños para adaptarlos para que lo pueda realizar una persona, la otra actividad parte de la organización también es suministrar los medios necesarios para la coordinación para que no se desperdicien esfuerzos y las personas que están en función dentro de la organización no interfieran unas con otras.

La Organización de una empresa es de vital importancia ya que es el apartado en el cual se establecen jerarquías y atribuciones para cada trabajador, además es donde se verá reflejada la división de funciones.

“El organigrama es la representación de forma intuitiva y con objetividad de la organización” (Formulación y evaluación de proyectos).

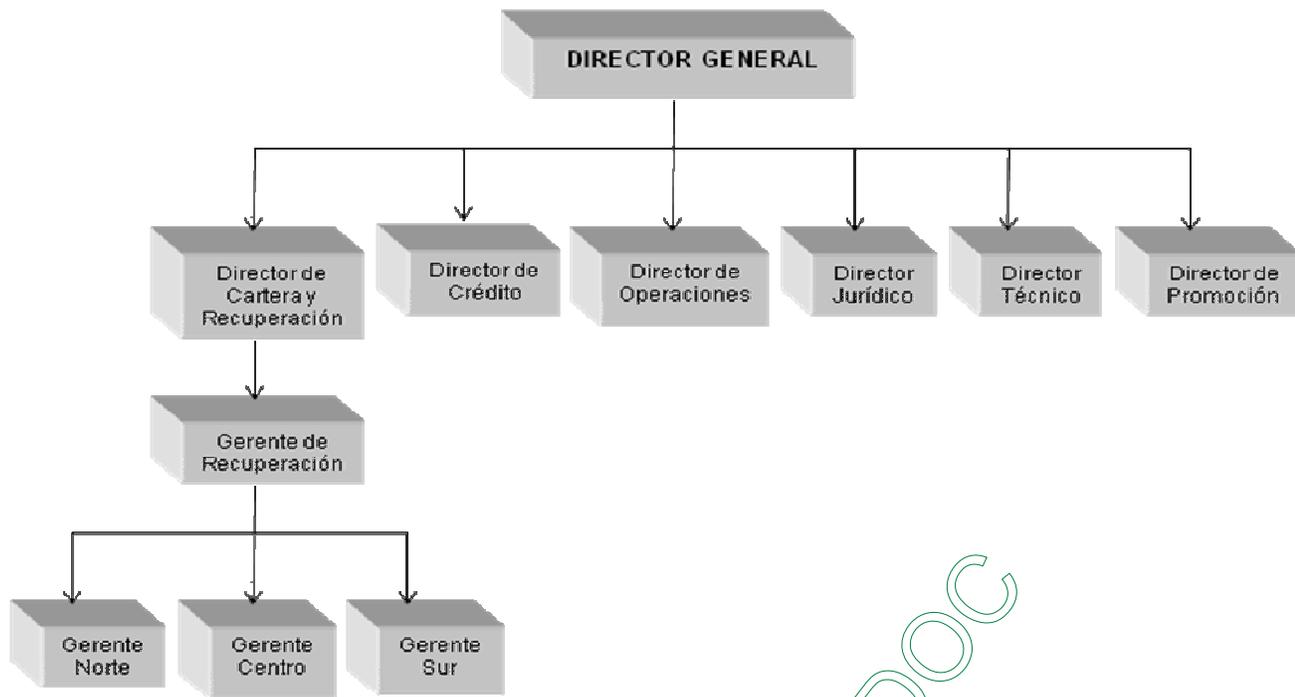
Un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de la Dependencia o entidad, y deberá reflejar, en forma esquemática la posición de las Unidades administrativa que los integran, así como sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad supervisión y asesoría.

“Un organigrama contiene una lista de objetivos:

1. Mostrar los principales puestos (quién hace qué).
2. Los principales canales de comunicación (quién reporta a quién).
3. Dar cualquier instrumento especial de coordinación, como los comités formales.
4. Ver los niveles jerárquicos.
5. Las principales unidades de organización”.

Figura No. 1 Organigrama de FINCASA Hipotecaria

De acuerdo a las características y a los objetivos de la empresa, la estructura organizacional que mejor se adapta a las necesidades y funciones es la siguiente:



Fuente: Fincasa

Descripción General de Puestos

Director General:

El director general es la persona de confianza de los dueños del grupo IXE para representar de forma legal y administrar de forma eficiente FINCASA HIPOTECARIA. Dirigir y coordinar las actividades de la empresa en general por medio de los directores de cada departamento con el fin de poder hacer llegar sus productos y servicios de la empresa por medio de contratos, promoción y recuperación.

Organiza y dirige los diferentes departamentos de la empresa, también estudia y evalúa los procedimientos en las instalaciones y la obtención de ganancias e invertirlas en adquisiciones que considere convenientes en beneficio de la empresa previa autorización del consejo de administración. Por otro lado también participa en la planeación general de la empresa y de cada departamento, por lo

tanto mantiene informado al consejo de administración de todas las actividades que se estén realizando.

Director de Cartera y recuperación:

Una vez que ya se hayan originado (otorgado el financiamiento) los créditos esta dirección le da seguimiento en la recuperación mensual de los mismos para que procure el pago de las mensualidades puntuales para recuperar el monto de financiamiento que se les proporcionó a los clientes. Esto lo hace por medio de su gerente de recuperación. El trabajo directamente del director de recuperación es básicamente operativo, puesto que tiene que planear, dirigir, y coordinar a su gerente pero también proporciona apoyo a los gerentes de las zonas norte, centro y sur.

Director de crédito:

Esta dirección se enfoca a la originación de los créditos, es decir que recibe los documentos que se requieren para conocer si el individuo es objeto de crédito o no (se rechaza por estar en buró de crédito y por no ganar el mínimo que pide la SOFOL), en caso de que ellos lo acepten estudian y programan la estructura de financiamiento que otorgará FINCASA a los acreditados, así mismo trabaja en estrecha vinculación con la dirección de jurídico, por su primordialidad que son los contratos.

Director de operaciones:

El director de operaciones es el que busca, persigue, consigue administra y organiza los recursos con los que va a financiar los productos y servicios que realiza FINCASA hipotecaria, esto puede ser por medio de Sociedad Hipotecaria

Federal (SHF), por medio de Bancos y de forma bursátil. Por otra parte también vigila y ordena los sistemas de cómputo de la SOFOL.

Director jurídico :

Esta dirección su mayor enfoque son todas las contrataciones ya sea de la obtención de recursos o de los contratos que firma FINCASA hipotecaria con los que solicitan sus servicios y/o productos. Así como también todo el proceso litigioso que se tenga que realizar.

Director Técnico:

El director técnico como su nombre mismo lo refiere opera y analiza todo lo referente a la parte técnica de las construcciones entre los que destacan vigilar que se construya bajo las normas y calidad que el gobierno federal pide como mínimo así como que el avalúo corresponda a la vivienda que se va a financiar. Otra función que realiza es la valuación que se solicitan como servicio.

Director de Promoción:

Una vez que ya se cuenta con los recursos para financiar los productos y/o servicios de FINCASA, el director de Promoción planea, organiza, coordina y promueve sus productos y servicios con promotores de vivienda por medio de reuniones, acuerdos y negociaciones; así como también de forma individual a los clientes potenciales.

Gerente de recuperación:

El gerente de recuperación analiza, diseña y supervisar acciones preventivas, con el fin de recuperar los créditos hipotecarios individuales de la cartera de FINCASA

para cumplir con las metas y objetivos para la recuperación de la cartera de FINCASA establecidos por la dirección de crédito conjuntamente con la dirección de recuperación.

Analista de recuperación:

Analizar y ejecutar acciones preventivas, administrativas y dar seguimiento a las acciones extrajudiciales en la recuperación de los créditos hipotecarios individuales de la cartera de FINCASA, con el fin de mantener una cartera sana en FINCASA Hipotecaria.

2.1.7 Proceso Productivo y Factores de producción

Para que una empresa esté encaminada hacia las preferencias de su mercado al que está enfocado y además no incurra en pérdidas en cuestiones de costos operativos y rentabilidad de la misma; debe tener una administración eficiente y, dentro de esa administración tiene que tener sus procesos productivos y esto debe estar plasmado en un manual para que tengan el mismo patrón de comportamiento y sincronización todos los entes que en el participan.

Es por ese motivo que se define proceso productivo como punto de partida. “Un proceso productivo incluye acciones que ocurren en forma planificada y producen un cambio o transformación de materiales, objetos o sistemas, al final de los cuales obtenemos un producto”.

En todas las empresas se encuentran, como mínimo tres elementos necesarios para su existencia y una relación entre ellos, que conjugados son los que forman el proceso productivo y logran el producto:

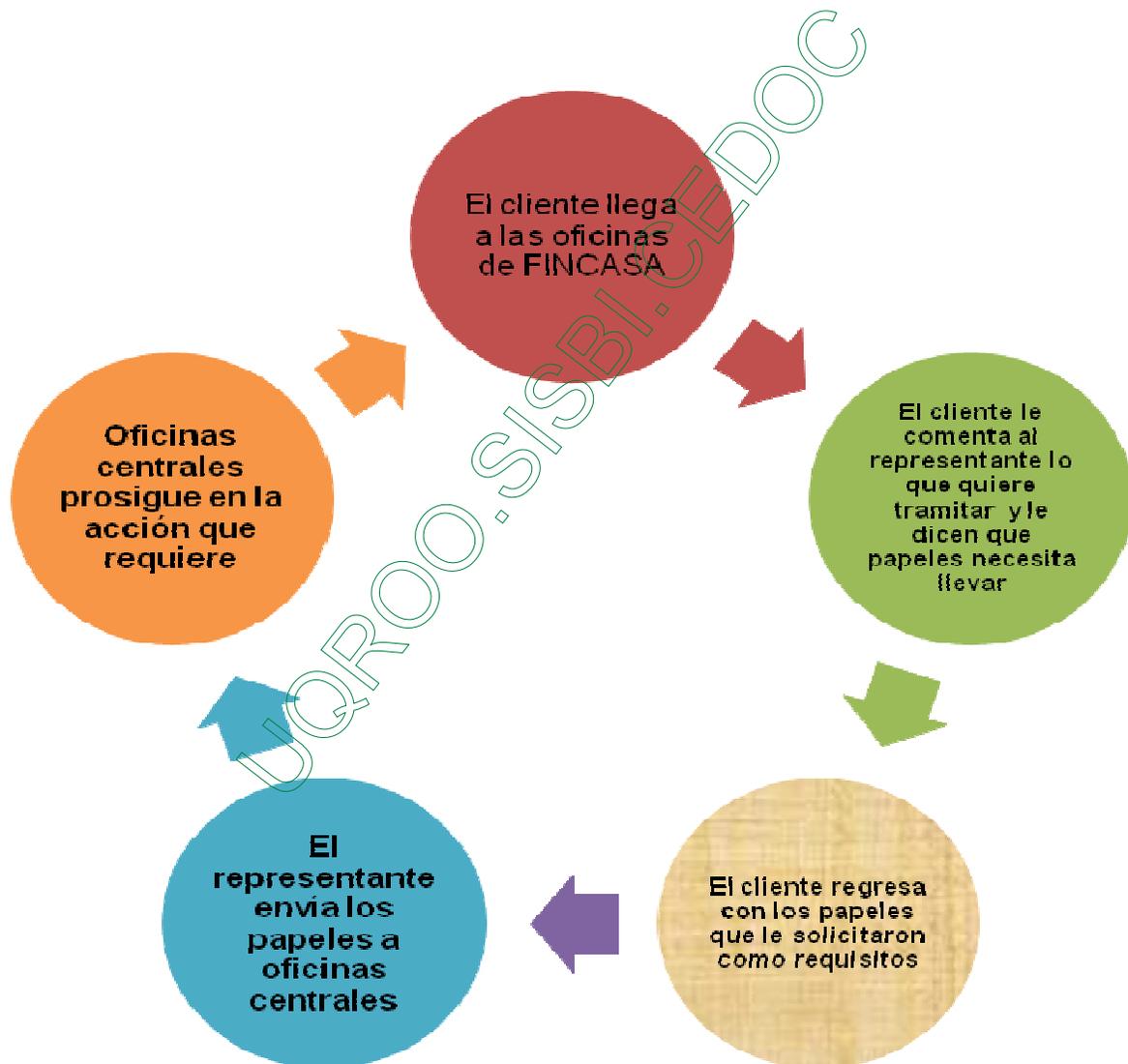
Insumos: abastecen a la empresa de lo necesario para cumplir su misión.

Proceso: es la transformación de los insumos de acuerdo con ciertos métodos propios de la tecnología de la empresa.

Producto: es el resultado del proceso, que a su vez es un insumo de otro sistema.

En el caso de FINCASA HIPOTECARIA su diagrama de proceso es el siguiente:

Figura No. 2 Diagrama de Proceso



Fuente: Fincasa



CAPITULO III

FUNCIONES DESEMPEÑADAS Y SU RELACIÓN CON LA FORMACIÓN PROFESIONAL ADQUIRIDA EN LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO.

UQROO.SIBI.CEDOC



3.1 Puesto desempeñado en la SOFOL FINCASA hipotecaria S.A de C.V

El puesto que ocupo es el de Analista de Recuperación el cual como he mencionado con anterioridad mi propósito es analizar y ejecutar funciones preventivas, administrativas y dar seguimiento a las acciones extrajudiciales en la recuperación de los créditos hipotecarios individuales de la cartera de FINCASA, con el fin de mantener una cartera.

Para el logro del propósito de mi puesto Analista de Recuperación divido mis funciones en generales y particulares, las cuales describo a continuación.

3.2 Descripción de Funciones

Las funciones generales, administrativas y operativas que realizo en la SOFOL FINCASA HIPOTECARIA S.A DE C.V son variadas y diversas, las cuales son las siguientes:

- ▣ *Vigilar que el acreditado no construya hacia adelante solo hacia atrás y hacia arriba:* FINCASA está bajo el reglamento de Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) y un requisito que solicita es que las viviendas como son de interés social y tienen una misma fachada al momento de la entrega de parte del promotor, entonces se vigila que mantengan un mismo frente porque son fraccionamientos, por lo que solo pueden crecer hacia atrás y hacia arriba.
- ▣ *Vigilar que el acreditado habite la vivienda:* Como se ha venido mencionando las viviendas son de interés social por lo que van dirigidas a familias de muy bajos recursos, bajo este antecedentes se les obliga a que habiten la vivienda.



- ▣ *Vigilar que no traspase ni venda la vivienda sin cubrir los requisitos que FINCASA y la Sociedad Hipotecaria Federal establecen para este tipo de operaciones:* En este punto me corresponde que todo los trámites se hagan ante notario para que cambie de dueño la vivienda y por lo tanto de derechos y obligaciones.

- ▣ *Vigilar que no rente la vivienda:* Como es una vivienda apuntada para que vivan los acreditados no deben dársela a que vivan otras personas bajo la forma de renta, por lo que tengo que vigilar que esto no ocurra.

- ▣ *Vigilar que el acreditado pague puntualmente su mensualidad:* El acreditado para el pago del crédito que le tiene otorgado FINCASA, para liquidarla debe pagar mensualidades hasta liquidarlo, al no pagar una mensualidad yo tengo que visitarlo y recordarle que pague esa mensualidades incluso que me diga fecha de pago y, estar pendiente que lo realice esa fecha.

- ▣ *Mantener en buenas condiciones su vivienda, ya que esta es parte fundamental de su patrimonio y de esta forma conservará su valor:* Prácticamente tengo que vigilar que la estructura de la casa conserve su valor, ya que hay acreditados que pueden botar alguna pared de la casa y no levantarla de nuevo.

- ▣ *Vigilar que paguen puntualmente las contribuciones por impuesto predial y agua:* Yo como representante de FINCASA tengo la obligación de solicitarles el último pago que hicieron en relación al impuesto predial y agua.

- ▣ *Orientar al acreditado en relación a su pago a capital:* El acreditado no sabe que cuando se paga a capital se va a los pagos de las últimas mensualidades y, si no asiste a la oficina a preguntarme efectúa su pago



pensando que no lo va a realizar en los próximos meses por adelantar el pago.

- *Orientar al acreditado con respecto a que pasa si paga su mensualidad en parcialidades:*** El cliente una vez que conoce la ficha de depósito con el que se paga en los bancos, si no asiste a la oficina a preguntarme puede efectuar varios durante el mes, sin saber que si no me comprueba que ya ha cumplido con su pago aunque sea en parcialidades FINCASA no lo registra como liquidado el mes correspondiente, porque no lo suma, por lo que aparecería que no lo realizó.
- *Llevarle a cada uno de los acreditados su estado de cuenta en su domicilio:*** Cuando me llega el estado de cuenta de los acreditados los ordeno por calle y número y de ahí procedo a ir casa por casa a dárselos en su mano o dejarlo bajo la puerta si no están.
- *Mandarle información al Gerente de recuperación la situación de la cartera:*** En un archivo que operaciones le da a la dirección de recuperación de la base de datos de los acreditados me lo mandan por email y, en base a ello le voy mandando por correo electrónico este mismo archivo al gerente de recuperación con el informe de quienes no han pagado, cuantos meses de atraso, el motivo y fecha en la que proponen los acreditados que pagarían.
- *Mandarle al Gerente de recuperación los requisitos del nuevo acreditado que pretende traspaso de la casa:*** Cuando un acreditado me comenta que va a traspasar la casa yo le doy un papel con los requisitos que solicita FINCASA para poder analizar si el que va a obtener la nueva deuda es objeto de crédito o no, cuando a mi me trae los papeles el acreditado del posible nuevo cliente lo mando a México y si es objeto de crédito, el acreditado y el nuevo cliente pueden firmar ante el notario.



- ▣ *Gestionar que municipio cobre las mensualidades de los acreditados por medio de nómina:* Realizo visitas y trámites para que los acreditados que trabajan en municipio se les descuente en dos quincenas el pago de cada mensualidad.

- ▣ *Vigilar que las mensualidades municipio las pague en tiempo y forma dentro del mes que corresponde:* cuando en la primera quincena del mes paga días posteriores municipio no hay problema, pero en la segunda quincena que cuando se liquida la mensualidad si paga principios del siguiente mes FINCASA lo toma como que pagó con días de atraso.

- ▣ *Relaciones públicas con gobierno Estatal y Municipal:* Esto me permite conocer y tratar por medio de reuniones a los directores que son los jefes de los acreditados para facilitar los trámites de cobro en nómina.

- ▣ *Asistir a las firmas con el Notario Público:* Cuando ya se tiene a un grupo importante de acreditados arriba de 50 personas que firmarán su escritura se les cita a una misma fecha y hora para que yo les explique el sistema de la hipoteca y una vez que ellos ya lo conocen entonces se procede a firmar su escritura ante el notario y representantes de FINCASA.

- ▣ *Explicarle al acreditado su estado de cuenta:* El estado de cuenta es muy sencillo de entender pero para el acreditado no, por lo que se lo explico cuando asiste a la oficina a preguntarme esa duda.

- ▣ *Explicarle al acreditado dónde y cómo va a pagar su mensualidad y su pago a capital:* Al acreditado le comento en que bancos y que ficha va a utilizar así de cómo llenarlo, para los dos casos es igual, la diferencia es que me tienen que llevar la ficha de pago cuando es a capital para que yo lo mande



por fax a México y ellos procedan a descontarlo a las ultimas mensualidades del crédito y no las dos mensualidades.

- *Si el estado de cuenta tiene algún error en los datos personales del acreditado:* Cuando el acreditado se da cuenta que alguno de sus datos personales no está correcto procede a notificarme, yo le envío la notificación al Gerente de recuperación para que se realice la corrección.
- *Informarle al acreditado con relación a los seguros de riesgos de vida e invalidez total y permanente así como el de daños a la vivienda:* Los accidentes suceden en donde sea y en cualquier momento, es por eso que el acreditado debe saber cuándo y cómo funciona el seguro de riesgos de vida e invalidez total y permanente así como el de daños a la vivienda, pero solo lo puede saber si lee los documentos que les proporcionamos o que pasen a preguntarme, pero como no cuentan con tiempo prefieren pasar a la oficina y ahí hacerme las preguntas.
- *Informarle al acreditado que pasa si no paga a tiempo sus mensualidades:* Tanto a las personas que no están atrasados en ninguna mensualidad se les informa del buró de crédito, intereses moratorios, problemas legales y no contar con los seguros correspondientes y más a los que están muy atrasados en sus pagos mensuales.
- *Problemas jurídicos: llevar y traer papeles de FINCASA a los acreditados:* Los trámites legales todo lo realiza FINCASA desde la Ciudad de México pero para notificarle al acreditado me mandan los documentos para llevarle al acreditado.



3.3 Funciones particulares desempeñadas en la SOFOL FINCASA hipotecaria

Para el logro de las funciones generales antes mencionadas, se realizan una serie de funciones particulares que a continuación se presenta:

- *Archivar documentación.*- Cada acreditado le tengo hecho su carpeta, que es prácticamente su expediente, donde tengo copia de los pagos a capital que realiza o de algún otro trámite que realice.
- *Control de pagos de mensualidades.*- A principios de cada mes me manda un archivo el gerente de recuperación donde aparecen los nombres de las personas y cuantos meses llevan sin pagar, así como los que no pagaron el mes inmediatamente anterior.
- *Planear cómo cuándo y dónde atender a la gente.*- Yo planeo, integro y controlo a más de 300 acreditados, es por eso que me veo en la necesidad de planear y organizarme para atender a los acreditados. Por lo que tengo puesto horarios para que sepan donde y cuando los voy a atender.
- *Programar las visitas de cobranza.*- Todos los clientes que deben mensualidades son nuestra prioridad, aún deban 1 ó hasta 8 mensualidades. Aunque primero se visita a los que van atrasados arriba de 3 mensualidades.



- ❑ *Organizar visitas a los clientes.*- La primera semana de mes son los que utilizo para salir a visitar a los acreditados que más mensualidades deben, la segunda semana de mes es para los acreditados que menos deben.

- ❑ *Reunir la documentación para el gerente de recuperación.*- Todos los documentos que los acreditados traen para la aprobación del candidato a ser el nuevo acreditado, así como las copias de los pagos anticipados a capital o de las mensualidades hechas de forma parcial, así como en ocasiones facturas.

- ❑ *Selección y reclutamiento de personal.*- Antes de contratar al personal, es necesario saber si la persona en cuestión es apta para el trabajo, o si tiene aptitudes para las labores del mismo por lo cual se realiza la selección y reclutamiento.

- ❑ *Negociación con el acreditado de los pagos a realizar.*- Para poder llegar a un acuerdo con el acreditado es necesario poder identificar el porque no ha realizado su pago, pero no necesariamente lo que comenta el es verdad, en ocasiones solo miden como pueden manipularme, en ocasiones tienen el dinero solo porque no le dan importancia no lo van a pagar o, porque de verdad no tienen dinero.



Es por eso que tengo que conocer bien a los acreditados, observarlo y analizarlos para saber negociar con el y así poder manejarlo para que pague en tiempo y forma como también para que pague lo que debe.

- ▣ *Resolución de quejas y dudas de los clientes.*- Los clientes en ocasiones tienen molestias o se quejan de algún aspecto de FINCASA, pero en realidad son cuestiones que se les explicó al momento de la firma ante el notario, nada mas que yo lo que hago en convencerlo para que se vaya contento y no dejarle un mal sabor de boca.
- ▣ *Organizar visitas a Municipio y Gobierno del Estado.*- Las visitas a Municipio son cuando el director del departamento en cuestión me diga que me pueden recibir, así como en gobierno del estado.
- ▣ *Calendarizar los gastos operativos.*- La calendarización básicamente es de: luz, agua y teléfono ya que papelería se efectúa cuando ya sea necesario.
- ▣ *Actualización continua de los expedientes.*- La actualización de los expedientes es fundamental, necesario y funcional, ya que de eso depende solucionar los problemas que se presentan por cada acreditado así como para que cuando el gerente de recuperación solicite alguna información para darle seguimiento se le pueda proporcionar de inmediato y, así poder hacer mis funciones de forma muy eficiente.



- Contratación de personal de limpieza: Platico con las señoras (candidatas) para preguntarles prácticamente cuanto cobran y como trabajan.

3.4 Sobre la Formación Profesional y Área Laboral.

Durante la carrera de Economía y Finanzas muchas fueron las bases que nos dieron para poder hacer la toma de decisiones que hoy diariamente se realizan, utilizando un análisis económico más eficiente y asertivo. Los temas generales que me han ayudado para el contexto de mis labores en FINCASA son:

a) Uso de la Historia Económica de México

- Comprensión de movimientos sociales
- Comportamiento social
- Inclinationes sociales

b) Uso del conocimiento del Sistema Bancario

- Sus funciones
- Su administración
- La inspección y vigilancia



c) Uso del Sistema de Bursatilización

- Acción Bursátil
- Acción
- Análisis bursátil
- El mercado NASDAQ

d) Uso de los Sistemas de Administración

- Tiempos y movimientos
- Manejo de Recursos Humanos
- Manejo adecuado de las cuentas
- Historial de cuentas

e) Uso de los Sistemas Financieros

- Análisis de los estados financieros
- Estados de pérdidas y ganancias
- Inversiones
- Préstamos
- Tasas de interés
- Amortizaciones
- Punto de equilibrio
- Rentabilidad del negocio
- Valor actual del negocio
- Estados de resultados



f) Utilización de la Economía en el Negocio

- Análisis macroeconómico
- Periodo de recuperación del capital
- Precios de costo marginal
- Análisis de riesgo
- Análisis microeconómico

De forma general puedo definir que estas asignaturas y las que no plasmó aquí porque algunas apoyan a las de concentración profesional y otras porque enseñan el marco general para el entendimiento de las mismas; pero absolutamente todas me han ayudado y me han permitido contribuir de una o de otra forma en mayor o menor medida que otras pero he podido llegar a los objetivos que me han señalado con la confianza de FINCASA de que lo voy a alcanzar.

La formación que me ha proporcionado la vida universitaria y la forma, características y amplitud de la carrera me han dado las herramientas básicas y fundamentales para seguirnos preparando así como resolver las diferentes situaciones que se nos presente y adelantarnos a los futuros cambios.



3.5 Análisis de las Asignaturas de Formación Profesional y su Aplicación en el área laboral.

Las materias de Concentración Profesional son las básicas para el objetivo fundamental de la carrera y son estas, las que proporcionan las herramientas para el conocimiento y aplicación de lo aprendido en la Universidad, en cuanto a la aplicación es necesario explicar cuales han sido sus aportaciones para mi desempeño laboral.

Cuadro No. 8 Matriz de Asignaturas con su aportación

Asignaturas de Concentración Profesional	Aportación
<ul style="list-style-type: none"> ■ Procesos Administrativos. ■ Toma de decisiones gerenciales. ■ Administración de ventas I 	<p>Estas 3 materias me ayudan a formar un ciclo de la vida del servicio al cliente. Permiéndome saber manejar un grupo muy importante de gente ya que me dan las herramientas para su control. Así como poder tomar las mejores decisiones para la prevención de problemas y a solución de áreas de oportunidad.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Matemáticas I ■ Matemáticas II ■ Matemáticas Financieras. 	<p>Estas 3 materias son básicas para todas las materias de la concentración profesional ya que ayuda al entendimiento, deducción y análisis de todas las teorías económicas. Así como para entender y conocer la</p>



<ul style="list-style-type: none"> ■ Introducción a la Contabilidad y Análisis Financieros. ■ Administración financiera ■ Planeación financiera 	<p>La comprensión de los estados financieros que enseñan estas materias así como su planeación e interpretación me ha permitido poder hacer mi trabajo más fácil ya que les explico a mis acreditados el estado de cuenta que les entrego. Estas materias enseñan el ciclo administrativo de las finanzas ayudando demasiado, también me permitieron entender la tabla de amortizaciones que se les entrega al acreditado y así como para explicarles que pasa si pagan anticipadamente y todo lo que esto implica y conlleva financiera y legalmente.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Derecho económico nacional e internacional ■ Introducción al estudio del derecho. 	<p>Estas materias me ayudan a comprender la naturaleza jurídica de la empresa y, en base a lo aprendido he podido realizar y darle curso a los trámites legales, y explicarle al cliente en que estado se encuentra su demanda por no pagar muchos años atrás.</p>



<ul style="list-style-type: none"> ■ Revisión de teorías keynesiana y poskeynesiana ■ Economía marginalista y neoclásica ■ Política económica estructuralista y neoestructuralista ■ Política económica neoliberal ■ Teoría y política fiscal y monetaria ■ Desarrollo del sistema financiero mexicano e internacional ■ Grupos financieros nacionales ■ Organismos y grupos financieros internacionales ■ Mercado de valores y dinero 	<p>Estas materias me han favorecido demasiado ya que me ayuda a entender la ubicación de las diferentes decisiones políticas federales así como las posibilidades que puedan tener para decidir y por lo tanto saber como va a influir en el estado, municipio así como en las decisiones en FINCASA como empresa que se encuentra en este entorno.</p> <p>Estos estudios son los más importantes en el trabajo de FINCASA hipotecaria ya que es una empresa a nivel nacional que pertenece al entorno financiero, bursátil y monetario al que pertenecen los grupos financieros de este país.</p>
---	--



3.6 Análisis sobre la importancia de la Licenciatura de Economía y Finanzas y la Universidad de Quintana Roo.

La importancia de la carrera de Economía y Finanzas es considerable ya que para empezar la carrera de Economía tiene además el estudio de Finanzas punto a su favor ya que 1 ó 2 Universidades en México cuentan con Finanzas en la carrera de economía, eso es una ventaja para los estudiantes, otro punto también muy importante es que los economistas pueden trabajar en cualquier dependencia de gobierno, paraestatal o privada en cualquier nivel.

Y como el objetivo general de la carrera es “contribuir a un desarrollo equilibrado de la sociedad en un marco de aprovechamiento racional de los recursos”, es este punto muy preciso y apropiado para la carrera de Economía y Finanzas ya que se enfoca en la maximización de los recursos escasos.

La carrera de Economía y Finanzas, es una carrera de muchas inflexiones, ya que el estudiante al término de la misma puede seguir estudiando maestrías y otros afines a ella después de la licenciatura, igualmente puede enfocarse a la consultoría para las asesorías a inversionistas para emprender una empresa, así como hacerles sus proyectos de viabilidad financiera, o el mismo estudiante en base a su experiencia al ejercicio de proyectos pueda poner su empresa.

Cursar la Carrera de Economía y Finanzas permite poder emplearse en dependencias de gobierno haciendo análisis de indicadores económicos estatales u otros, estar en el servicio de docencia o investigación. Como se puede percatar los egresados tienen un campo muy amplio de trabajo en el estado y en cualquier lugar.

Pocas licenciaturas tienen tanto campo de trabajo en tan variados lugares, por lo tanto la Universidad con la carrera de Economía y Finanzas cumple con mucha



adecuación a su objetivo que es: que ante los constantes cambios del entorno social político y económico, el egresado de esta carrera pueda contribuir al racional manejo de una adecuada planeación de los recursos tanto humanos, como naturales, financieros y materiales en un contexto regional, nacional e internacional.

Todo esto es resultado del trabajo de la Universidad de Quintana Roo porque siempre esta preocupada por la innovación de sus planes de estudio, al presentar carreras conforme a la región en la que se encuentra.

La Universidad de Quintana Roo sabe la responsabilidad que tiene ante la sociedad por eso su esfuerzo por la calidad, innovación, vinculación, Multidisciplina y sobre todo su flexibilidad para poder estar a la vanguardia en relación a sus académicos y en relación a las necesidades de la sociedad, encaminados al estudiante.

3.7 Experiencia Profesional Personal.

En realidad todas las materias tanto las generales, divisionales y las de apoyo contribuyen cada una en más o menor medida en la formación del estudiante, pero como las de concentración profesional son las que precisamente van encaminadas a la carrera las generales y las de apoyo las complementan para que el estudiante cuente con todas las herramientas necesarias para que pueda ser eficiente en cuestiones laborales en todas sus formas y prioridades que le competan.

Es por esos motivos que recalco que la importancia de cada una de las materias de concentración profesional desde mi punto de vista por experiencia son muy importantes porque tanto las de Economía como las de Finanzas se complementan porque son mutuamente incluyentes y eso ayuda a que el



estudiante tenga un panorama más amplio y más completo de lo que vive como profesionalista y de lo que analiza en su quehacer laboral.

Creo que me pasó como a muchísimos estudiantes les ocurre cuando tomaba las clases de las asignaturas pensaba que realmente algunas no tenían uso en la vida o no eran necesarias pero, en realidad cuando ya vives la vida, cuando ya eres parte del proceso productivo se da uno cuenta que todas las asignaturas sirven de mucho hasta las generales porque asientan las bases para entender las materias de concentración profesional pero también muestran un campo de la vida que sirve para la realización del profesionalista como lo es Ética.

Aparentemente la asignatura Ética es muy vaga, pero cuando lo vives con sus valores asiste al proceso laboral en la obtención y uso de la ética profesional que es lo que necesitan los jefes que tengan sus subordinados o incluso uno como jefe para que tenga calidad profesional, humana y moral al trabajo realizado.

FINCASA me mostró el panorama por el cual se desenvolvía y es donde empecé a desarrollar la teoría y, fue exquisito ver que se puede entender el contexto y a FINCASA, que aunque no tuve la experiencia en la práctica en el momento de cursar la Universidad si visualizo que la enseñanza en la Universidad es muy verás, asertiva y por lo tanto adecuada a la realidad por lo que se me hizo fácil entender y participar en ese eslabón donde ya me encontraba sola sin maestros que me guiaran, sin embargo los maestros ya me habían dado las herramientas para llevar mi camino laboral sola.

El trabajar en una empresa en la que se dedica a realizar lo que ya estudié es lo mejor que le pueda pasar a un estudiante, porque me pude capitalizar ya que a FINCASA la estudié más a fondo, a parte de lo que ya había estudiado en la Universidad conocí más todavía a las SOFOLES hipotecarias. Aunque fue una responsabilidad muy fuerte porque confiaron en mí, logré el objetivo de la baja cartera vencida que imponía FINCASA.



La carrera de Economía y Finanzas me permitió tener las herramientas para conocer y poder estudiar más la Economía ante cualquier plan gubernamental permitiéndome también anticiparme a entender el camino de la Economía del país, así como en una empresa.

Cuando entré a trabajar en FINCASA todavía estaban construyendo la oficina, eso me permitió ver los comienzos de la cartera aquí en Chetumal, por lo que yo implementé procedimientos, estrategias, relaciones y convenios gubernamentales y con empresa de propiedad privada.

En cuestiones económicas ha habido meses en los que he logrado que la cartera vencida fuese muy baja y toda la atención al cliente fuera eficiente, amable y con información en tiempo y forma se los proporciono, por lo que el cliente al estar contento y tener lo que necesita de buena forma participa en la meta que a mi me marcan. Por todo esto han existido meses en los que llegué a ocupar el primer lugar a nivel nacional y otros ocupé entre los primeros en la recuperación de la cartera vencida.

UQROO.SISBIO.CEROC



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

UQROO.SISBI.CEIOC



Conclusiones

Pasando por todo este tiempo desde que egresé de la Universidad de Quintana Roo, de utilizar y conjugar las diferentes asignaturas en diferentes responsabilidades, puedo exteriorizar que algunas de las influencias más importantes es que me originó el **gusto por la lectura**, desde un periódico hasta un libro de especialidad definida, además que me ha permitido **interpretar** mejor las **relaciones laborales lo que originó que pudiera lograr objetivos que imponen las diferentes responsabilidades**; además que me han proporcionado el poder estar constantemente pendiente de los cambios que ocurren a nivel nacional, esto es porque la innovación para la Universidad es uno de sus principios rectores.

Por otro lado el hecho que te piden hacer el servicio social antes de salir de la carrera ayuda muchísimo ya que los compañeros de trabajo (servicio social) que laboran alrededor te dejan trabajar porque saben que eres de servicio social y te ayudan a entender lo que pasa alrededor, por otro lado antes de salir de la Carrera trabajé nueve meses en la empresa Cervecería Superior aquí descubrí que con el simple hecho de estudiar una Licenciatura ya te da una personalidad que la misma gente te asigna y si estudias en la Universidad de Quintana Roo se admiran más todavía, también descubrí que en la Universidad **te preparan para la teoría pero también para cuando ya te encuentres en la práctica.**

Lo antes mencionado me permitió **entender lo que era la empresa sus funciones, sus objetivos sus necesidades sus áreas de oportunidad, las relaciones humanas, y como mi función fue el control de la calidad de la administración la carrera me habilitó para entender todo el ciclo de la administración de calidad así como las normas de las que se basa la empresa para cumplir con el ISO 9000.**

Aún que tuve estas 2 experiencias antes de salir de la Carrera de Economía y Finanzas, fue una ayuda fundamental para pasar a otras etapas de experiencia y una de ellas es esta, el trabajo en FINCASA, y aunque fueron importantes estas,



se entiende y sabe que todos los trabajos generan experiencia y en mi caso considero que todas las asignaturas en menor o menor medida de una o de otra forma me han ayudado al entendimiento del entorno económico y en las labores que se me han encomendado.

En el mundo los cambios son muy variados y muy rápidos, debido a los cambios constantes del mercado es necesario tener los conocimientos y estar actualizado en todos los aspectos, como en la parte interna de una empresa como por ejemplo las nuevas técnicas de producción, materias primas, herramientas que hagan mas eficientes y mas rápidos los trabajos, modos de control de personal e insumos, por otro lado se encuentra el lado externo: los mercados, las tendencias, los gustos, las inversiones, la política entre otras. Por lo que un egresado de la carrera debe estar pendiente de los cambios y las tendencias para que le sirvan en sus funciones laborales, personales y humanas.

Como egresados de la carrera de Economía y Finanzas tenemos toda la capacidad, aptitud y actitud para tomar decisiones en donde nos encontremos laborando y, realizar los cambios para lograr los objetivos de la misma, así como empezar una empresa con una gran certidumbre pues contamos con los conocimientos para la misma. Ya que es precisamente para lo que nos preparamos, nos capacitamos y actualizamos y es nuestro deber hacerlo para aportar siempre lo mejor de nosotros para el bien de la misma y de la sociedad en la que nos desenvolvemos, tal cual es el objetivo de la Universidad de Quintana Roo.

Recomendaciones

FINCASA hipotecaria S.A de C.V como se ha mencionado con anterioridad, es una empresa con una amplitud de nivel nacional pero, en sus oficinas de Cobranza como donde yo estuve se resuelven algunos problemas y otros se



mandan los documentos para que se resuelvan en la matriz que se encuentra en la Ciudad de México.

Pero como toda empresa tiene sus áreas de oportunidad por lo que hay mucho que mejorar como lo siguiente:

- Cursos de capacitación y actualización en recuperación de cartera, relaciones humanas y en grupos de alto rendimiento.
- Relaciones públicas con gobierno.
- Gestiones para cobrar por medio de nómina.
- Operar en la práctica uno de los mecanismo que esté plasmado en el contrato, por no pago del acreditado.
- Que el gerente de recuperación haga las operaciones que se le encargan más rápido e informe con tiempo de los procedimientos que tiene que seguir el acreditado.
- Cursos de actualización y preguntas más frecuentes a los acreditados.
- Que los estados de cuenta lleguen a más tardar en la segunda semana de mes.

FINCASA es una empresa ya establecida formada y con mucha experiencia, es por eso que su estructura administrativa ya está implementada, clara y funcional pero, como todo debe buscar implementar su administración de calidad y que llegue a las esferas más pequeñas del organigrama.



ANÁLISIS GENERAL DE LA UQROO

En base a mi experiencia en la Universidad de Quintana Roo durante los cinco años de vida académica, y a las diferentes necesidades que tuve, propongo las siguientes recomendaciones:

- Que el cuerpo administrativo tenga cursos de actitud y de asertividad hacia con los alumnos, ya que algunos empleados administrativos con más antigüedad, los que están en trato directo con los alumnos, han mostrado poca amabilidad e interés en la situación que necesita resolver el alumno.
- Que reduzcan los tiempos para la entrega de documentos, ya que como egresados que ya laboramos hay documentos que necesitamos y la UQROO te los da muchos días después.
- Que reduzcan el tiempo para poner fecha para la presentación de examen, ya que en ocasiones tenemos el tiempo medido para titularnos y pasar a otra etapa de la vida.
- Que capaciten e informen a los empleados de nuevo ingreso, ya que no logran resolver sus funciones en tiempo y forma.
- Durante toda la carrera en diferentes semestres y en diferentes asignaturas se entrega a cada maestro un proyecto, de los cuales cada uno de ellos corresponde a determinada materia del semestre en curso, lo cual lleva a que durante la carrera se hagan diferentes.
- Es por eso que considero que seria de mayor utilidad empezar un proyecto desde el principio de la carrera e ir enriqueciéndolo con las asignaturas en las cuales tengamos que hacer un proyecto, así podremos tener un solo



trabajo completo que a su vez posteriormente puedan servir como un trabajo para titularnos y de esta manera egresar titulados, y que por ultimo nos pueda servir como un plan de inversión para realizar una empresa propia.

- En mi experiencia en la universidad se implementan varias carreras que no tienen mucho campo de trabajo como por ejemplo Antropología y a los alumnos de Lengua Inglesa informarles que su campo de trabajo sería más en el norte del Estado.
- La Inclusión dentro de las materias el trabajo de campo para los alumnos, para que estén más de cerca en la vida laboral al mismo tiempo que participan más en relaciones públicas para el trato con personas en puestos claves para su desarrollo profesional.

UQROO.SISBI.CEDOC



BIBLIOGRAFÍA

- 1) Congreso del Estado (1992). "Ley Orgánica de la UQROO".
- 2) Consejo estatal de educación superior e investigación del estado de Quintana Roo, (1995). "Catálogo general de carreras de educación superior en el estado".
- 3) Decreto de Creación de la Universidad de Quintana Roo.
- 4) Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2007-2012
- 5) Programa Anual de Labores 2009
- 6) Samuelson, P. Nordhaus, W. (1999). "Economía" 6ª Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- 7) Budnick, F. (1990). "Matemáticas aplicadas para administración, economía y ciencias sociales" 3ª Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- 8) Reyes Ponce, A. (1999). "Administración de empresas teoría y práctica". Primera parte. Editorial Limusa S.A de C.V.
- 9) Hernández Hernández, A. Hernández Villalobos, A. (2001). "Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión" 4ª Edición. Editorial International Thomson Editores, S.A de C.V.
- 10) Baca Urbina, G. (2006). "Evaluación de Proyectos". 5ª Edición. Editorial Mc Graw Hill.



- 11) <http://sidif.cnbv.gob.mx/Documentacion/SO/Evolucion/Sofoles%20Evo%20Sep%202006.pdf>
- 12) <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/podium/cont/33/pr/pr17.pdf>
- 13) http://www.fitchmexico.com/Eventos/EW_42.pdf
- 14) http://www.ixe.com.mx/storage/Sectorial_Sofoles_1T09.pdf
- 15) http://www.fitchmexico.com/Noticias/NW_3100.pdf
- 16) Cortina Ortega, G. (1995). "Prontuario Bursátil y Financiero". 1ª Edición. Editorial Trillas S.A de C.V.
- 17) López Lubián, F. García Estévez, P. (2005). "Bolsa, Mercados y técnicas de Inversión". 1ª Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- 18) Brealey, R. Myers, S. (1993). "Principio de Finanzas Corporativas". 4ª Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- 19) Grinblatt, M. Titman, S. (2003). "Mercados Financieros y Estrategia Empresarial". 2ª Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- 20) De Alba Monroy, J.J (2000). "El mercado de dinero y capitales y el Sistema Financiero Mexicano". 1ª Edición. Editorial PAC S.A de C.V.
- 21) Villegas Hernandez, E. Ortega Ochoa, R.M. (2002). "Sistema Financiero de México". 1ª Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- 22) Jhonson, R. W., Melicher, R. W. (1991). "Administración Financiera". 4ª Edición. Editorial Compañía Editorial Continental S.A de C.V.



- 23) Ortega Castro, A. (2002). "Introducción a las Finanzas". 1ª Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- 24) J. Alexander, G., F. Sharpe, W., V. Bayley, J. (2003) . "Fundamento de Inversiones". 3ª Edición. Editorial Pearson Educación de México, S.A de C.V.
- 25) C. Rodriguez, A. (1993). "Técnica y Organización Bancaria". 2ª Edición. Editorial Macchi Grupo Editor S.A.
- 26) Río Barcena, J. (1997). "Los Productos Bancarios II". 2ª Edición. Editorial Ediciones Pirámide S.A.
- 27) Dornbusch, R., Fscher, S. (1994). "Microeconomía" 6ª Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- 28) Bodie, Z., Kane, A., J. Marcus. A. (2004). "Principio de Inversiones". 5ª Edición. Editorial Mc Graw Hill.

UQROO.SISBI.CEDOC

UQROO.S/SBI.CEDOC