



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN**

**IXE GRUPO FINANCIERO, FONDOS DE INVERSIÓN, ACTIVIDADES
DESEMPEÑADAS DENTRO DEL GRUPO**

TRABAJO PROFESIONAL

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA:

JOSÉ JAIME RODRÍGUEZ RUBIO

ASESOR: L.A. MARÍA MARGARITA ÁNGELES PARRA



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

ASUNTO: EVALUACION DEL INFORME
DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

F. N. X. M.
FACULTAD DE ESTUDIOS
SUPERIORES CUAUTITLAN



DRA. SUEMI RODRIGUEZ ROMO
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN
PRESENTE

ATN: L. A. ARACELI HERRERA HERNANDEZ
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 26 del Reglamento General de Exámenes y el art. 66 del Reglamento de Exámenes Profesionales de FESC, nos permitimos comunicar a usted que revisamos EL TRABAJO PROFESIONAL:

El Grupo Financiero, Fondo de Inversión, Actividades
desempeñadas dentro del Grupo.

que presenta el pasante: José Jaime Rodríguez Rubio
con número de cuenta: 30281634-3 para obtener el título de:
Licenciado en Administración

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios, otorgamos nuestra
ACEPTACION

ATENTAMENTE
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 19 de Junio de 2009

PRESIDENTE M.T. Regino Quiroz Solís

VOCAL L.A. María Margarita Angeles Ferrer

SECRETARIO C.P. Fausto Fermín González Camberos

PRIMER SUPLENTE M.A. Jaime Navarro Medina

SEGUNDO SUPLENTE L.A. Martín Montiel Badillo

Definitivamente, Dios, mi Señor, mi Guía, mi Proveedor; sabes lo esencial que has sido en mi posición firme de alcanzar esta meta, esta alegría, que si pudiera hacerla material, la hiciera para entregártela, pero a través de esta meta, podré siempre de tu mano alcanzar otras que espero sean para tu Gloria.

Mis padres, por darme la estabilidad emocional, económica, sentimental, para poder llegar hasta este logro, que definitivamente no hubiese podido ser realidad sin ustedes. Gracias por darme la posibilidad de que de mi boca salga esa palabra...FAMILIA.

Gracias a ellos soy quien soy hoy en día, fueron los que me dieron ese cariño y calor humano necesario, son los que han velado por mi salud, mis estudios, mi educación, alimentación entre otros, son a ellos a quien les debo todo, horas de consejos, de regaños, de reprimendas, de tristezas y de alegrías de las cuales estoy muy seguro que las han hecho con todo el amor del mundo para formarme como un ser integral y de las cuales me siento extremadamente orgulloso.

Mamá, papá, serán siempre mi inspiración para alcanzar mis metas, por enseñarme que todo se aprende y que todo esfuerzo es al final recompensa. Su esfuerzo, se convirtió en su triunfo y el mío, LOS AMO.

Le agradezco a mi hermana, Anali, la cual ha estado a mi lado, ha compartido todos esos momentos que solo se pueden vivir entre hermanos y que ha estado siempre alerta ante cualquier problema que se me puedan presentar, TE AMO

A Andrés, Rafael y Erik, tres personas que fueron mi apoyo durante este agradable y difícil periodo académico, por ser MIS AMIGOS, y por seguir soportándome y siendo parte de mi vida, LOS QUIERO.

También agradezco a mi profesora María Margarita Ángeles Parra, mi asesora, que siempre me apoyo y fue fundamental en mi formación como estudiante y

como ser humano. Gracias por su paciencia, por sus enseñanzas, por los consejos que tanto me ayudaron. Usted fue pieza indispensable para que esto se lograra. Inicie con usted la Universidad y la termino de igual manera, con usted. LA QUIERO.

A mis sinodales, mis profesores, gracias, ya que sin ellos este sueño no se hubiera realizado. Gracias por su apoyo, por sus consejos, paciencia y enseñanzas, LOS VALORO.

Y a todos aquellos, que han quedado en los recintos más escondidos de mi memoria, pero que fueron participes en cincelar a José Jaime Rodríguez Rubio, GRACIAS

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. GENERALIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN	
1.1 Definición de administración	3
1.2 Importancia de la administración	6
1.3 Ciencias Relacionadas con la administración	7
1.3.1 Ciencias Sociales	7
1.3.2 Ciencias Exactas	8
1.4 Disciplinas Técnicas	9
1.5 Características de la administración	9
1.6 Teoría del proceso administrativo	11
1.7 Elementos básicos del proceso administrativo	12
1.8 El Proceso administrativo	12
1.9 Los Recursos de la administración	18
CAPÍTULO II	22
2. ANTECEDENTES DE LA BANCA EN MÉXICO	
2.1 Estructura Actual del Sistema Financiero Mexicano	22
2.2 La Banca en México	23
2.3 Empresas financieras no bancarias	23
2.3.1 Almacenes generales de depósito	24
2.3.2 Arrendadoras Financieras	24
2.3.3 Casas de cambio	24
2.3.4 Empresas de seguros	24
2.3.5 Instituciones de fianzas	25
2.3.6 Mercado de Valores	25
2.3.6.1 Comisión Nacional Bancaria y de Valores	25
2.3.6.2 Ineval (Instituto para el depósito de valores)	25
2.3.6.3 Casas de Bolsa	25
2.3.6.4 Bolsa de Valores	25

CAPÍTULO III	28
3. ANTECEDENTES DE IXE GRUPO FINANCIERO	
3.1 Empresas que integran a Ixe Grupo Financiero	31
3.1.1 Ixe Banco	31
3.1.2 Ixe Casa de Bolsa	32
3.1.3 Ixe Fondos	33
3.1.4 Ixe Afore	35
3.1.5 Ixe Automotriz	36
3.1.6 Ixe Soluciones	37
3.1.7 Ixe Tarjetas	37
3.1.8 Banco de Uno	38
3.2 Misión y Visión	39
3.3 Valores	40
3.4 Organigrama	41
CAPÍTULO IV	42
4. ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS DENTRO DE IXE GRUPO FINANCIERO	
4.1 Fondos de Inversión de Ixe Grupo Financiero	42
4.2 Área de Operaciones	46
4.3 Actividades Ordinarias	47
4.3.1 Depósitos fuera de horario	47
4.3.2 Depósitos Salvo buen Cobro (SBC)	51
4.3.3 Conciliaciones	54
4.3.4 Captura de Instrucciones de Inversión	58
4.3.5 Operaciones (compras y ventas)	61
4.4 Actividades Extraordinarias	64
4.4.1 Tesorería	64
4.4.2 Balanza de Efectivo	68
Glosario	72
Conclusiones	77
Recomendaciones	80
Bibliografía	83

INTRODUCCIÓN

A continuación presento la memoria de desempeño profesional para obtener el título de Licenciado en Administración de acuerdo al artículo 59 del reglamento de Exámenes Profesionales de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán.

Este trabajo presenta una descripción detallada de los objetivos, metas y actividades ejecutadas en el área de Operaciones Fondos de IXE Banco, Grupo Financiero, así como se explica el ambiente organizacional, las limitaciones presentadas, la experiencia profesional y la aplicación de los conocimientos académicos adquiridos al estudiar la Licenciatura en Administración en la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlan y como fueron aplicados para cumplir con el desarrollo de las funciones profesionales.

En estas páginas encontraremos una breve descripción de lo que es la Administración, como puede ser aplicada así como su importancia. Mencionaremos el proceso administrativo que definitivamente sin él, es imposible llegar a los objetivos y analizaremos los recursos de la administración.

La Banca es un tema de suma importancia, es por eso que aquí presentamos una breve historia de la misma, como ha ido creciendo con el transcurso de los años así como los tipos de banca.

Se mencionará una reseña histórica de IXE Banco, como ha ido desarrollándose con el tiempo, como ha ido adquiriendo renombre en México y como se ha posicionado con respecto a su competencia.

Por último veremos algunas actividades que se llevan a cabo en el departamento de Operaciones Fondos de inversión dentro de IXE Banco, algunos procesos y como se manejan los fondos de inversión más importantes.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN

La palabra administración viene del latín "ad" y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otra persona, es decir, prestación de un servicio a otro. Sin embargo el significado de esta palabra sufrió una radical transformación.

Sin embargo, en la actualidad, la palabra **administración** tiene un significado distinto y mucho más complejo porque incluye (dependiendo de la definición) términos como "proceso", "recursos", "logro de objetivos", "eficiencia", "eficacia", entre otros, que han cambiado radicalmente su significado original.

Además, entender éste término se ha vuelto más dificultoso por las diversas definiciones existentes hoy en día, las cuales, varían según la escuela administrativa y el autor.

I.I Definición de Administración

Según Idalberto Chiavenato, la **administración** es *"el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales"*

Para Robbins y Coulter, la **administración** es la *"coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas"*

Hitt, Black y Porter, definen la **administración** como *"el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional"*

Según Díez de Castro, García del Junco, Martín Jiménez y Periañez Cristóbal, la **administración** es *"el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización"*

Para Koontz y Weihrich, la **administración** es *"el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos"*

La tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlo en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación.

La administración comprende diversos elementos para su ejecución es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados, dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normativas y controles que permiten regular sus acciones.

Dentro de una organización son muchos los pasos que se deben seguir para lograr la excelencia, dentro de los cuales esta la integración corporativa, la estructura, los recursos físicos y humanos y todas aquellas características que permiten que la empresa se pueda desarrollar dentro de la sociedad.

Las empresas están estructuradas bajo parámetros organizativos en donde se conjugan el recurso humano y la ejecución de las actividades por parte de las partes que la integran es necesario que dentro de una organización se deben establecer planes de acción estratégicos caracterizados por el manejo de políticas adecuadas para el control y la toma de decisiones dentro de una organización.

Toda organización bien sea pública como privada tiene como objetivo fundamental obtener el mayor rendimiento de sus operaciones con un uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual es indispensable el establecimiento de controles y evaluaciones de sus procedimientos a fin de determinar la situación real de la empresa, en función de plantear una efectiva toma de decisiones.

Debido al dinamismo que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, las organizaciones deben incorporar nuevas herramientas administrativas que le permitan hacer uso efectivo de los recursos propios o asignados. Todo esto en virtud de hacer más eficaz el proceso administrativo en cualquiera de sus fases.

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

La administración es una ciencia social que estudia la organización de cualquier ente y la manera como se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades.

I.2 Importancia de la administración

Después de haber estudiado sus características, resulta innegable la trascendencia que tiene la administración en la vida del hombre. Por lo que es necesario mencionar algunos de los argumentos más relevantes que fundamenta la importancia de esta disciplina:

Universalidad: Con la universalidad de la administración se demuestra que ésta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.

Simplificación del Trabajo: Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.

Productividad y Eficiencia: La productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración.

Bien común: A través de los principios de administración se contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para optimizar

el aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos.

I.3 Ciencias Relacionadas con la Administración

La administración, al ser interdisciplinaria, se fundamenta y relaciona con diversas ciencias y técnicas.

I.3.1 Ciencias sociales

Son aquellas cuyo objetivo y método no se aplican a la naturaleza sino a los fenómenos sociales. La administración, cuyo carácter es eminentemente social, relaciona y utiliza conocimientos de ciencias sociales, tales como:

Sociología. Ciencia que estudia el fenómeno social, la sociedad y la dinámica de sus estructuras. Muchos de los principios administrativos fueron tomados de la sociología y de la sociología industrial. Otras aportaciones de esta ciencia a la administración son: estudio sobre la estructura social de la empresa, sociogramas, etc.

Psicología. Estudia los fenómenos de la mente humana, sus facultades, comportamientos y operaciones. La psicología industrial tiene por objeto el estudio del comportamiento humano en el trabajo. Aporta bases técnicas para el establecimiento de las adecuadas relaciones humanas dentro de la empresa, en áreas tales como: selección de personal, pruebas psicométricas, recursos humanos, técnicas de motivación, incentivos, conflictos, encuestas de actitud, entrevistas de orientación, estudios sobre ausentismo, etc.

Derecho. Es el conjunto de ordenamientos jurídicos que rigen a la sociedad. Esta disciplina delimita la acción de la administración de tal manera que no afecte a los derechos de terceros. La estructura

organizacional de la empresa así como los principios de la administración, deben respetar el marco legal en el que se desarrollen.

El administrador debe conocer los ordenamientos vigentes en las áreas de derecho civil, mercantil, fiscal, constitucional y laboral, a fin de poder manejar adecuadamente la empresa.

Economía. Ciencia que estudia las leyes y relaciones que tienen los hombres en la producción, distribución y consumo, de los bienes y servicios. La economía aporta valiosos datos a la administración: disponibilidad de la materia prima, situación del mercado, mercado de trabajo, problemas de exportación e importación, balanza de pagos, etc.

Antropología. Es la ciencia cuyo objeto de estudio es el hombre, su cultura y desarrollo en sociedad. La antropología social proporciona conocimientos profundos sobre el comportamiento humano. Los intereses de grupo: religiosos, étnicos, etc., influyen sobre la actuación del hombre en su trabajo; de ahí la necesidad de conocer estos aspectos a fin de ubicar adecuadamente al elemento humano dentro de las organizaciones.

I.3.2 Ciencias exactas

Ciencias exactas son aquéllas que sólo admiten hechos rigurosamente demostrables:

Matemáticas. No existe una definición de esta ciencia, aunque es indiscutible que ha permitido grandes avances en la administración, principalmente en las etapas de planeación y control. Sus aportaciones más importantes se encuentran en el área de matemáticas aplicadas, específicamente en: modelos probabilísticos, simulación, investigación de operaciones, estadística, etc.

I.4 Disciplinas técnicas

Comprenden un cuerpo o conjunto de conocimientos que aún no se han conformado como ciencia, pero que utilizan y aplican fundamentos científicos. Su carácter es más bien práctico, que teórico.

Ingeniería industrial. Es el conjunto de conocimientos cuyo objetivo es el óptimo aprovechamiento de los recursos del área productiva.

La administración y la ingeniería industrial están íntimamente ligadas, se interrelacionan y se han hecho valiosas aportaciones entre sí. Como se estudiará más adelante, ambas disciplinas nacieron juntas. La diferencia entre ellas radica en que la ingeniería industrial se enfoca al área de producción en las empresas industriales primordialmente, y la administración es aplicable a cualquier tipo de empresa y en todas sus áreas.

Contabilidad. Se utiliza para registrar y clasificar los movimientos financieros de una empresa, con el propósito de informar e interpretar los resultados de la misma. La contabilidad es un auxiliar en la toma de decisiones, una técnica de control, y no debe confundirse con la administración.

I.5 Características de la administración

1. Universalidad. El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios.

La administración se da por lo mismo en el estado, en el ejército, en la empresa, en las instituciones educativas, en una sociedad religiosa, etc.

Y los elementos esenciales en todas esas clases de administración serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales. Se puede decir que La administración es universal porque esta se puede aplicar en todo tipo de organismo social y en todos los sistemas políticos existentes.

2. Su especificidad. Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser un magnífico ingeniero de producción y un pésimo administrador.

La administración tiene características específicas que no nos permite confundirla con otra ciencia o técnica. La administración se auxilia de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico, es decir, no puede confundirse con otras disciplinas.

3. Su unidad temporal. Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar, etc.

4. Su unidad jerárquica. Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración.

Así, en una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo.

5. Valor instrumental. La administración es un medio para alcanzar un fin,

es decir, se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos.

6. Amplitud de ejercicio. Se aplica en todos los niveles de un organismo formal, por ejemplo, presidentes, gerentes, supervisores, ama de casa etc.

7. Interdisciplinariedad. La administración hace uso de los principios, procesos, procedimientos y métodos de otras ciencias que están relacionadas con la eficiencia en el trabajo.

Esta relacionada con matemáticas, estadística, derecho, economía, contabilidad, sociología, Psicología, filosofía, antropología, etc.

8. Flexibilidad. Los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social.

I.6 Teoría del Proceso Administrativo

La administración científica se interesaba en la organización del esfuerzo operativo o de taller y, por lo tanto, era un micro enfoque.

En contraste, se desarrolló un cuerpo de conocimiento durante la primera mitad del siglo XX, que hacía hincapié principalmente en el establecimiento de principios administrativos generales aplicables a los altos niveles de organización. March y Simón se refería a este cuerpo de conocimientos como "teoría de proceso administrativo"

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

A continuación algunos criterios de diversos autores acerca de las etapas del proceso administrativo:

I.7 Elementos Básicos del Proceso Administrativo

TERRY	REYES PONCE	FERNÁNDEZ ARENAS	FAYOL	MEE JOHN
PLANEACIÓN ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN EJECUCIÓN CONTROL	PREVISIÓN PLANEACION ORGANIZACIÓN INTEGRACIÓN DIRECCIÓN CONTROL	PLANEACION IMPLEMENTACIÓN CONTROL	PLANEACION COMANDO CONTROL ORGANIZACIÓN COORDINACIÓN	PLANEACIÓN ORGANIZACIÓN MOTIVACIÓN CONTROL
TAYLOR	DALE	WADIA	MINER	CHIAVENATO
PLANEACION PREPARACIÓN CONTROL EJECUCIÓN	PLANEACION ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN CONTROL	PLANEACION ORGANIZACIÓN MOTIVACIÓN INNOVACIÓN CONTROL	PLANEACION ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN COORDINACIÓN Y CONTROL	PLANEACIÓN ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN CONTROL

I.8 El Proceso Administrativo

Las diversas funciones del administrador, en conjunto, conforman el proceso administrativo. Por ejemplo, planeación, organización, dirección y control, consideradas por separado, constituyen las funciones administrativas, cuando se toman como una totalidad para conseguir objetivos, conforman el proceso administrativo.

PLANEACIÓN

"La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización ".A. Reyes Ponce.

"La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se esbozan planes y programas" J. A. Fernández Arenas.

ORGANIZACIÓN

"Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir." Eugenio Sixto Velasco.

"Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue" Isaac Guzmán V.

DIRECCIÓN

Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización. Burt K. Scanlan.

Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión. Lerner y Baker.

EJECUCIÓN.

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea.

Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción esta el dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

CONTROL

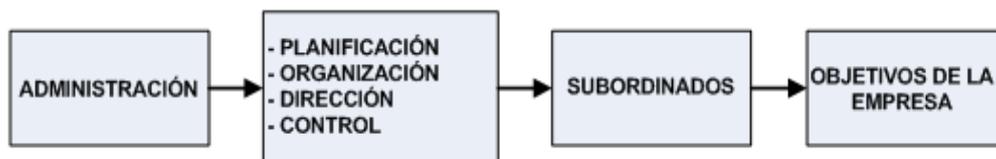
El control es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios.

El control tiene como objeto cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos. Burt K. Scanlan.

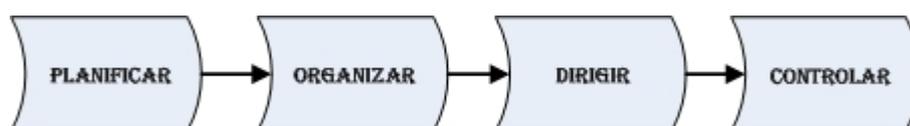
El éxito que puede tener la Organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende en gran medida, de sus gerentes.

Si los gerentes realizan debidamente su trabajo, es probable que la organización alcance sus metas, por lo tanto se puede decir que el Desempeño Gerencial se mide de acuerdo al grado en que los gerentes cumplen la secuencia del *Proceso Administrativo*, logrando una Estructura Organizacional que la diferencia de otras Organizaciones.

I. Chiavenato en su libro Fundamentos de Administración, organiza el **Proceso Administrativo** de la siguiente manera.



Las Funciones del Administrador, como un proceso sistemático; se entiende de la siguiente manera:



El Desempeño de las funciones constituye el llamado ciclo administrativo, como se observa a continuación:

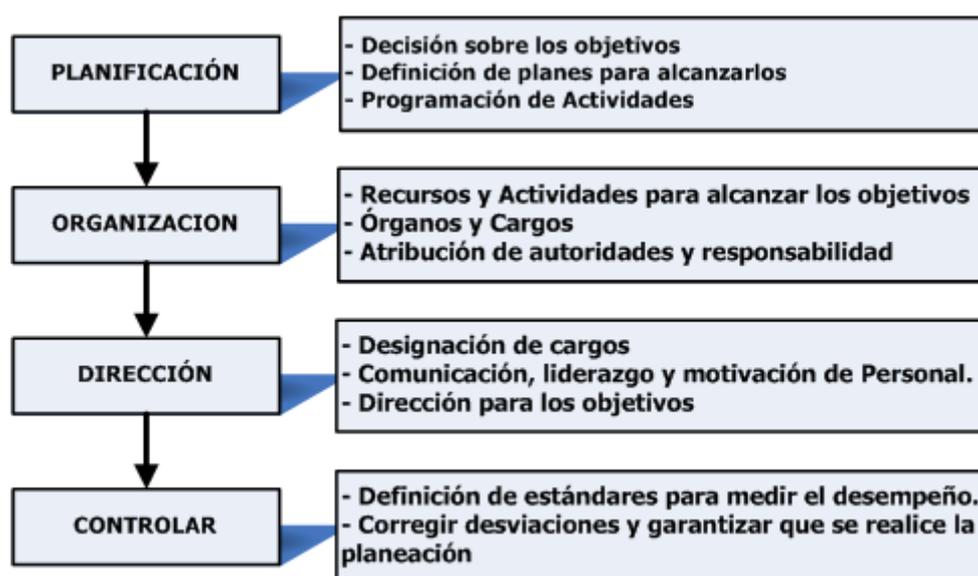


Las funciones del administrador, es decir el *proceso administrativo* no solo conforman una secuencia cíclica, pues se encuentran relacionadas en una interacción dinámica, por lo tanto.

El *Proceso Administrativo* es cíclico, dinámico e interactivo, como se muestra en el siguiente gráfico:



Las funciones Administrativas en un enfoque sistémico conforman el proceso administrativo, cuando se consideran aisladamente los elementos Planificación, Organización, Dirección y Control, son solo **funciones administrativas**, cuando se consideran estos cuatro elementos (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) en un enfoque global de interacción para alcanzar objetivos, forman el **Proceso Administrativo**.



Según el libro Administración una perspectiva global de los autores Harold Koontz y Heinz Weihrick, las funciones del administrador son: Planificación, Organización, Dirección y Control que conforman el **Proceso Administrativo** cuando se las considera desde el punto de vista sistémico. Fayol señala que estos elementos se aplican en negocios, organizaciones políticas, religiosas, filantrópicas y militares.

El proceso se da al mismo tiempo, es decir, el administrador realiza estas funciones simultáneamente.

Las funciones o procesos detallados no son independientes, sino que están totalmente interrelacionados. Cuando una organización elabora un plan, debe ordenar su estructura para hacer posible la ejecución del mismo.

Luego de la ejecución (o tal vez en forma simultánea) se controla que la realidad de la empresa no se aleje de la planificación, o en caso de hacerlo se busca comprender las causas de dicho alejamiento. Finalmente, del control realizado puede surgir una corrección en la planificación, lo que realimenta el proceso.

I.9 Los Recursos de la Administración

Recursos Humanos

La Administración de Recursos Humanos tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para ser lo más satisfactorio a sí mismo y a la colectividad en que se desenvuelve. No se debe olvidar que las organizaciones dependen, para su funcionamiento y su evolución, primordialmente del elemento humano con que cuenta. Puede decirse, sin exageración, que una organización es el retrato de sus miembros.

Recursos Materiales

En toda actividad, es necesario de contar con los medios para llegar al fin, por lo que a continuación menciono los recursos materiales que se necesitan en este proyecto.

Oficinas.

Es importante tener instalaciones físicas para que trabaje el recurso humano y además para poderlos capacitar a través del instituto de alto desempeño docente y lograr tener maestros con una actitud positiva.

Energía Eléctrica.

Es necesaria para poder desarrollar todas las actividades.

Línea Telefónica.

Se requiere para poder comunicarnos con los diversos sectores que intervengan con el personal.

Internet.

Para poder subir información al portal y también comunicarnos con los usuarios y colaboradores.

Computadora.

Es una herramienta indispensable para poder guardar e imprimir la información que estemos manejando en el portal, por lo que hay que incluir lo siguiente: impresora, scanner, cámara digital.

Mobiliario.

El mobiliario que se necesitan son escritorios, sillas, clima, cestos, pintarrón.

Recursos Tecnológicos

Las empresas (o las unidades estratégicas de negocios) constituyen organizaciones que evolucionan permanentemente, es decir son sistemas dinámicos. Adicionalmente, la actividad empresarial se desarrolla dentro de un contexto que incluye el marco regulatorio y los mercados externos, que también evolucionan, constituyendo un suprasistema dinámico.

Así, la interacción entre la organización y el contexto que la enmarca, son la base de su dinámica competitiva. Para ser competitiva, la organización debe gestionar estratégicamente sus tecnologías, para que el cambio interno se alinee estratégicamente con las dinámicas externas, desarrollando ventajas competitivas y permitiendo el cumplimiento de sus objetivos de negocio.

Los recursos tecnológicos considerados se clasifican como específicos (o tangibles) y transversales (o intangibles).

Los recursos específicos incluyen herramientas, equipos, instrumentos, materiales, máquinas, dispositivos y software específicos necesarios para lograr el propósito técnico establecido. Por su parte, los recursos transversales son de tipo intangible, y pueden ser identificados como capital intelectual (humano y estructural) o de manera más general como información y conocimiento.

Los recursos transversales son necesarios para el desarrollo de los procesos que se aplican sobre un sistema (cadena de valor, unidad estratégica de negocios, empresa) y sus componentes.

Recursos Financieros

La Administración financiera es el área de la Administración que cuida de los recursos financieros de la empresa. La Administración Financiera se centra en dos aspectos importantes de los recursos financieros como lo son la rentabilidad y la liquidez. Esto significa que la Administración Financiera busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo.

Se encarga de ciertos aspectos específicos de una organización que varían de acuerdo con la naturaleza de acuerdo con la naturaleza de cada una de estas funciones, las funciones más básicas que desarrolla la Administración Financiera son: La Inversión, El Financiamiento y las decisiones sobre los dividendos de una organización.

- El Administrador interactúa con otros Administradores para que la empresa funcione de manera eficiente. Este a su vez trata de crear planes financieros para que la empresa obtenga los recursos financieros y lograr así que la empresa pueda funcionar y a largo expandir todas sus actividades.
- Debe saber Administrar los recursos financieros de la empresa para realizar operaciones como: compra de materia prima, adquisiciones de maquinas y equipos, pago de salarios entre otros.
- Debe saber invertir los recursos financieros excedentes en operaciones como: inversiones en el mercado de capitales, adquisición de inmuebles, terrenos u otros bienes para la empresa.
- Manejar de forma adecuada la elección de productos y de los mercados de la empresa.
- La responsabilidad de la obtención de calidad a bajo costo y de manera eficiente.
- Y por ultimo la meta de un Administrador Financiero consiste en planear, obtener y usar los fondos para maximizar el valor de la organización.

CAPÍTULO II

2. ANTECEDENTES DE LA BANCA EN MEXICO

La primera institución de crédito que se estableció en Nueva España fue el Monte de Piedad de Animas en 1774, fundado por Pedro Romero de Terreros. En 1782 se fundó El Banco Nacional de San Carlos por Real Cédula de Carlos III. En 1784 se crea el Banco de Avío y Minas (primer banco refaccionario).

Al independizarse México de España, la única institución de crédito que quedó funcionando fue el Monte de Piedad. En 1830, Lucas Alamán fundó el Banco de Avío Industrial. Santa Anna lo cerraría en 1842. En 1864, se crea el Banco de Londres, México y Sudamérica, que fue el primer banco comercial del país.

En 1880 se crea el Banco Mexicano que podía emitir moneda. Al final del Porfiriato existían 24 bancos de emisión, 5 refaccionarios y una bolsa de valores. En Sinaloa el primer banco que se creó fue el Barco Occidental en el puerto de Mazatlán en 1886. En 1974 empieza a tener auge la llamada banca Mexicana.

2.1 Estructura Actual del Sistema Financiero Mexicano

Las instituciones encargadas de la política monetaria son:

- Secretaría de Hacienda y Crédito Público - Comisión Nacional Bancaria y de seguros
- Banco de México - Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

2.2 La Banca en México

Banca Múltiple: Se le conoce también como banca privada, comercial o de primer piso, es aquella sociedad de crédito que cuenta con instrumentos diversos de captación y canalización de recursos. Como por ejemplo Banamex, Comermex, Confía, Serfin, Banpaís, Bancomer, Scotiabank, HSBC, etc.

Banco de Desarrollo: Se le conoce como Banca de Fomento, Oficial o de segundo piso. Los Bancos de desarrollo son: Nacional Financiera, Banobras, Banco Nacional Pesquero y Portuario, Banco Nacional de Comercio Exterior, Banco Nacional del Ejército, entre otros.

Banca Concesionada: Banco Obrero S.A. de CV. (Afirme) y las sucursales en México de Bancos extranjeros como el Citicorp.

2.3 Las Empresas Financieras no Bancarias

Uniones de Crédito: Se clasifican en cuatro clases: Agropecuarias, Industriales, Comerciales o mixtas según la actividad de las personas que la forman, algunos de los objetivos de estas uniones de crédito son:

- Facilitar el uso de crédito a sus socios.
- Prestar a los socios su garantía en los créditos que estos contraten con otras personas o instituciones
- Practicar con sus socios las operaciones de descuento, préstamos y créditos a plazo no superior a 5 años.
- Encargarse de la venta de los grupos o productos obtenidos o elaborados por sus socios.

2.3.1 Almacenes Generales de Depósito

Tienen por objeto el almacenamiento, guarda y conservación de bienes o mercancías y la expedición de certificados de depósito y bonos de prenda.

2.3.2 Arrendadoras Financieras

- Celebran contratos de arrendamiento financiero. - Obtener préstamos de Instituciones de crédito y seguros
- Adquieren bienes para darlos en arrendamiento - Obtener liquidez por medio de los préstamos.
- Adquieren bienes del futuro arrendatario.

2.3.3 Casas de Cambio

Su objeto social es la realización de compra, venta y cambio de divisas, billetes, piezas metálicas nacionales o extranjeras, que no tengan curso legal en el país de emisión.

2.3.4 Empresas de Seguros

Requieren concesión del gobierno federal, otorgada directamente por la Sria. De Hacienda y Crédito Público, oyendo la opinión de empresas bancarias y de seguros. Se dedican a más de estas operaciones de seguro: Vida, accidentes, enfermedades, daños en: responsabilidad civil y riesgos profesionales; marítimos y transportes; agrícola; automóvil; crédito, divisas y especiales. Ejemplo: Grupo Nac. Provincial, Seguros Tepeyac, Seguros La República, Seguros Monterrey, etc.

2.3.5 Instituciones de Fianzas

Están autorizadas por el gobierno federal para otorgar fianzas a títulos obreros y corresponde a la Sria. De Hacienda y Crédito Público otorgar discrecionalmente la autorización necesaria.

2.3.6 Mercado de Valores

Este está compuesto por la oferta pública de valores, que es la que se hace por algunos medios de comunicación masiva o a persona indeterminada para suscribir, enajenar o adquirir títulos o documentos. El mercado de Valores está compuesto de:

2.3.6.1 Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Es el organismo encargado de regular el mercado de valores y de vigilar la debida observancia de la ley del mercado de valores y de sus disposiciones reglamentarias.

- Inspeccionar y vigilar el funcionamiento de las casas de bolsa y bolsas de valores.
- Inspeccionar y vigilar a los emisores de valores inscritos en el Registro Nacional De valores e intermediarios.
- Autorizar a los valuadores independientes para que puedan valorar activos fijos.
- Inspeccionar y vigilar el funcionamiento del INDEVAL y otras facultades más.

2.3.6.2 El Indeval (Instituto para el depósito de valores)

Tiene por objeto prestar un servicio público para satisfacer necesidades de interés general, relacionadas con la guarda, administración, compensación, liquidación y transferencia de valores.

- Depósito de valores y documentos
- Administración de valores en depósito
- compensación, liquidación y transferencia de valores.
- Mantenimiento de libros de registro de acciones

2.3.6.3 Casas de Bolsa

Son agentes de valores inscritos en la sección de intermediarios del registro nacional de valores e intermediarios, pudiendo ser nacionales o privadas.

- Actúan como intermediarios en el mercado de valores.
- Reciben fondos por concepto de operaciones con valores que se les encomienden.
- Prestar asesoría en materia de valores.
- Recibir préstamos en créditos en instituciones de crédito.

2.3.6.4 Bolsa de Valores:

En México solo existe la Bolsa Mexicana de Valores, SA de CV. en la Ciudad de México, una bolsa de valores está constituida como sociedad anónima de capital variable.

Su funcionamiento está regulado por la Ley del Mercado de Valores, por su reglamento interno y vigilado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

La Bolsa de valores es un instituto de capital privado, organizada como sociedad anónima, que financia sus actividades mediante sus propios recursos de capital y con los ingresos que obtiene del registro de valores y de la participación de las comisiones de los corredores. Su función principal es la negociación (compra-venta) de toda clase de títulos de valor.

CAPÍTULO III

3. ANTECEDENTES DE IXE GRUPO FINANCIERO

Ixe Grupo Financiero se constituyó en el Distrito Federal bajo la denominación de Comer Intra, S.A. de CV. en junio de 1990. El objeto de la sociedad es operar como sociedad controladora de un Grupo Financiero en los términos de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras y su duración, según las modificaciones a los estatutos sociales en 1996, es indefinida.

La dirección y teléfono de sus oficinas corporativas son:

Paseo de la Reforma No. 505, Piso 45

Col. Cuauhtémoc

C.P. 06500, México, D.F.

Teléfono: 5268-90-00

Un año después de su constitución, Comer Intra, S.A. de CV. adquirió CISA (Consultoría Internacional S.A. de CV. y en 1993, adquirió Fimsa Casa de Bolsa, S.A. de CV. (constituida en 1964) y Factor Fin, S.A. de CV. (constituida en 1986), empresas dedicadas a la intermediación bursátil y a la prestación de servicios de factoraje respectivamente.

El 29 de julio de 1994 se cambia la denominación de Comer Intra, S.A. de CV. a Fimsa Grupo Financiero, S.A. de CV., y el 01 de agosto del mismo año se constituye Banco Fimsa, S.A. Institución de Banca Múltiple, Fimsa Grupo Financiero.

El 22 de mayo de 1995 Fimsa Grupo Financiero, S.A. de CV cambia su denominación por la de Ixe Grupo Financiero, S.A. de CV., Sociedad Controladora de Agrupación Financiera, denominación social y nombre comercial que ostenta a la fecha.

En el mismo mes Banco Fimsa, S.A., Institución de Banca Múltiple, Fimsa Grupo Financiero y Fimsa Casa de Bolsa, S.A. de CV., Fimsa Grupo Financiero cambian sus denominaciones quedando éstas como, Ixe Banco, S.A., Institución de Banca Múltiple, Ixe Grupo Financiero e Ixe Casa de Bolsa, S.A. de CV., Ixe Grupo Financiero.

En 1996 se cambia la razón social de la empresa de factoraje de Factor Fin, S.A. de CV. a Ixe Factor S.A. de CV., Organización Auxiliar de Crédito, Ixe Grupo Financiero. En 1997 se constituye Afore XXI, administradora de fondos de pensiones, como una conversión entre Ixe Banco y el IMSS, cada uno es tenedor del 50% del capital accionario. El 22 de mayo de 1998 se incorpora Ixe Servicios, S.A. de CV. al Grupo. En 1999 se vende CISA, las transacciones cambiarias se concentran en Ixe Banco.

El 10 de octubre de 2000 un nuevo grupo de inversionistas y empresarios mexicanos adquiere el control de Ixe Grupo Financiero mediante la compra del 91.68% del capital accionario por un monto total de \$826.37 millones.

En noviembre del mismo año se recapitaliza el Grupo mediante una emisión de acciones que representan el 16.51% del capital accionario por un monto de \$180.5 millones, los recursos aportados se destinan a la creación de reservas y a la amortización de créditos diferidos principalmente (cifras nominales).

En la Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada el 19 de abril de 2001, se resolvió fusionar a Ixe Factor con Ixe Banco. El proceso de fusión quedó concluido el 13 de diciembre del mismo año subsistiendo Ixe Banco como empresa fusionante.

Las operaciones de factoraje financiero se integraron al área de Banca de Empresas como un producto de crédito adicional.

Para dar cumplimiento a las modificaciones en la Ley de Sociedades de Inversión, el 28 de noviembre de 2001 se constituyó Ixe Fondos, nueva subsidiaria de Ixe Grupo Financiero, encargada de administrar los fondos de inversión.

El 15 de marzo de 2002 Ixe Banco vendió su participación en el capital accionario de Afore XXI a Prudential International Investments Corporation, subsidiaria de Prudential Financial Inc., y DMO México, S. de R.L. de CV. El precio final por la enajenación de las acciones ascendió a la suma de \$1,173 millones (pesos nominales).

3.1 Empresas que integran a Ixe Grupo Financiero.

3.1.1



Ixe Banco fue autorizado para actuar como institución de banca múltiple conforme al oficio emitido por la SHCP en 1994 y abrió sus puertas al público el 20 de noviembre de 1995, día inhábil para otros bancos. La estrategia del banco ha estado enfocada en realizar operaciones de banca de menudeo con personas físicas de nivel de ingresos medio alto y alto, además de ofrecer una gama completa de productos dirigidos al mercado corporativo y empresarial.

Desde el inicio de sus operaciones Ixe Banco se ha preocupado por ofrecer un excelente servicio y productos altamente competitivos para satisfacer las necesidades de ahorro, inversión y crédito de los clientes.

Ixe Banco cuenta con unidades de negocio especializadas para atender las necesidades de los distintos segmentos de cliente que atiende.

En Ixe Banco se concentran todas las operaciones cambiarias del Grupo Financiero. Asimismo, tiene autorización para operar derivados y para actuar como formador de mercado en futuros de TIEE28, Cete91 e IPC.

La red de distribución de Ixe Banco se conforma por sucursales, cajeros automáticos y la Banca Directa. En 2004 inició un programa de expansión de la red bancaria en la Ciudad de México. En ese mismo año se desarrolló un nuevo concepto de sucursal bancaria, Ixe Café, y abrió la primera sucursal bajo este concepto.

Ixe Banco, consciente de que sus clientes no siempre pueden ir al banco, implementó por primera vez en América Latina el concepto más avanzado en servicios financieros a través de la Banca Directa, un medio de distribución innovador que permite a los clientes llevar a cabo sus operaciones bancarias, bursátiles y cambiarias desde la comodidad de su casa u oficina. La promoción de la Banca Directa se lleva a cabo a través de los servicios de Internet, telefonía y servicio a domicilio.

3.1.2



Ixe Casa de Bolsa, constituida en 1964, se distingue por la calidad de la asesoría financiera que ofrece. Su propósito es convertirse en el socio de los clientes en sus operaciones financieras. Para este fin Ixe cuenta con un equipo de asesores encargados de recomendar al cliente el vehículo de inversión más adecuado a su perfil de riesgo, liquidez y plazo; y el esquema de financiamiento que mejor satisfaga sus requerimientos.

Ixe Casa de Bolsa cuenta con unidades de negocio especializadas para atender las necesidades de los distintos segmentos de cliente que atiende: personas físicas, empresas, corporativos, instituciones y entidades gubernamentales.

Los clientes tienen acceso a una amplia gama de servicios y productos de inversión y financiamiento como lo son: instrumentos de los mercados de dinero y capitales, instrumentos derivados, administración de portafolios de inversión, diseño y administración de fondos de pensiones, asesoría en fusiones, adquisiciones y capital privado, y financiamiento corporativo.

Ixe Casa de Bolsa mantiene una posición de liderazgo en el desarrollo del mercado de deuda estructurada en México. Asimismo, ocupa el quinto lugar en la intermediación de bonos de tasa revisable, y está dentro de los 10 intermediarios más importantes en la operación de acciones de la Bolsa Mexicana de Valores. Ixe fue la primera institución que firmó un acuerdo con Nafin para el desarrollo del mercado de deuda privada.

Ixe Casa de Bolsa cuenta con la primera Certificación ISO 9001-2000 para un proceso de inversión encaminado al manejo de recursos patrimoniales, lo que demuestra su fuerte compromiso de mantener un alto nivel de calidad en los servicios que ofrece.

Ixe Casa de Bolsa tiene 7 sucursales ubicadas en Ciudad de México (3), San Pedro Garza García, Nuevo León (1), León, Guanajuato (1), Guadalajara, Jalisco (1) y Ciudad Juárez, Chihuahua (1).

Adicionalmente ofrece el servicio de Ixe Net, un medio de distribución innovador que permite a los clientes llevar a cabo sus operaciones bancarias, bursátiles y cambiarias desde la comodidad de su casa u oficina a través de los servicios de Internet.

3.1.3



Ixe Fondos fue constituida en noviembre de 2001 con el objeto de prestar los servicios de administración de carteras, distribución, promoción y adquisición de las acciones que emitan sociedades de inversión del Grupo.

La familia de sociedades de inversión de Ixe es una excelente alternativa de inversión que permite a los pequeños y medianos inversionistas acceder a

rendimientos atractivos desde un mínimo de inversión de apertura de \$20,000 y con disponibilidad de acuerdo a sus necesidades. Históricamente los rendimientos ofrecidos por los fondos de Ixe han superado a los de las alternativas bancarias tradicionales disponibles para el público en general.

Los fondos de Ixe y de otras entidades que Ixe distribuye o co-distribuye, ofrecen una amplia gama de posibilidades en cuanto a plazo, tipo de instrumentos y liquidez que permite diseñar portafolios acordes al perfil de inversión y riesgo del cliente. Asimismo, Ixe Fondos es la primera institución en ofrecer una tarjeta de crédito relacionada con la inversión de los clientes en los fondos.

Ixe Fondos tiene una alianza con BNP-Paribas para distribuir fondos globales.

Ixe Fondos tiene la estrategia de mantener un alto nivel de calidad en los servicios que brinda, como parte de este esfuerzo en diciembre de 2003 aprobó la auditoría de calidad ISO 9001:2000 practicada por la empresa QS Schaffhausen AG, y obtuvo el certificado correspondiente en febrero de 2004. Con esto Ixe Fondos es la primera institución en el país que cuenta con una certificación para la ejecución de la estrategia de inversión de sus fondos.

Los fondos pueden adquirirse como cliente de Ixe Banco, Ixe Casa de Bolsa o directamente en Ixe Fondos. Ixe Fondos cuenta con 5 sucursales ubicadas en Ciudad de México (4) y Monterrey (1), adicionalmente ofrece el servicio de Ixe Net, un medio de distribución innovador que permite a los clientes llevar a cabo sus operaciones desde la comodidad de su casa u oficina. Este servicio se lleva a cabo a través de Internet.

Ixe Fondos es propietario del 99.99% del capital accionario de Ixe Afore y de IPATI, Asesores de Inversión.

3.1.4



Ixe Afore se constituyó en mayo de 2004 e inició operaciones en junio del mismo año.

Ixe Afore tiene como premisa básica el brindar un servicio de excelencia a los clientes, por lo que constituye una opción atractiva en la administración de fondos para el retiro de los trabajadores. Entre los beneficios que Ixe Afore ofrece a sus afiliados están:

- Comisiones competitivas
- Descuentos por aniversario
- Servicio personalizado
- Servicios en línea
- Asesoría y orientación

Ixe Afore opera cinco sociedades de inversión especializadas en fondos para el retiro (Siefors), Ixe Siefors e Ixe Siefors I, ambas permiten a los trabajadores obtener rendimientos competitivos con poco riesgo.

En 2005 obtuvo la certificación ISO 9001:2000 para la ejecución del proceso de inversión de sus sociedades de inversión

Las oficinas corporativas de la Afore están ubicadas en la Ciudad de México. En éstas se encuentra la Unidad Especializada de Atención al Público (UEAP) cuya función es atender y resolver las dudas de los trabajadores e iniciar los trámites relacionados con su cuenta individual, así

como asesorar y canalizar a las instancias correspondientes a quienes tengan derecho a una pensión.

3.1.5



Con el fin de incursionar en el negocio de arrendamiento automotriz y de ofrecer nuevas alternativas de financiamiento a los clientes, en septiembre de 2003 Ixe Grupo Financiero adquirió, junto con SF Autouno, el 100% de las acciones representativas del capital social de Arrendadora Chapultepec (Ixe: 60%; SF Autouno: 40%). En esa misma fecha se acordó cambiar la razón social de la empresa quedando ésta como Ixe Arrendadora, y de incorporar la nueva entidad a Ixe Grupo Financiero.

SF Autouno forma parte de un grupo de empresas que es propietario de agencias automotrices de diversas marcas en el Distrito Federal y en Guerrero.

Las oficinas corporativas de la Arrendadora están ubicadas en la Ciudad de México. Por su objeto social como organización auxiliar del crédito, opera arrendamiento financiero, arrendamiento puro y crédito, ofreciendo esquemas en pesos y dólares, a tasas fijas o variables.

3.1.6



En diciembre del 2004 Ixe y SF Autouno constituyen Ixe Sofol con el objeto de participar más activamente en el mercado automotriz. Ixe es propietaria del 60% del capital accionario de la nueva entidad.

A finales de 2006 modifica la denominación social de la entidad por la de Ixe Equipamiento, S.A. de CV. y se transforma en una SOFOM. En 2007 SFAutouno retira su aportación en Ixe Equipamiento mediante una reducción de capital, quedando Ixe Grupo con el 99.99% del capital accionario de esta entidad.

En este mismo año Ixe Equipamiento vende el total de su cartera de crédito a Ixe Automotriz.

En 2008 Ixe Equipamiento adquiere cartera de Fincasa Hipotecaria y se modifica su denominación social por la de Ixe Soluciones.

3.1.7



En Diciembre de 2008 Ixe Banco y CMC Holding Delaware Inc., subsidiaria de JP Morgan Chase & Co., formalizan una alianza estratégica para desarrollar el negocio de emisión, operación y servicio de tarjetas de crédito en territorio nacional.

Ixe Tarjetas adquirió el negocio de tarjetas de crédito de Ixe Banco. A través de Ixe tarjetas, el conocimiento del mercado mexicano y la excelencia en el servicio que caracterizan a Ixe se unen a la experiencia de

Chase como emisor líder de tarjetas de crédito en los Estados Unidos de América.

3.1.8



El Banco De uno ha sido diseñado para todos y en específico para la clase media, que es el segmento más representativo de lo que hoy es el Nuevo México. ¿Y quienes conforman ese Nuevo México?: Todos, trabajadores, emprendedores, familias que día a día se esfuerzan por mejorar su vida, que no se conforman con lo establecido y que están en búsqueda de nuevos servicios personalizados y de justo valor.

El Banco De uno opera con el respaldo y la garantía de calidad de Ixe Grupo Financiero y el apoyo de un equipo de profesionales calificados y comprometidos a entregar el mejor servicio, teniendo la filosofía de ser un banco honesto, seguro y confiable, con una forma de trabajo diferente a lo convencional.

El Banco De uno, un banco fresco, con el compromiso de sorprender y superar expectativas, con soluciones de acuerdo a las necesidades de cada uno de los clientes, con procesos sencillos y operación eficiente, y que será reconocido como el estándar de modernidad, servicio y confianza. Ayudando a los clientes a crear patrimonio con alternativas de productos de crédito e inversión, ofreciendo canales y medios muy sencillos y muy accesibles.

3.2 Misión

Somos IXE, un equipo de profesionales con la más alta vocación de servicio, con una filosofía de trabajo eficiente, prudente, creativa y transparente, comprometidos a satisfacer las necesidades financieras de nuestros clientes y a la maximización del valor para nuestros accionistas.

Visión

Ser un grupo financiero exitoso frente a sus clientes, accionistas y empleados, respetado por la sociedad como una Institución vanguardista y prestigiada.

3.3 VALORES

NUESTROS VALORES PERSONALES SON:

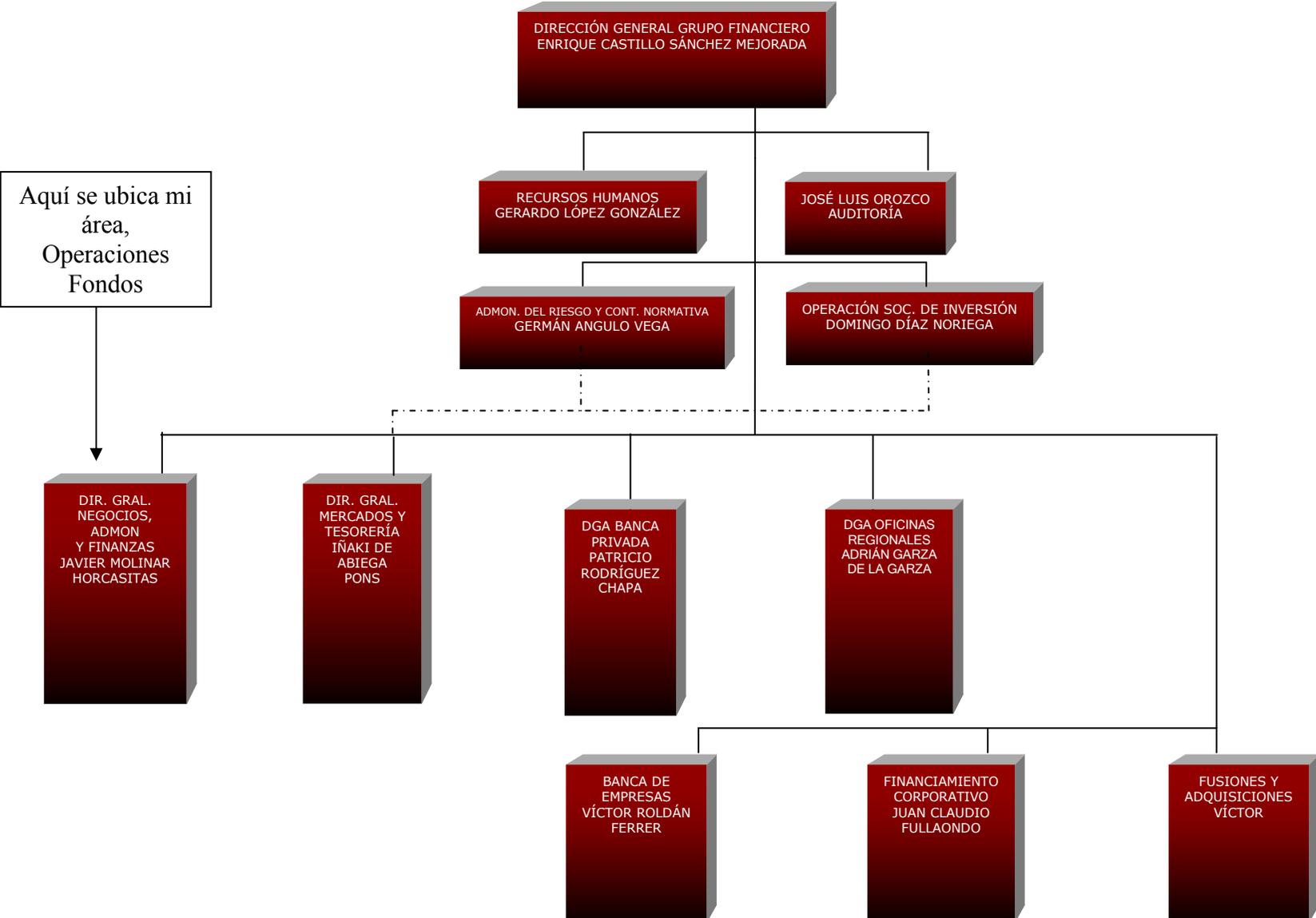
- **Honestidad**
- **Responsabilidad**
- **Compromiso**
- **Pro actividad**
- **Trabajo en equipo**

PARA LOGRAR QUE NUESTRA EMPRESA SEA:

- **Rentable**
- **Vanguardista**
- **Confiable**
- **Formativa**
- **Abierta**



3.4 ORGANIGRAMA GENERAL IXE BANCO



Aquí se ubica mi área,
Operaciones
Fondos

CAPÍTULO IV

4. ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS DENTRO DE IXE GRUPO FINANCIERO

El área de Satisfacción al cliente se encarga de brindar asesoría a todas las personas que invierten su dinero en Ixe. Les muestran de forma detallada como se encuentra el mercado, cuál es la mejor opción para invertir su dinero así como el mejor momento para sacarlo y evitar una pérdida.

Esta área es la encargada de establecer contacto con el cliente, hacer que este tenga confianza plena en IXE para manejar su patrimonio. Pero detrás de todo esto se encuentra la parte operativa, un área encargada de verificar que los movimientos de los clientes se hagan de forma correcta, tener contacto con demás áreas involucradas en caso del surgimiento de algún problema.

El área de Satisfacción al cliente Fondos y Operaciones fondos opera de acuerdo al horario de la Bolsa Mexicana de Valores. El horario de operación es de 8:00 de la mañana a 15:00 hrs. Nuestros fondos de deuda operan de 8:30 a 13:30 hrs. Y los fondos de renta variable tienen un horario de 8:30 a 14:30 hrs.

4.1 Fondos de Inversión de Ixe Grupo Financiero

Deuda:

IXELQ es un fondo de inversión de liquidez conformado por una mezcla de valores de deuda gubernamentales, privados y bancarios de corto plazo buscando ofrecer atractivos rendimientos con el menor riesgo posible.

IXECP es un fondo de inversión conformado por una mezcla de valores de deuda gubernamentales, privados y bancarios que busca maximizar sus rendimientos en el corto plazo. El horizonte sugerido de inversión es de un año.

IXEMP es un fondo de mediano plazo que busca maximizar su rendimiento a través de una mezcla de papeles gubernamentales, bancarios y privados con la gran ventaja de ofrecer liquidez diaria. El horizonte sugerido de inversión va de uno a tres años.

IXEDP es un fondo de mediano-largo plazo que invierte preponderantemente en papeles privados, buscando tener un rendimiento adicional aprovechando los premios que este tipo de instrumentos pagan sobre la deuda gubernamental. El horizonte sugerido de inversión va de uno a tres años.

IXELP es un fondo de inversión conformado por una mezcla de valores de deuda gubernamentales, bancarios y privados de largo plazo principalmente. El horizonte sugerido de inversión es de al menos tres años.

IXETR es un fondo de inversión conformado exclusivamente con valores de deuda gubernamental de largo plazo buscando dar al inversionista acceso a rendimientos principalmente enfocados a **tasa real**.

Cobertura Cambiaria

IXEEURO es un fondo de inversión conformado preponderantemente por valores internacionales y sociedades de inversión denominadas o ligadas al

euro. El horizonte de inversión de **IXEEURO** es de corto plazo y se sugiere permanecer en el fondo al menos un año.

IXEUSD es un fondo de inversión conformado preponderantemente por valores internacionales y sociedades de inversión denominadas o ligadas al **dólar**. El horizonte de inversión es de corto plazo y se sugiere permanecer en el fondo al menos un año.

Renta Variable

IXEC1 es un fondo de renta variable local que se encuentra permanentemente invertido y cuya estrategia emplea de manera consistente siete criterios fundamentales para incorporar emisoras a su portafolio.

Este fondo se caracteriza por no tener límites mínimos o máximos por tipo de valor en la selección de emisoras buscando así capitalizar los movimientos del mercado. El horizonte de inversión para este fondo es de largo plazo, por lo que se sugiere permanecer en él al menos tres años.

IXEC2 es un fondo de renta variable local que se encuentra permanentemente invertido y cuya estrategia emplea de manera consistente siete criterios fundamentales para incorporar a su portafolio al menos seis emisoras con una representatividad de por lo menos el 70% del índice (IPC).

El horizonte de inversión para este fondo es de largo plazo, por lo que se sugiere permanecer en él al menos tres años.

IXEC3 es un fondo de renta variable local cuya estrategia emplea de manera consistente siete criterios fundamentales para incorporar a su

portafolio al menos seis emisoras con una representatividad de por lo menos el 70% del índice (IPC).

Este fondo tiene la característica de estar invertido o desinvertido a partir de señales de cambio de tendencia (alza o baja) basada en el uso de promedios móviles de 31 días. El horizonte de inversión para este fondo es de largo plazo, por lo que se sugiere permanecer en él al menos tres años.

IXECON es un fondo de renta variable local que se encuentra permanentemente invertido que busca agregar valor a través de una selección y ponderación de emisoras respecto al peso que tienen en el índice de precios y cotizaciones (IPC).

La estrategia de inversión se basa en un proceso de Inversión Disciplinado y un Estricto Control de Riesgos.

4.2 Área de Operaciones

El área de Operaciones Fondos, esta integrada por Carina Rosas Arreguin, supervisora de la misma y de un servidor José Jaime Rodríguez Rubio, ejecutivo jr. De operaciones.

Entre las actividades que se desarrollan en esta área tenemos las siguientes:

- Generar los depósitos que aún no aparecen en los contratos
- Generar depósitos Salvo Buen Cobro
- Realizar conciliaciones bancarias de los bancos donde los clientes hacen sus depósitos.
- Llevar un control de las instrucciones de inversión que asignan los ejecutivos a sus clientes.
- Realizar operaciones (compras, ventas, depósitos, retiros, cancelaciones) que los ejecutivos por cuestión de seguridad no pueden realizar.
- Contactar con el área de tesorería, conciliaciones y calidad en caso de tener faltantes, sobrantes, depósitos perdidos, transacciones detenidas, cheques devueltos, etc.
- Revisar la balanza de efectivo

4.3 Actividades Ordinarias

4.3.1 Depósitos Fuera de Horario

Es muy importante que todas las operaciones se hagan en el horario correspondiente ya que en caso de no hacerlo, la operación queda pendiente para el siguiente día hábil.

En caso de que una operación quede pendiente, es decir, no se haya hecho dentro de horario, se debe seguir el siguiente proceso:

1. El cliente se comunica para indicar que depósito cierta cantidad de dinero a su contrato y que desea comprar el fondo LQ que es un fondo líquido. Sin embargo esto lo hace fuera de horario.
2. El ejecutivo al percatarse que estamos fuera de horario, debe preguntar al cliente algunos datos acerca del depósito que va a realizar, por ejemplo, en que banco realizará, que cantidad depositará y que fondo quiere comprar. Al tener estos datos, el ejecutivo debe enviar un formato de depósito
3. Una vez que el ejecutivo ha llenado correctamente el formato para depósito, debe mandarla a un servidor para que al día siguiente a primera hora se genere el depósito y la compra correspondiente. Se debe tener mucho cuidado al generar el depósito ya que algunos bancos generan los recibos de forma automática y si no verificamos que el depósito ya existe, podemos correr el riesgo de duplicarlo.

Este es el formato de depósito que envía el ejecutivo para que el área de operaciones pueda realizar la operación:

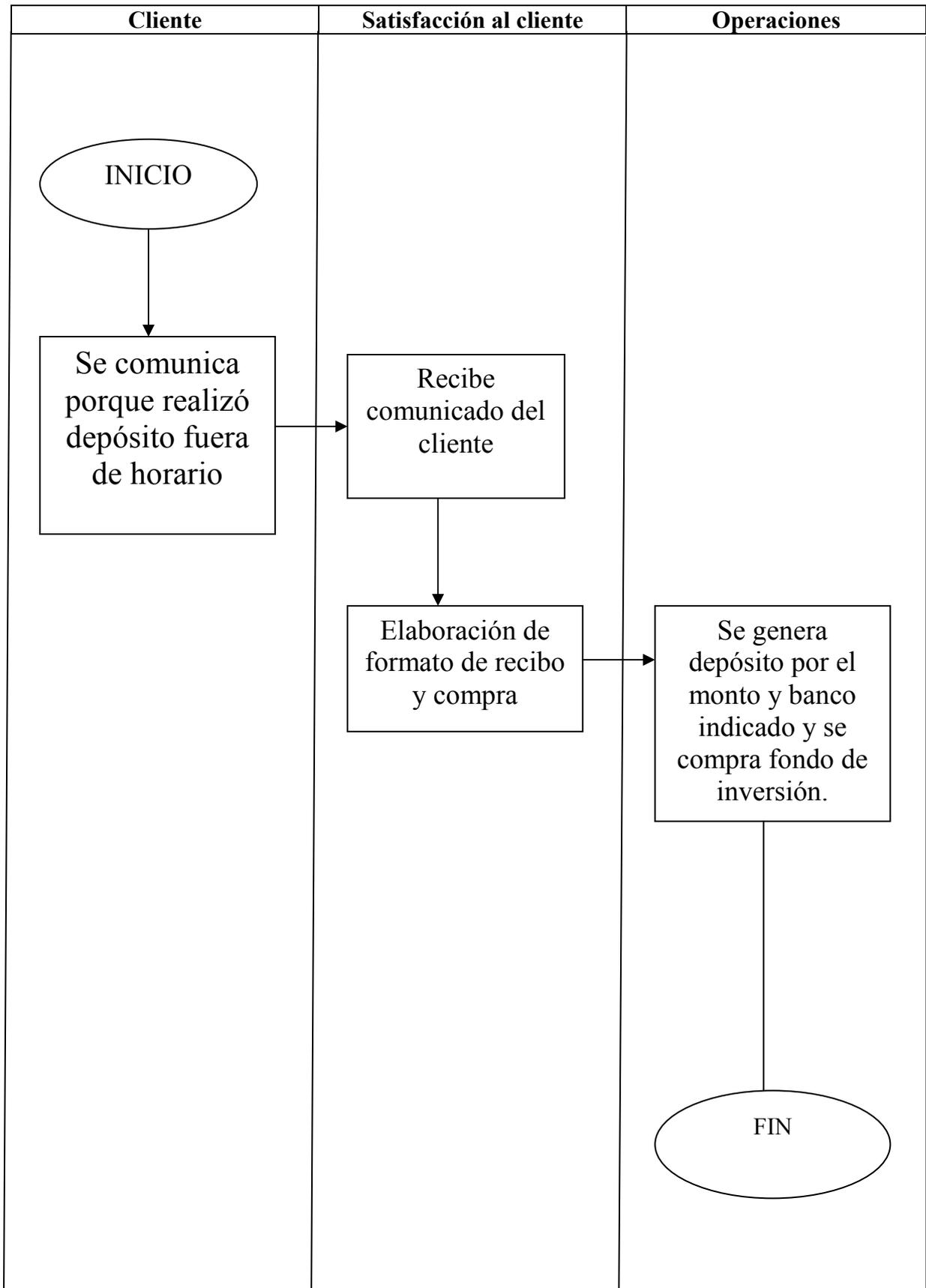
IXE FONDOS		Fecha:			
Datos del cliente:		Hora:			
Nombre.:		Teléfono:		Contrato:	
Datos del depósito:					
Banco:		Fecha:		Monto:	
Terminación de la cuenta a la cual depositó:			Forma de pago:		
Datos de la compra:					
Fondo:			Fecha de compra:		
Nombre del ejecutivo:					

ACTIVIDADES

Depósitos Fuera de Horario

Departamento	Actividad
Satisfacción al cliente	El cliente se comunica para indicar que realizó un depósito a su contrato de fondos de inversión y desea realizar una compra de algún fondo de inversión.
Satisfacción al cliente	El ejecutivo se percata que la operación se desea realizar fuera de horario. Recordemos que los horarios de operación son de lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas.
Satisfacción al cliente	El ejecutivo envía un formato de recibo y compra para que la operación se realice al día siguiente. En este formato se deben incluir datos como el importe del depósito, el banco en el cual fue realizado el depósito, si fue hecho por transferencia electrónica o en efectivo así como el fondo de inversión en el cual el cliente desea invertir el dinero
Operaciones Fondos	El ejecutivo de operaciones recibe por correo electrónico el mail enviado por el área de satisfacción al cliente y realiza la operación indicada.
Operaciones Fondos	El ejecutivo realiza el depósito por el monto indicado, por el banco en el cual se realizó el mismo y realiza la compra del fondo que indico el cliente. Al finalizar la operación se le avisa al ejecutivo que la operación quedo realizada y ya esta generando rendimiento en el contrato de inversión.

Depósitos Fuera de Horario



4.3.2 Depósitos Salvo Buen Cobro (cheques salvo buen cobro)

Existe una nueva medida adoptada por todos los bancos del país, por la cual todos aquellos fondos provenientes de cheques que sean depositados "salvo buen cobro" (Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito en el artículo 269) estarán disponibles el siguiente día hábil bancario a partir de las 12 hrs., siempre y cuando el cheque depositado haya tenido fondos suficientes.

Con esta nueva disposición, si usted deposita cheques de otros bancos en su cuenta (cheques llamados "salvo buen cobro") éstos nuevos recursos estarán disponibles a partir de las 12:00 horas del día hábil siguiente.

Es muy importante que el cliente verifique con cada banco los horarios para la recepción de cheques, ya que dependiendo de la hora en la que sea depositado dependerá la hora en la que usted podrá disponer de estos recursos (24 o 48 horas después de realizado el depósito).

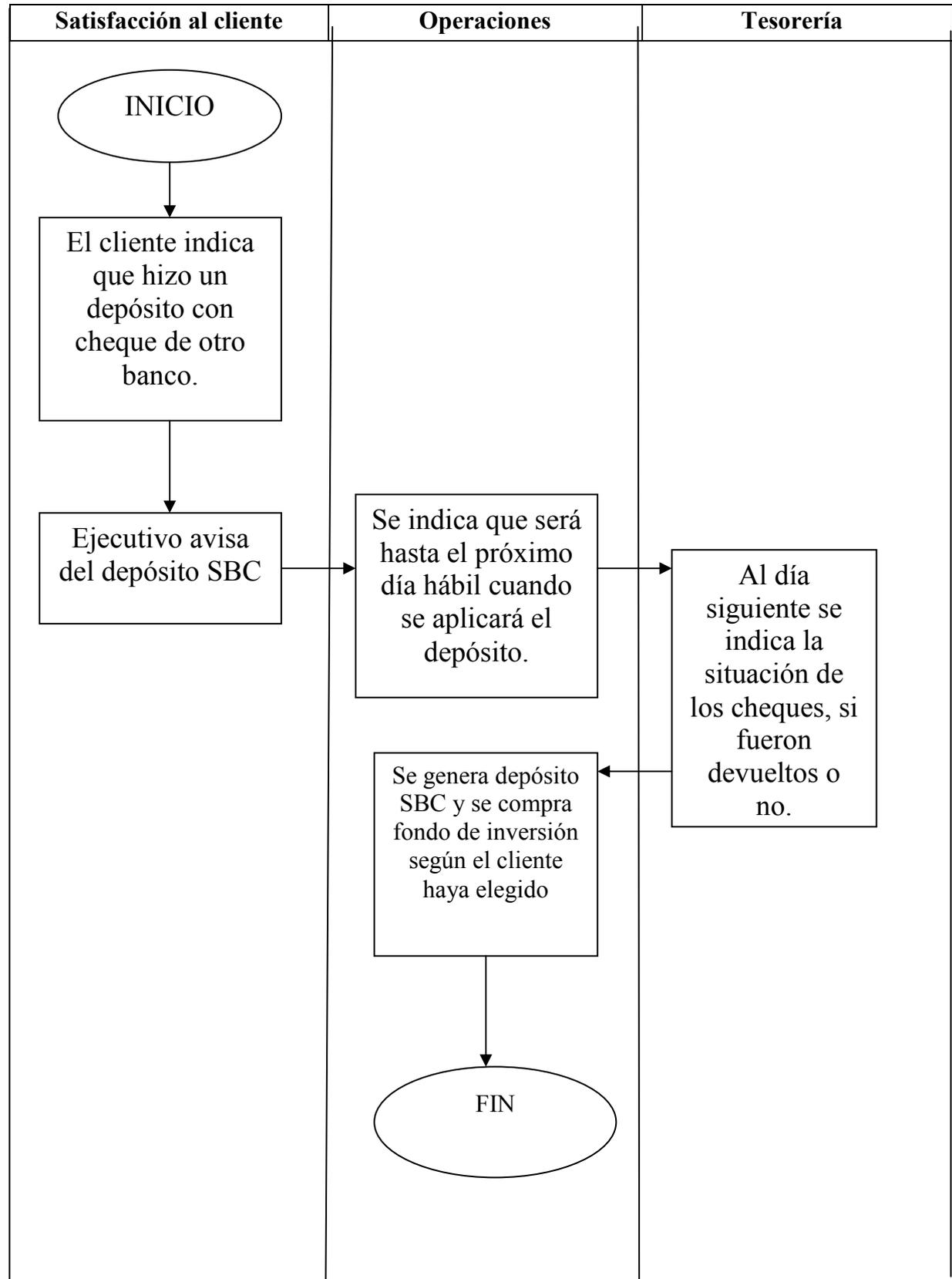
El cliente no podrá retirar los fondos provenientes de ese depósito antes de la hora que el banco estipule para ello, por lo que debe tomar en cuenta que si intenta cobrar un cheque girado sobre esos fondos, el banco le cobrará una comisión por cheque sin fondos, independientemente de que estos recursos sean abonados después del intento de cobro.

Esta medida beneficia a la persona que recibe un cheque para su cobro pues tendrá la seguridad de que los fondos se abonarán a una hora determinada sin importar de que institución bancaria se trate y de igual manera beneficia a la persona que lo gira ya que las instituciones bancarias tendrán más tiempo para ejecutar medidas de seguridad que ayuden a combatir con mayor eficacia las falsificaciones y/o fraudes.

Depósitos Salvo Buen Cobro (SBC)

Departamento	Actividad
Satisfacción al cliente	El cliente se comunica para indicar que realizó un depósito a su contrato de fondos de inversión y desea realizar una compra de algún fondo de inversión.
Satisfacción al cliente	<p>El ejecutivo se percató que la operación fue realizada con un cheque de otro banco y este fue depositado en Ixe Banco</p> <p>Recordemos que los fondos provenientes de cheques que sean depositados "salvo buen cobro" estarán disponibles el siguiente día hábil bancario a partir de las 12 hrs., siempre y cuando el cheque depositado haya tenido fondos suficientes.</p>
Satisfacción al cliente	El ejecutivo se comunica con el área de operaciones para avisar que el cliente hizo un depósito SBC.
Operaciones Fondos	El ejecutivo de operaciones indica que será hasta el siguiente día hábil cuando se aplicará dicho depósito y se generará siempre y cuando no haya habido devoluciones de cheques.
Tesorería	Al siguiente día hábil después de medio día, el área de tesorería indica la situación de los cheques, si fueron devueltos o no.
Operaciones	<p>Una vez que se ha verificado con Tesorería si hubo devoluciones o no, se realiza la operación. En caso de no haber cheques devueltos se genera el depósito y se compra el fondo.</p> <p>En caso contrario, se le avisa al ejecutivo de satisfacción al cliente que el cheque fue devuelto y de aviso al dueño.</p>

Depósitos Salvo Buen Cobro (SBC)



4.3.3 Conciliaciones:

Diariamente el área de Tesorería envía por medio de un correo electrónico las imágenes de los estados de cuenta de los siguientes Bancos:

*Santander Serfin

*Scotiabank Inverlat

*Banorte

*HSBC

*Ixe Banco

*Bancomer y Banamex se generan de forma automática

Esto se realiza ya que es común que los saldos de dichos estados de cuenta de los Bancos, no coincidan con los de nuestros libros por cualquiera de las siguientes razones:

- Cheques pendientes de cobro por parte de los beneficiarios de los mismos.
- Depósitos de última hora que la Empresa realizó y que el Banco no registró por haber cerrado.
- Los libros de las cuentas corrientes, para preparar los Estados de fin de mes.
- Errores numéricos u omisiones en los libros de la Empresa
- Cheques ajenos que el Banco carga por equivocación
- Cheques devueltos por falta de fondos o cualquier otra causa.
- Cargos que el Banco efectúa causados por intereses, comisiones, impuestos, etc.
- Errores u omisiones por parte de los Bancos.

Estos estados de cuenta muestran todos los depósitos que se hicieron después de la 1:30 del día anterior, una vez que cerraron los fondos.

Tesorería los envía en el transcurso de la mañana para que sean generados a la brevedad pues mientras más rápido estén generados e invertidos, el cliente empezará a generar rendimientos.

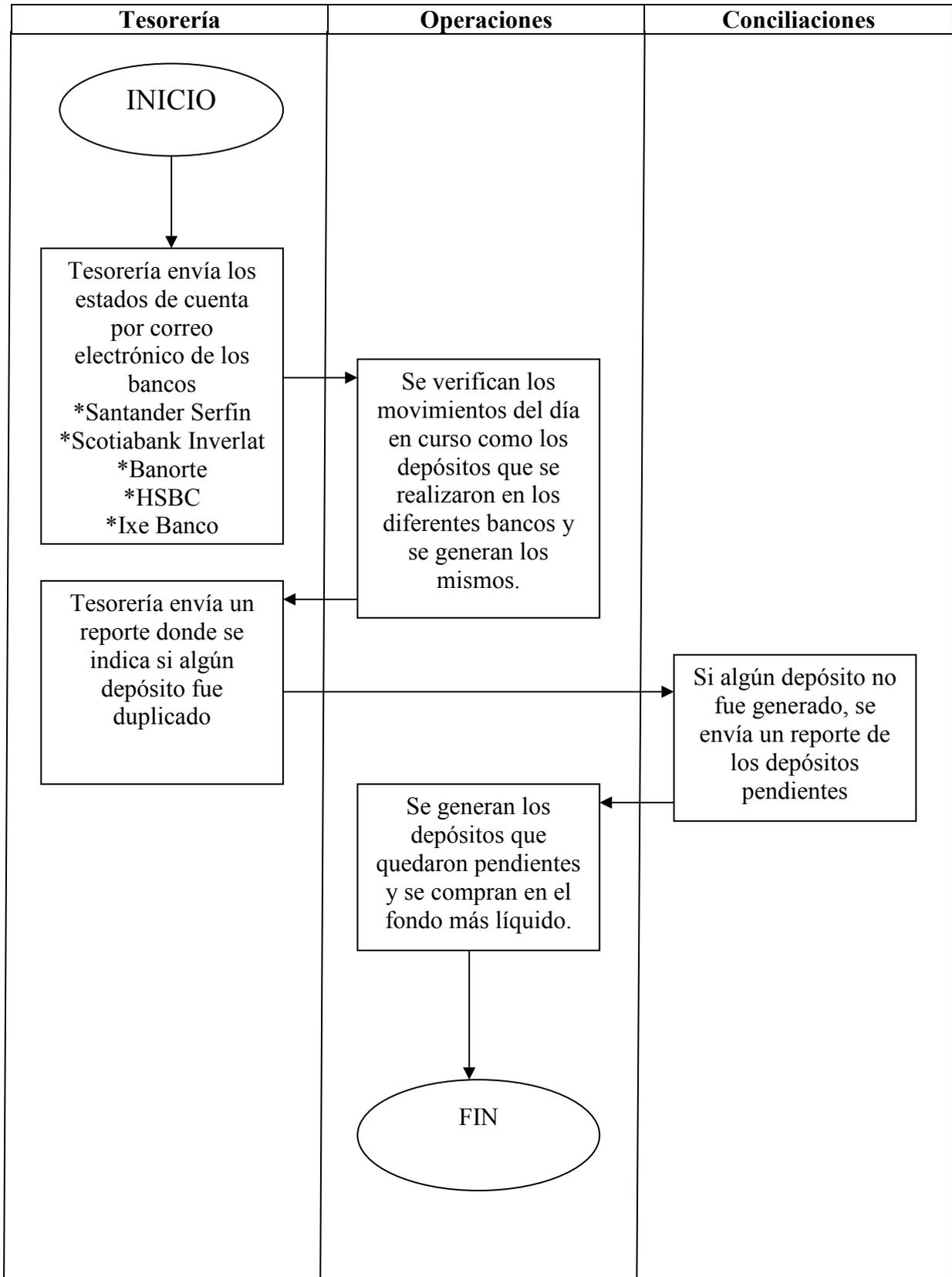
Nosotros utilizamos un sistema llamado AS-400, en donde podemos ver movimientos del día en curso, como movimientos del día anterior o los transcurridos en el mes.

Esto nos sirve para verificar si un depósito se realizó un día anterior de forma automática o no ha sido generado.

Conciliaciones

Departamento	Actividad
Tesorería	<p>El área de tesorería envía por correo electrónico los estados de cuenta de los siguientes bancos:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Santander Serfin *Scotiabank Inverlat *Banorte *HSBC *Ixe Banco <p>Estos estados de cuenta muestran todos los depósitos que se hicieron después de la 1:30 del día anterior, una vez que cerraron los fondos.</p>
Operaciones	<p>En el área de Operaciones utilizamos un sistema llamado AS-400, en donde podemos ver movimientos del día en curso, como movimientos del día anterior o los transcurridos en el mes.</p> <p>Esto nos sirve para verificar si un depósito se realizó un día anterior de forma automática o no ha sido generado.</p>
Tesorería	<p>Una vez generados los depósitos de los estados de cuenta, Tesorería envía al día siguiente un reporte donde se indica si algún depósito fue duplicado. En caso de ser así, se cancela y se elimina del contrato del fondo de inversión.</p>
Conciliaciones	<p>De igual manera, si algún depósito no fue generado por alguna razón, el área de conciliaciones se encarga de enviar un reporte de los depósitos pendientes por generar, para que estos se realicen y empiecen a generar rendimientos en el contrato de fondos.</p>

Conciliaciones



4.3.4 Captura de Instrucciones de Inversión

Los promotores son los encargados de visitar a los clientes. El motivo de su visita es, antes que nada, que invierta su dinero en Ixe Banco. El promotor le da una breve asesoría de cómo se encuentra el mercado, porque es importante la inversión hoy en día y le da las opciones en las cuales puede invertir el dinero.

El promotor llena una hoja que lleva por nombre “Instrucción de Inversión” donde se muestra cuanto dinero deposito el cliente y como lo va a diversificar según sea el caso.

Esas instrucciones de inversión me las hace llegar el área de contratos para que yo las captura en una hoja de Excel. Se debe verificar que la cantidad que depositó el cliente sea correcta y que los fondos en los cuales invirtió también sean correctos, esto más que nada para cualquier aclaración futura.

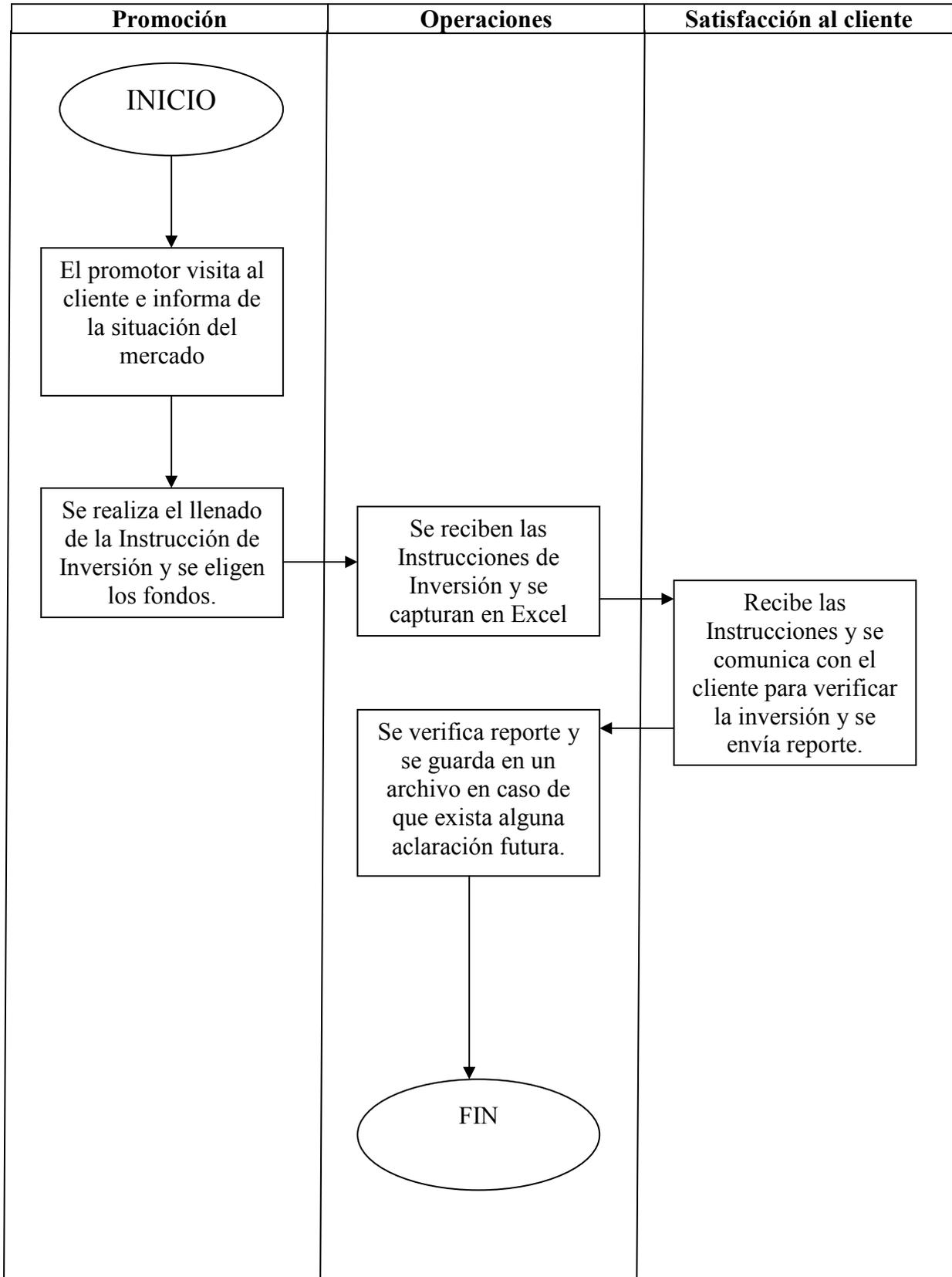
Una vez capturadas todas las instrucciones que se entregaron ese día, las separo por el número de cartera de cada ejecutivo y las entrego a sus jefes inmediatos.

Después de que el ejecutivo llama al cliente para verificar que el depósito haya sido correcto y que este de acuerdo con los fondos que eligió, el ejecutivo me devuelve las Instrucciones y en otra hoja de Excel las capturo como proceso terminado.

Captura de Instrucción de Inversión

Departamento	Actividad
Promoción	<p>Esta área es la encargada de enviar a los promotores con los clientes. El motivo de su visita es, antes que nada, que invierta su dinero en Ixe Banco.</p> <p>El promotor le da una breve asesoría de cómo se encuentra el mercado, porque se importante la inversión hoy en día y le da las opciones en las cuales puede invertir el dinero.</p>
Promoción	<p>El promotor llena una hoja que lleva por nombre “Instrucción de Inversión” donde se muestra cuanto dinero deposito el cliente y como lo va a diversificar según sea el caso.</p>
Operaciones	<p>El área de operaciones recibe estas instrucciones de inversión por parte de promoción y se capturan en un archivo de Excel.</p> <p>Se debe verificar que la cantidad que depositó el cliente sea correcta y que los fondos en los cuales invirtió también sean correctos, esto más que nada para cualquier aclaración futura.</p>
Satisfacción al cliente	<p>Una vez capturadas todas las instrucciones, se entregan a los líderes de Satisfacción al cliente. El ejecutivo llama al cliente para verificar la inversión y la captura en un repote como proceso terminado.</p>
Operaciones	<p>Satisfacción al cliente envía ese reporte a Operaciones para que se tenga un control de las inversiones que ya fueron cerradas. Se guardan en un archivo en caso de que se necesite verificar en un futuro dicha inversión o exista alguna aclaración.</p>

Captura de Instrucción de Inversión



4.3.5 Operaciones (compras y ventas)

El horario de operación en IXE GRUPO FINANCIERO inicia a las 8:00am y concluye a las 13:30 horas para fondos de deuda y 14:00 horas para los fondos de renta variable.

Cada ejecutivo recibe instrucciones de operación por parte de sus clientes, ya sean compras o ventas de algún fondo.

Como sabemos, estas operaciones son delicadas es por eso que el ejecutivo antes de realizar cualquier movimiento debe filtrar al cliente siguiendo algunos parámetros de seguridad además de solicitar un NIP telefónico.

Una vez filtrado el cliente, el ejecutivo puede realizar cualquier tipo de operación que le solicite este, sin embargo los ejecutivos tienen restricciones para poder operar algunos tipos de fondos o simplemente no tienen los atributos para llevar a cabo la operación.

El área de operaciones es la encargada de brindar apoyo a los ejecutivos en caso de no poder operar algún tipo de movimiento.

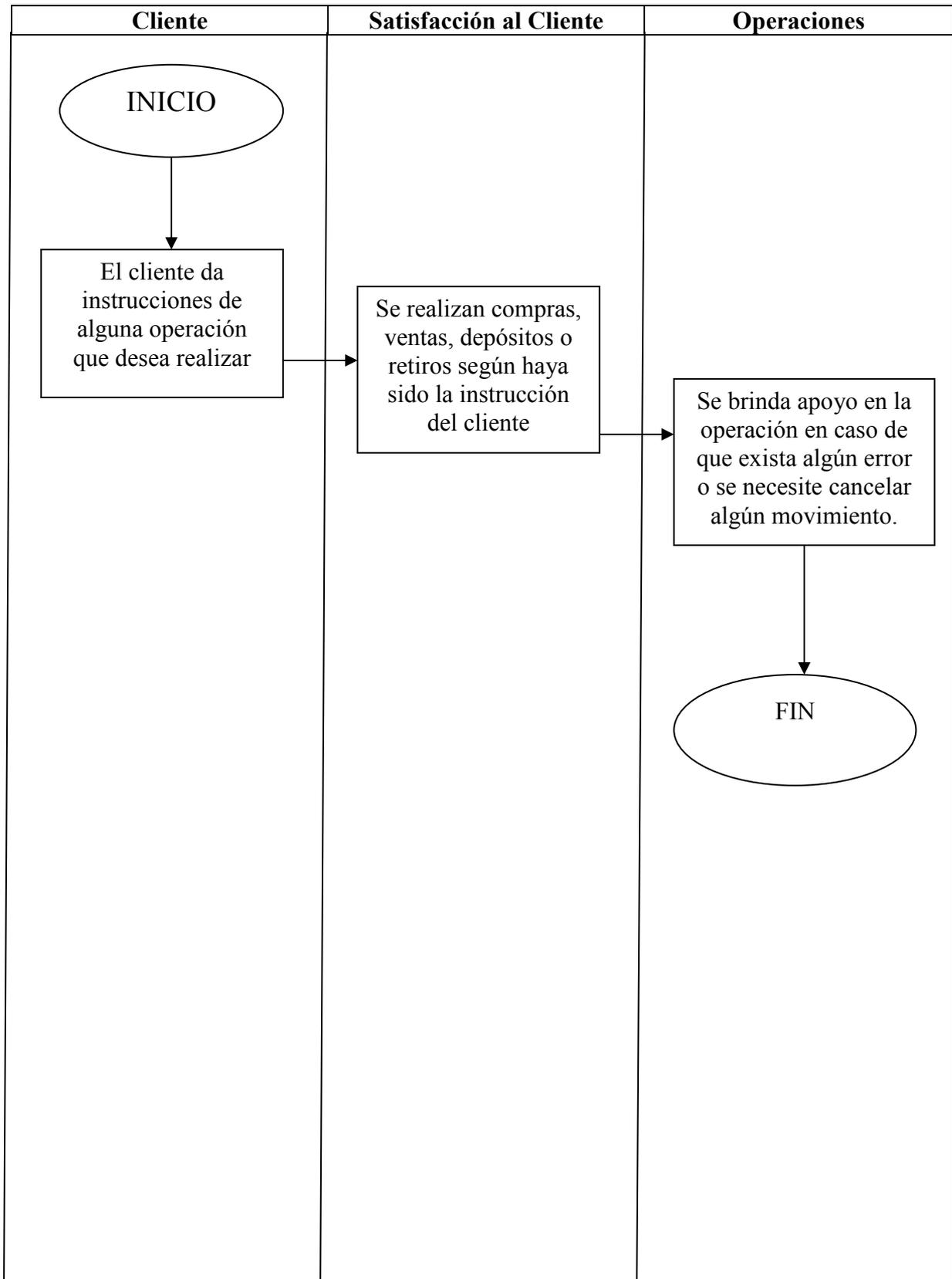
De igual manera, si algún ejecutivo por error realiza una operación que el cliente no solicito, o desea cancelar por alguna causa, también el área de operaciones es la encargada de cancelar los folios de operación.

Todo esto se hace siempre y cunado el ejecutivo envíe vía mail la instrucción, esto para tener un respaldo de la información y no tener problemas a futuro.

Operaciones (compras y ventas)

Departamento	Actividad
Satisfacción al cliente	<p>El horario de operación en IXE GRUPO FINANCIERO inicia a las 8:00am y concluye a las 13:30 horas para fondos de deuda y 14:00 horas para los fondos de renta variable.</p> <p>Cada ejecutivo recibe instrucciones de operación por parte de sus clientes, ya sean compras o ventas de algún fondo.</p>
Operaciones	<p>El área de operaciones es la encargada de brindar apoyo a los ejecutivos en caso de no poder operar algún tipo de movimiento.</p>
Operaciones	<p>De igual manera, si algún ejecutivo por error realiza una operación que el cliente no solicitó, o desea cancelar por alguna causa, también el área de operaciones es la encargada de cancelar los folios de operación.</p>

Operaciones (compras y ventas)



4.4 Actividades Extraordinarias

4.4.1 Tesorería

El área de tesorería y el área de operaciones deben estar en constante comunicación pues todas las operaciones que se realizan pasan por estos departamentos.

Operaciones como ya se menciono anteriormente, se encarga de realizar los depósitos y retiros de los contratos de los clientes. De igual manera hace las conciliaciones bancarias y genera los depósitos que aún no se reflejan en la cuenta de fondos.

En caso de que algún cliente haya hecho un depósito y este no se encuentra reflejado, es donde nosotros solicitamos apoyo del área de tesorería.

Hay una serie de pasos que realiza el área de tesorería para poder localizar el depósito que en este caso se encuentra perdido:

-El cliente debe mandar algún comprobante del depósito que indique la fecha, el monto y a que cuenta se hizo dicho movimiento.

-Una vez que se tiene el comprobante, se debe verificar con el área de conciliaciones si tiene pendiente este depósito y la causa por la cual no se abono al contrato.

-Después de haber verificado con el área de conciliaciones y se afirme que en realidad tiene pendiente este depósito, tesorería nos manda vía correo electrónico la instrucción de generar dicho abono.

Algunas de las causas por las cuales un depósito puede quedar pendiente de abono son las siguientes:

-Que la cuenta de abono sea incorrecta

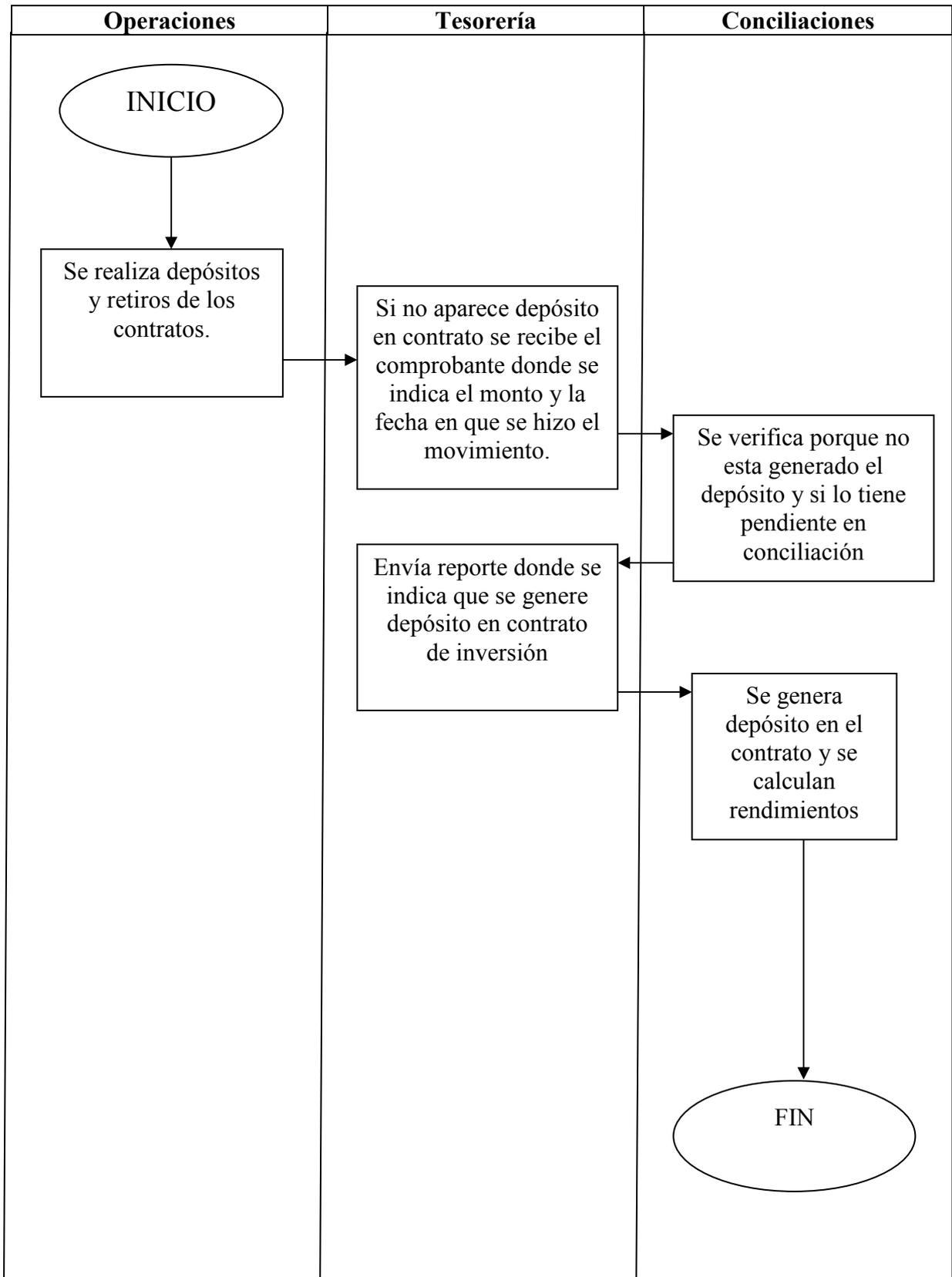
-Que el abono haya sido salvo buen cobro (SBC)

-Que el cliente lo haya depositado fuera de horario y en este caso a abone hasta el siguiente día.

Tesorería

Departamento	Actividad
Operaciones	Se encarga de realizar los depósitos y retiros de los contratos de los clientes. De igual manera hace las conciliaciones bancarias y genera los depósitos que aún no se reflejan en la cuenta de fondos.
Tesorería	Recibe comprobante del cliente donde se indique el monto y la fecha en que realizó el depósito
Conciliaciones	Verifica por que no esta generado el depósito en el contrato y si lo tiene pendiente en conciliación
Tesorería	Envía reporte donde se indica que se genere el depósito al contrato de inversión
Operaciones	Se genera el depósito en el contrato de inversión y se calcula bonificación de rendimientos.

Tesorería



4.4.2 Balanza de Efectivo

Todos los ejecutivos tienen asignada una cartera de clientes, la cual deben mantener controlada en cuanto al capital que es depositado o retirado de la misma, ya que según el dinero que ingrese al contrato, será el bono que se le pagará a dicho ejecutivo.

Para poder identificar las carteras de todos los ejecutivos, el área de operaciones designo ponerlas de la siguiente manera:

-Todas inician con la letra “S”

-Van del número 0 al 11

-Y del la letra “A” a la “Z”

Durante el día, en las carteras se efectúan diversas operaciones como pueden ser retiros de efectivo, depósitos, compras o ventas de fondos.

La balanza juega un papel importante pues gracias a ella, podemos darnos cuenta de los movimientos que se realizo cada cliente y poder tomar las medidas necesarias para apoyarlo.

A continuación explicaré algunos casos donde podremos ver el funcionamiento de la balanza de efectivo.

-Depósitos:

Cuando un cliente hace algún depósito, muchas veces el dinero se queda en el contrato sin comprarse en algún fondo, es decir, se queda sin ser invertido. Esto no le conviene al cliente pues desde que realiza su depósito el dinero debe empezar a generar rendimientos.

Al ingresar a la balanza de efectivo y seleccionar alguna de las carteras, el sistema arroja los contratos en los cuales se realizaron depósitos y el proceso automático no los ha comprado en el fondo más líquido.

En ese momento, se verifica si en realidad fue un depósito, y lo que procede es comprar esa cantidad en el fondo más líquido y quede invertido desde el principio.

-Retiros:

El cliente puede solicitar a su ejecutivo que realice un retiro de efectivo de su contrato de fondos. Esto funciona como un cajero automático, el cliente se comunica, solicita la cantidad que será retirada de su contrato de inversión y a la cuenta que será abonada esa cantidad.

En el momento que se realiza dicho retiro, el contrato queda con una posición negativa, eso significa que el proceso automático no ha pasado y no ha eliminado esa operación.

Al momento de revisar este movimiento en la balanza de efectivo es importante verificar porque tenemos esa posición en negativo, al cerciorarnos que la operación se debe a un retiro de efectivo lo que procede es únicamente vender del fondo más líquido la cantidad que se indica y listo.

Es importante realizar esto ya que si alguna posición llega a quedar en negativo, se puede generar un cargo por financiamiento que es un tipo de comisión por tener “saldos negativos” en el contrato.

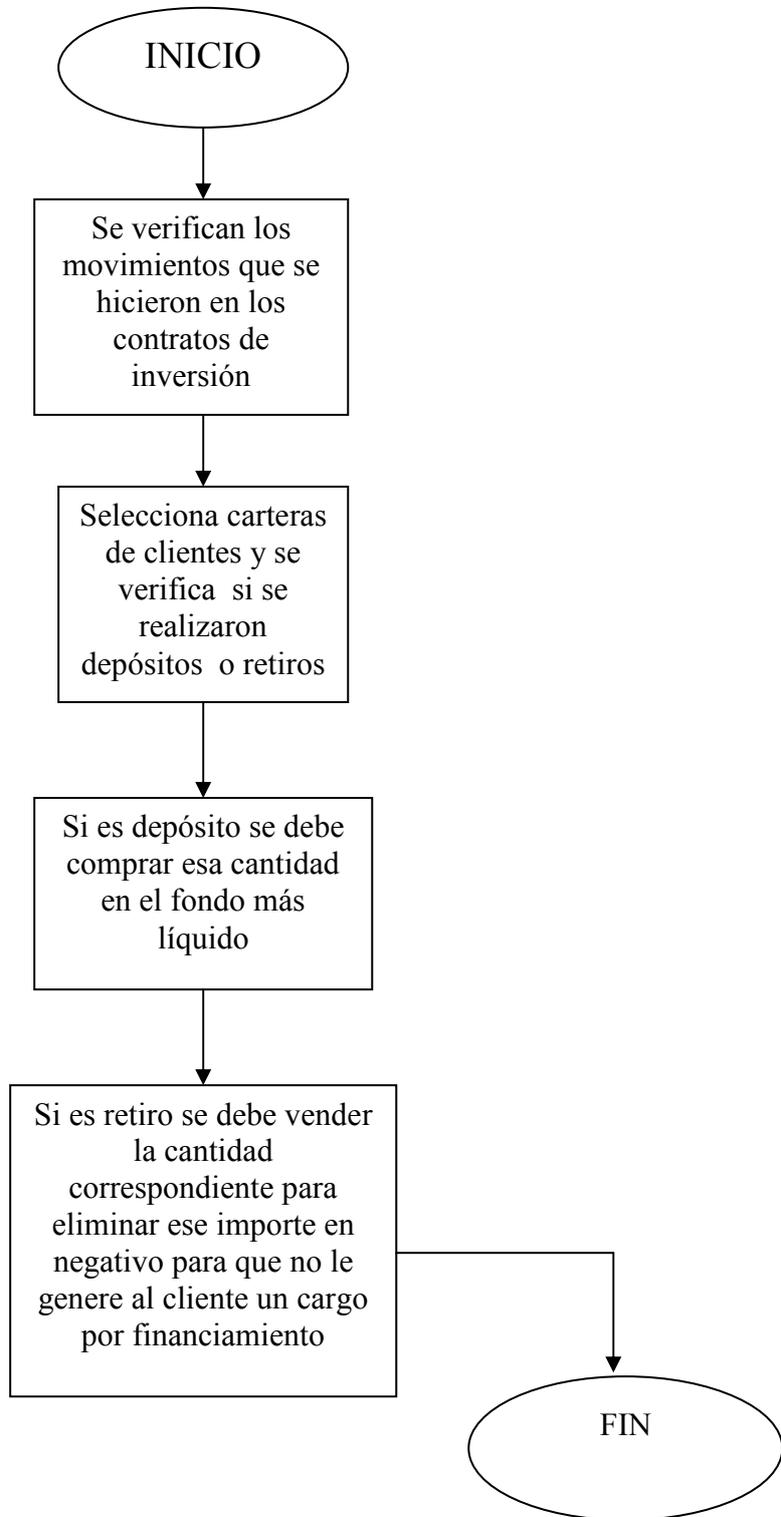
Como se puede observar la balanza de efectivo es una parte muy importante de la operación y conlleva mucha responsabilidad

Balanza de Efectivo

Departamento	Actividad
Operaciones	<p>El área de operaciones se da cuenta de los movimientos que se realizo cada cliente y poder tomar las medidas necesarias para apoyarlo. Algunas operaciones pueden ser los depósitos o los retiros así como alguna compra de fondo de inversión.</p>
Operaciones	<p>Al ingresar a la balanza de efectivo y seleccionar alguna se las carteras, el sistema arroja los contratos en los cuales se realizaron depósitos y el proceso automático no los ha comprado en el fondo más líquido.</p> <p>En ese momento, se verifica si en realidad fue un depósito, y lo que procede es comprar esa cantidad en el fondo más líquido y quede invertido desde el principio.</p>
Operaciones	<p>En caso de un retiro se debe revisar si la balanza de efectivo tiene una posición en negativo, al cerciorarnos que la operación se debe a un retiro de efectivo lo que procede es únicamente vender del fondo más líquido la cantidad que se indica y listo.</p>

Balanza de Efectivo

Operaciones



Glosario

Definiciones y terminología

Para poder entender un poco más las actividades realizadas en el área de operaciones de Fondos de Inversión, se anexan algunas definiciones y terminología que hará más fácil la comprensión de este trabajo.

Conciliación: Consiste en la comparación de los registros de las operaciones con los Bancos, de los libros con los movimientos registrados en los Bancos, mostrados en los Estados de Cuenta Mensuales que emiten dichas instituciones, para proceder a hacer las correcciones o ajustes necesarios en los libros de la Empresa.

Depósito Bancario: Es una modalidad típica de depósito, en la que el cliente entrega una suma de dinero al banco, mediante una operación formalizada, obligándose la institución a devolverle las sumas recibidas a su requerimiento, a un vencimiento determinado o bien con un plazo, previo de aviso, según unas condiciones pactadas.

Fondos de inversión: Los fondos de inversión son un mecanismo de ahorro. Es una sociedad que organiza un grupo de inversionistas que buscan un fin común; existen sociedades de inversión de muchos tipos: Los que invierten en deuda o en la renta fija o los que invierten en acciones de empresa que es renta variable.

Instrumentos de deuda: Los instrumentos de deuda se llaman así porque son valores representativos de la deuda y es contraída por una institución

llamada emisora del instrumento. Estos instrumentos pueden ser emitidos por el gobierno federal, los bancos y por las empresas privadas.

Instrumentos de renta variable: son especialmente aquellos que son parte de un capital, como las acciones de las compañías anónimas. La denominación "*variable*" se relaciona con la variación que puede haber en los montos percibidos por concepto de dividendos. En tanto, los dividendos pueden ser en efectivo o en acciones. Por lo general, los instrumentos de renta variable reportan a sus tenedores ganancias o rendimiento en el largo plazo, a cambio de un mayor riesgo.

Inversión: el acto mediante el cual se incrementa la abundancia de hacienda, bienes de cualquier especie, y más comúnmente de dinero. La inversión se refiere al empleo de un capital en algún tipo de actividad o negocio con el objetivo de incrementarlo. Dicho de otra manera, consiste en posponer al futuro un posible consumo.

IxeC1 es un fondo de renta variable local que se encuentra permanentemente invertido y cuya estrategia emplea de manera consistente siete criterios fundamentales para incorporar emisoras a su portafolio.

Este fondo se caracteriza por no tener límites mínimos o máximos por tipo de valor en la selección de emisoras buscando así capitalizar los movimientos del mercado. El horizonte de inversión para este fondo es de largo plazo, por lo que se sugiere permanecer en él al menos tres años.

IxeC2 es un fondo de renta variable local que se encuentra permanentemente invertido y cuya estrategia emplea de manera consistente

siete criterios fundamentales para incorporar a su portafolio al menos seis emisoras con una representatividad de por lo menos el 70% del índice (IPC).

El horizonte de inversión para este fondo es de largo plazo, por lo que se sugiere permanecer en él al menos tres años.

IxeC3 es un fondo de renta variable local cuya estrategia emplea de manera consistente siete criterios fundamentales para incorporar a su portafolio al menos seis emisoras con una representatividad de por lo menos el 70% del índice (IPC).

Este fondo tiene la característica de estar invertido o desinvertido a partir de señales de cambio de tendencia (alza o baja) basada en el uso de promedios móviles de 31 días. El horizonte de inversión para este fondo es de largo plazo, por lo que se sugiere permanecer en él al menos tres años.

IxeCon es un fondo de renta variable local que se encuentra permanentemente invertido que busca agregar valor a través de una selección y ponderación de emisoras respecto al peso que tienen en el índice de precios y cotizaciones (IPC).

La estrategia de inversión se basa en un proceso de Inversión Disciplinado y un Estricto Control de Riesgos.

IxeCp es un fondo de inversión conformado por una mezcla de valores de deuda gubernamentales, privados y bancarios que busca maximizar sus rendimientos en el corto plazo. El horizonte sugerido de inversión es de un año.

IxeDp es un fondo de mediano-largo plazo que invierte en papeles privados, buscando tener un rendimiento adicional aprovechando los premios que este tipo de instrumentos pagan sobre la deuda gubernamental. El horizonte sugerido de inversión va de uno a tres años.

IxeEuro es un fondo de inversión conformado preponderantemente por valores internacionales y sociedades de inversión denominadas o ligadas al **euro**. El horizonte de inversión de **IXEEURO** es de corto plazo y se sugiere permanecer en el fondo al menos un año.

IxeLp es un fondo de inversión conformado por una mezcla de valores de deuda gubernamentales, bancarios y privados de largo plazo principalmente. El horizonte sugerido de inversión es de al menos tres años.

IxeLq es un fondo de inversión de liquidez conformado por una mezcla de valores de deuda gubernamentales, privados y bancarios de corto plazo buscando ofrecer atractivos rendimientos con el menor riesgo posible.

IxeMp es un fondo de mediano plazo que busca maximizar su rendimiento a través de una mezcla de papeles gubernamentales, bancarios y privados con la gran ventaja de ofrecer liquidez diaria. El horizonte sugerido de inversión va de uno a tres años.

IxeTr es un fondo de inversión conformado exclusivamente con valores de deuda gubernamental de largo plazo buscando dar al inversionista acceso a rendimientos principalmente enfocados a **tasa real**.

IxeUsd es un fondo de inversión conformado preponderantemente por valores internacionales y sociedades de inversión denominadas o ligadas al

dólar. El horizonte de inversión es de corto plazo y se sugiere permanecer en el fondo al menos un año.

Operación bursátil: Ejecución de una orden de compraventa de valores en el recinto de una bolsa de valores con la mediación de un intermediario bursátil.

Retiro Bancario: Acción que realiza un cliente cuando decide sacar una parte o la totalidad de su dinero que esta en alguna cuenta bancaria

Transferencia: La transferencia bancaria es un modo de mover dinero de una cuenta bancaria a otra. Es una manera de traspasar fondos entre cuenta bancarias sin sacar físicamente el dinero.

Valor Bursátil: Dícese del valor de un título en bolsa, es la estimación que hace el mercado bursátil de un valor negociable.

Conclusiones

La administración se aplica en cualquier lado y en cualquier momento y esto me ha enseñado a poder organizar mis actividades de tal forma que puedan ser más eficientes y productivas y que a su vez puedan ayudar a mejorar los procesos de la empresa en cuestión.

En este trabajo tomo como referencia el modelo de Chiavenato, que menciona los 4 elementos del proceso administrativo que es la planeación, organización, dirección y control ya que fue el modelo que me quedo más claro además de que la mayoría de mis profesores lo tomaron como modelo a seguir.

El tiempo que he laborado dentro de ésta institución me ha servido para darme cuenta de lo que es el organizarse, el enfrentarse a problemas que se presentan día con día y que hacen que tengas fortaleza en las decisiones que tomas, pero sobre todo el entregarte al 100% a tu trabajo, demostrar de que tienes la capacidad de seguir adelante y crecer hasta donde uno se lo proponga.

Durante la realización de este trabajo me di cuenta de muchos aspectos que aprendí durante la carrera, y que en el la vida laboral se llevan a cabo diariamente.

Cabe mencionar que en el trabajo donde me desempeño actualmente he aplicado algunas asignaturas que lleve durante la carrera y que sin ellas hubiera sido imposible poder incursionar en el ámbito laboral.

Una materia muy importante que me ayudo aquí en el banco fue “Proceso Administrativo” ya que gracias a ella pude aplicar los elementos básicos

como la planeación, organización, dirección y control, más que nada para llevar a cabo proyectos y procesos que ayudaron a llegar a un objetivo.

La materia de Comunicaciones me ha ayudado a darme cuenta de varios aspectos en IXE GRUPO FINANCIERO. La comunicación puede ayudar a corregir procesos, a llegar a los objetivos del área, en fin, sin ella es prácticamente imposible salir adelante en un proyecto pero lamentablemente la institución en la que laboro algunas veces tiene falta de esta herramienta tan importante.

Es fundamental que todas las áreas involucradas en los procesos lleguen aun acuerdo desde el principio, hacer juntas las veces que sea necesario para que todos estén informados del proyecto y no se cometan errores durante la operación.

Esta idea se ha llevado a cabo sin embargo sigue faltando el apoyo de áreas que tienen un papel primordial dentro de algunos procesos y muchas veces no se prestan para sacar adelante el proyecto. Esto a mi realmente me incomoda pues también afecta mi trabajo y me atrasa demasiado para resolver los problemas que se nos presentan día a día.

También otra materia primordial fue contabilidad, que aunque no la aplico demasiado aquí en el banco, es muy importante pues si no tuviera los conocimientos básicos de la misma, simplemente no hubiera podido llevar a cabo mis actividades ni tampoco tener contacto con el área de tesorería y conciliaciones.

En conclusión, he de mencionar que la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, donde curse la carrera de Licenciado en Administración, me ha preparado lo suficiente para enfrentarme al complicado mundo laboral en

una empresa grande. La UNAM me proporciono las herramientas necesarias para llevara a cabo mi trabajo en un entorno laboral adverso.

El anterior trabajo recopila la información necesaria para el desarrollo e implementación de las herramientas que adquirí durante esta carrera a efecto de aprender a aplicarlas en el momento en que sean necesarias.

Fue un trabajo arduo, lleno de complicaciones y desvelos, pero que me ha permitido desarrollar mis capacidades dentro de la empresa en la que laboro actualmente, Ixe Grupo Financiero.

La Universidad me enseñó a ser responsable, a no darme por vencido y a seguir preparándome día con día para llegar a ser un profesional que pueda dejar muy en alto La Máxima Casa de Estudios, la UNAM.

Recomendaciones

Durante la realización de este trabajo me pude dar cuenta de algunos aspectos que no se encuentran del todo bien o que pueden ser simplificados de manera considerable en los procesos de las actividades que llevamos a cabo en IXE GRUPO FINANCIERO

El proceso de conciliaciones se realiza diariamente. El área de operaciones debe verificar contrato por contrato si se encuentran los depósitos o no y este proceso quita demasiado tiempo. Se han tenido pláticas con el área de sistemas a fin de crear un programa en donde se vayan monitoreando todos los depósitos de los clientes de forma automática y solo arroje las duplicidades o los faltantes. Esta sería muy buena opción ya que agilizaría las operaciones y se cometerían menos errores.

Los depósitos fuera de horario es un proceso que veo un poco tardado. En este caso, no es indispensable que el ejecutivo envíe un formato para que el área de operaciones genere el depósito hasta el día siguiente de realizada esta operación.

El ejecutivo puede dejar programado el depósito y la compra para que a las 8:00 de la mañana del día siguiente la operación se haga de forma automática y el dinero quede invertido.

Ya se comentó con subdirección acerca de este tema, sin embargo, aún tienen dudas en aplicarlo ya que tiempo atrás hicieron pruebas de éste proceso y el sistema no generaba los depósitos en automático y por ende el dinero nunca llegaba al contrato y no quedaba invertido en el fondo de inversión.

Se tendría que programar una junta con el área de sistemas y de operaciones para ver de que forma pueden hacer que el programa no tenga fallas y se pueda aplicar este movimiento.

Como podemos darnos cuenta, se pueden mejorar demasiados procesos para que la funcionalidad de las operaciones sea más eficiente.

Esto lleva tiempo, pues primero se debe hacer toda una planeación para ver las ventajas que tendríamos y los riesgos que corremos, sin embargo, ya se están tomando medidas para empezar a aplicar las mejoras dentro del área y que esto ayude al buen funcionamiento del Grupo.

El clima organizacional es de suma importancia en una empresa e IXE GRUPO FINANCIERO sabe manejar este enfoque a la perfección. La institución se preocupa por los trabajadores, los motiva de tal forma que esto se ve reflejado en el funcionamiento de la empresa en cuanto a la productividad, eficiencia, rotación etc.

La organización maneja el “empowerment”, pues los empleados tienen la camiseta bien puesta, son responsables en sus labores y disfrutan de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. La supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble supervisión en el trabajo

También existe un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre jefes y subordinados. Existe el espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Esto es muy importante ya que así el trabajador se siente en plena confianza al hacer su trabajo y ya sabe de antemano que en caso del surgimiento de algún problema cuenta con la ayuda de sus superiores.

En toda empresa debería existir un buen clima organizacional pues además de ayudar a sentirse cómodo al empleado, estos factores ayudan a que los objetivos se logren de una manera más eficiente y en menos tiempo. Es así como IXE GRUPO FINANCIERO ha ido creciendo día con día y se ha colocado como uno de los principales grupos financieros a nivel nacional.

Bibliografía

*Koontz Harold, Administración, una perspectiva global 10° edición México, Editorial Mc Graw Hill 2005.

*Reyes Ponce Agustín Administración Moderna, 9° edición México Editorial Limusa 2004.

*Chiavenato Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración, Editorial Mc Graw Hill 2001.

*Dessler Gary, Organización y Administración, 8° edición, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana 2006.

*Shermerhorn John, Comportamiento en las organizaciones, 7° edición, Editorial Interamericana 2006.