



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y MERCADOTECNIA

“Experiencia laboral para mejorar la imagen Hospitalaria del Hospital General de Zona No. 18 de Playa Del Carmen, Quintana Roo”

Trabajo monográfico

para obtener el grado de

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

PRESENTA

Gerardo Ochoa Zárate

ASESORES

Dra. Nancy Angelina Quintal García

Dra. Jacqueline Ganzo Olivares

Mtro. José Francisco Tamayo Garza.

Dr. José Luis Granados Sánchez.

Dr. Luis German Sánchez Méndez





UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y MERCADOTECNIA

TRABAJO MONOGRÁFICO TITULADO

“EXPERIENCIA LABORAL PARA MEJORAR LA IMAGEN HOSPITALARIA DEL HOSPITAL GENERAL DE ZONA NO. 18 DE PLAYA DEL CARMEN, QUINTANA ROO”

ELABORADO POR:

GERARDO OCHOA ZÁRATE

BAJO SUPERVISIÓN DEL COMITÉ DEL PROGRAMA DE LICENCIATURA Y APROBADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE:

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES



COMITÉ DE SUPERVISOR



Directora: Dra. Nancy Angelina Quintal García

Supervisora: Dra. Jacqueline Ganzo Olivares

Supervisor: Mtro. José Francisco Tamayo Garza.

Supervisor: Dr. José Luis Granados Sánchez.

Supervisor: Dr. Luis German Sánchez Méndez



INDICE

Introducción.....	4
Capítulo I Introduccion.	
1.1 Antecedentes.....	7
1.2 Características Principales de la Institución.....	9
1.3 Modelo de Educación Superior.....	10
1.4 Misión y Visión.....	13
1.5 Valores de la Universidad.....	14
1.6 Finalidad de la Universidad de Quintana Roo.....	15
1.7 Principales Elementos.....	16
Capitulo II Licenciatura en Sistemas Comerciales.	
2.1 Justificación de la Licenciatura.....	30
2.2 Objetivo Curricular de la Carrera.....	30
2.3 Perfiles de Aspirantes y Egresados.....	31
2.4 Ventajas Comparativas.....	33
2.5 Actividad Profesional.....	34
2.6 Organización de la Licenciatura.....	36
2.7 Plan de Estudios 1995 – 2002.....	38
2.8 Modalidad de Titulación.....	58
2.9 Conclusiones.....	62
Capitulo III Creación del Instituto Mexicano del Seguro Social.	
3.1 Decreto de Fundación del IMSS.....	63
3.2 Antecedentes Históricos.....	64
3.3 Ley del Seguro Social.....	66
3.4 Patrimonio del Seguro Social.....	69
3.5 Órgano Superior del Seguro Social.....	70
3.6 Crisis del Seguro Social.....	75
3.7 Misión, Visión y Valores del Seguro Social.....	76



Capitulo IV Experiencia Laboral.

4.1 Departamento de Limpieza e Higiene.....	78
4.2 Justificación.....	78
4.3 Objetivo General.....	79
4.4 Objetivos Específicos.....	79
4.5 Definición de productos Químicos utilizados.....	80
4.6 Áreas en las que se divide un Hospital.....	82
4.7 Organigrama.....	83
4.8 Funciones Desempeñadas.....	84
4.9 Vinculación del Área Profesional con el Laboral.....	85
4.10 Análisis de las Asignaturas de Formación Profesional Y su Aplicación en el Ámbito Laboral.....	87
4.11 Análisis sobre la Importancia de la Licenciatura de Sistemas Comerciales y la Universidad de Qroo.....	90
4.12 Experiencia Profesional.....	91
Conclusiones y Recomendaciones.....	93
Referencias Bibliográficas.....	98



INTRODUCCIÓN

JUSTIFICACION

En tiempos coloniales, Vasco de Quiroga en territorio tarasco, al observar la desorganización y pobreza generada por el colonialismo español, formuló un plan de seguridad social para indígenas en 1531.

Posteriormente, existieron algunos planes de seguridad social propiciados por el emperador Maximiliano de Habsburgo (1864-1867), los cuales no progresaron. En el periodo del Porfiriato a fines del siglo XIX, creció el proceso de industrialización nacional, y con ello la clase obrera que requería un sistema de seguridad social, sobre todo en el Estado de México, en la Ciudad de México, Monterrey, Puebla y Guadalajara. En este tiempo el Gobernador del Estado de México José Vicente Villada(1904) proclamó una Ley de Accidentes de Trabajo. Posteriormente en 1906, el General Bernardo Reyes gobernador de Nuevo León, proclama también una Ley sobre Accidentes de Trabajo.

La atención a la seguridad social toma importancia en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917, donde en su Frac. XXIX, del art. 123, establece la necesidad de la apertura de las Cajas de Seguros Populares para proteger invalidez, cesación involuntaria del trabajo, entre otros.

Desde su campaña presidencial el General Álvaro Obregón demostró interés por la implantación de un Seguro Social, realizando en 1921 un proyecto de ley para la creación del Seguro Social Obrero, encontrando oposición empresarial. Mientras tanto, en Veracruz el gobernador interino Ángel Cazarín, gestó la iniciativa de “Ley de enfermedades profesionales” surgida a partir de la huelga de trabajadores de Orizaba de junio de 1923, donde los obreros exigían un



Seguro para enfermedades profesionales, sin embargo esta ley fue rechazada por los representantes industriales. En 1926 trabajadores organizados lograron crear la Ley General de Previsiones Civiles y Retiro, convirtiéndose en la Dirección General de Pensiones antecesora del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE). El presidente Emilio Portes Gil promovió la modificación del Art. 123 constitucional para considerar como utilidad pública la expedición de la Ley del Seguro Social. En agosto de 1931 el presidente Pascual Ortiz Rubio promulgó la Ley Federal del Trabajo y seguido a ello, en enero de 1932, el H. Congreso de la Unión otorgó facultades para que en un plazo de 7 meses se expidiera la Ley del Seguro Social, sin embargo el proyecto no se resolvió.

En 1933, el Gobernador de Veracruz de extracción comunista General Adalberto Tejeda, propuso la implementación de un Seguro Social, pero no encontró respaldo a nivel federal. Durante la campaña presidencial del General Lázaro Cárdenas del Río en 1934, propuso la implantación de un Seguro Social en México, haciendo que en el año 1935 el Departamento de Trabajo enviara al Congreso de la Unión un nuevo proyecto de Ley del Seguro Social, el cual tampoco tuvo progreso. En 1936, Valentín González Suárez, trabajador de la Fábrica de Río Blanco, Veracruz, redactó el proyecto: Un Estudio de Seguro General del Trabajo de Previsión Social, y se organizó con algunos obreros y profesionistas para fundar la Sociedad Pro Seguro Social destinada a promover a nivel federal y legislativo la instalación de un régimen de seguridad social en México. El proyecto contó con el interés del Ing. Miguel García Cruz quien siendo presidente de la Comisión Técnica y Redactora de la Ley para el Seguro Social pudo integrar el proyecto para confeccionar la Ley del Seguro Social. Siendo presidente de la República el Gral. Manuel Ávila Camacho, el Congreso de la Unión aprobó la Ley del Seguro Social el 9 de enero de 1941, consolidándose el 19 de enero de 1943.



El Instituto Mexicano del Seguro Social nace oficialmente el 19 de enero de 1943 e inició operaciones el 1 de enero de 1944. Forma parte de la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS), de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS) la cual preside actualmente. Su sindicato, el (SNTSS) Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social se crea en respuesta a las aspiraciones de la clase trabajadora nacional respecto de los derechos laborales y ciudadanos y la primera sección sindical nace en Puebla.

Objetivo General

Presentar mi experiencia laboral obtenida en el área del Departamento de Limpieza e Higiene, en como Ayudante de Limpieza e Higiene, así como la aplicación de los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional en la Licenciatura en Sistemas Comerciales.

Objetivos Específicos

Elaborar un análisis descriptivo del modelo educativo de la Universidad de Quintana Roo; así como de su normatividad y su desempeño en la formación de profesionistas.

Describir y analizar el programa educativo “Licenciatura en Sistemas Comerciales”; así como las características distintivas de su plan de estudios 2002.

Realizar un análisis de impacto en referencia a la realización correcta de la limpieza y desinfección de las áreas de un hospital.

Describir la aplicación de los conocimientos obtenidos durante mi formación profesional en el puesto que desempeño como Ayudante de Limpieza e Higiene en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).



Capítulo I.- La Universidad de Quintana Roo

CREACION

1.1 Antecedentes

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

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

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

¹ Decreto de Creación de la Universidad de Quintana Roo



La oferta educativa inicial fue de ocho licenciaturas: Antropología, Derecho, Sistemas Comerciales, Ingeniería Ambiental, Sistemas de Energía, Relaciones Internacionales y Lengua Inglesa. Hoy, a 27 años de distancia, la Universidad ofrece 25 programas educativos y se conservan las carreras originales. En la entidad quintanarroense, la UQROO es la única institución educativa de nivel superior que ofrece los cuatro niveles más importantes que reconoce el sistema.²

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

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

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

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

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

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



1.2 Característica Principal de la Institución

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

- a) Impartir educación superior en los niveles de licenciatura, estudios de postgrado, cursos de actualización y especialización bajo diferentes modalidades de enseñanza para formar profesionistas, profesores e investigadores que requiere el Estado de Quintana Roo, la región y el país. Ello mediante la formación de individuos de manera integral con clara actitud humanista, social y científica, dotados de espíritu emprendedor, innovador y de logro de objetivos; encauzados a la superación personal, comprometidos con el progreso del ser humano, del aprecio a la patria y a la conciencia de responsabilidad social.
- b) Organizar, fomentar y generar nuevos conocimientos mediante programas de investigación científica, humanística, social, cultural y de desarrollo tecnológico, buscando resolver las necesidades de la sociedad quintanarroense y del país en general.
- c) Organizar, fomentar y realizar programas y actividades relacionadas con la creación artística, la difusión y extensión de los beneficios de la cultura que propicien el avance en su conocimiento y desarrollo.
- d) Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo científico, cultural y natural del Estado de Quintana Roo, de la región y del país De naturaleza eminentemente social que propicia la participación de la sociedad a través de sus opiniones, demandas y requerimientos sociales. Con un sistema financiero diversificado que no sólo estimula la generación de ingresos propios, sino que propicia una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.



1.3 Modelo de Educación Superior

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

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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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

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

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



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

1.4 Misión y Visión

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

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

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



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

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

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

1.5 Valores de la Universidad

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

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

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



1.6 Finalidad de la Universidad de Quintana Roo

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

- a) Impartir educación superior en los niveles de licenciatura, estudios de postgrado, cursos de actualización y especialización bajo diferentes modalidades de enseñanza para formar profesionistas, profesores e investigadores que requiere el Estado de Quintana Roo, la región y el país. Esto mediante la formación de individuos de manera integral con clara actitud humanista, social y científica, dotados de espíritu emprendedor, innovador y de logro de objetivos encauzados a la superación personal, comprometidos con el progreso del ser humano, del aprecio a la patria y a la conciencia de la responsabilidad social.
- b) Organizar, fomentar y generar nuevos conocimientos, mediante programas de investigación científica, humanística, social, cultural y de desarrollo tecnológico, buscando resolver las necesidades de la sociedad quintanarroense y del país en general.
- c) Organizar, fomentar y realizar programas y actividades relacionadas con la creación artística, la difusión y extensión de los beneficios de la cultura que propicien el avance en su conocimiento.
- d) Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo científico, cultural y natural del Estado de Quintana Roo, de la región y del país, de naturaleza social que propicia la participación de la sociedad



a través de sus opiniones, demandas y requerimientos sociales. Con un sistema financiero diversificado que no solo estimula la generación de ingresos propios, sino que propicia una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.

1.7 Principales Elementos

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

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



1.7.1 Escudo



Autor: J. Enrique Hernández Rodríguez.

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

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

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

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

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

Finalmente, se ha incluido en la parte inferior una banda con el lema de la Universidad de Quintana Roo.



1.7.2 Lema

“Fructificar la razón: trascender nuestra cultura”

Autor: Maribel Rubí Urbina Reyes.

En su propuesta, la autora del lema insistió como hilo conductor en dos conceptos básicos: Razón y Trascendencia.

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

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



1.7.3 Bibliotecas

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

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

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

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

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



Misión

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

Visión

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

Valores Compartidos

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

Meta

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



Servicios Bibliotecarios

Préstamo en sala:

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

Préstamo a domicilio:

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

Préstamo inter bibliotecario:

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

Orientación y consulta:

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

Investigación documental:

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



Cubículos:

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

Aulas Informáticas:

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

Formación de usuarios de información:

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



Bases de Datos Disponibles:

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

- Biblioteca virtual que ofrece el acceso en línea a más 37 bases de datos referenciales y de texto completo. Este paquete contiene bases de datos especializadas y multidisciplinarias. La disponibilidad de este paquete fue a partir del año 2001 al conformarse el consorcio de bibliotecas universitarias de la Red de Bibliotecas de la Región Sur Sureste de la ANUIES (REBIS) A los tres paquetes mencionados se agregan dos más,
- Proquest. Con más de 1.6 millones de entradas, Digital dissertations, representa el trabajo de graduados de más de 1000 escuelas y universidades. Se agregan 47000 nuevas disertaciones y 12000
- OCLC, FirstSearch. Es un servicio en línea que da acceso a los profesionales bibliotecarios y usuarios a una abundante colección de bases de datos de referencia. Con FirstSearch, el material aparece destacado en los resultados de búsqueda en docenas de bases de datos importantes.
- Springer SpringerLink. Es líder mundial en bases de datos interactivas para libros y revistas STM. Más de 10 millones de computadoras tienen conexión directa a SpringerLink y visualizan millones de páginas cada mes.
- Ebsco Host Paquete de 5 bases de datos de información en todas las áreas, con 3,200 publicaciones periódicas académicas y texto completo para 2,280.



Colecciones:

Colección General.

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

Hemeroteca.

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

Mapoteca.

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

Videoteca.

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

Base de Datos en Disco Compacto.

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



1.7.4 Departamento de Cómputo y Telemática

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

Lema

“Tecnología e Innovación a su servicio”

Valores

Compromiso Institucional

Innovación

Actitud de Servicio

Calidad

Respeto

Misión

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

Visión

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



Equipos

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

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

Fuente: Centro de computo universitario.



1.7.5 Principales Laboratorios

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

La investigación es una actividad prioritaria cuyos resultados de alta calidad y pertinencia le dan prestigio a la institución. Las líneas de generación y aplicación innovadora del conocimiento están bien definidas, existen lineamientos institucionales adecuados de operación y evaluación. Así como una clara definición respecto al balance entre la investigación básica y aplicada.

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

1.7.6 Principales Programas Culturales

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



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

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

1.7.7 Proyecto de Vinculación Exitoso con la Industria

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

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



1.7.8 Convenios con Organismos Nacionales e Internacionales

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

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

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



CAPITULO II

Licenciatura en Sistemas Comerciales

Perfil y Objetivos.

2.1 Justificación de la Licenciatura

Los cambios que se presentan actualmente apuntan hacia una integración cada vez mayor de los procesos económicos entre las entidades, tanto al interior como al exterior de los países.

Dentro de esta integración económica el papel de los sistemas de comercialización cobra, cada día, mayor importancia y aumenta de tal forma su cobertura y su especialización que resulta indispensable contar con profesionistas que tengan amplios conocimientos al respecto.

El sureste mexicano y particularmente en la región del Caribe en estos días, esta situación se hace más patente; por ello, la Universidad de Quintana Roo ofrece la Licenciatura en Sistemas Comerciales, para contribuir al fortalecimiento de la entidad mediante la optimización de los procesos de producción y distribución de la zona con el resto del mundo.

2.2 Objetivo curricular de la carrera

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



2.3 Perfil del Aspirante y Perfil del Egresado

- **Perfil del Aspirante**

Los aspirantes a ingresar a la licenciatura en sistemas comerciales deberá:

- ❖ Ser egresado de las instituciones de educación media superior.
- ❖ Haber cubierto todas las materias y presentar el certificado de estudios correspondiente.
- ❖ Provenir del área de ciencias sociales, económico-administrativas o matemáticas.
- ❖ Tener interés en contribuir al desarrollo socioeconómico regional y nacional, en las áreas de planeación de sistemas comerciales y cadenas productivas.
- ❖ Mantener una actitud abierta ante el trabajo interdisciplinario.
- ❖ Tener una actitud creativa en el contexto empresarial e interés en las relaciones comerciales nacionales e internacionales.



- **Perfil del Egresado**

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

- Analizar y describir los procesos y sistemas de producción y distribución y su interrelación con el resto del sistema económico.
- Implementar alternativas de comercialización que tiendan a un desarrollo equilibrado del sistema.
- Desarrollar sistemas comerciales de bienes y servicios, desde los procesos productivos hasta los de consumo.
- Formular, evaluar e implementar proyectos de sistemas comerciales tanto nacionales como internacionales, en forma aislada o global.
- Manejar los esquemas financieros y de negociación para las instancias comerciales tanto al interior como al exterior del país.



2.4 Ventaja Comparativa de la Lic. En Sistemas Comerciales Respecto a Otras Licenciaturas

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

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



2.5 Actividad Profesional

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

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



2.5.1 Campo Profesional

Como Licenciado en Sistemas Comerciales podrás trabajar:

- En la propuesta y desarrollo de empresas productivas, como propietario o asociado de las mismas.
- En la iniciativa privada, en todas las empresas de producción, transformación y comercialización de bienes y servicios, al interior y al exterior del país.
- En las asociaciones de empresarios de estas ramas, podrás brindar servicios de asesoría.
- En el sector público en las áreas de industria y comercio, tanto nacional como internacional.
- Asimismo podrás dedicarte a actividades de investigación y docencia.
- Tendrás amplio dominio de los programas de cómputo y del idioma inglés, que permitirán tu desarrollo profesional en cualquier ámbito nacional e internacional al que desees incursionar.



2.6 Organización de la Licenciatura

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

2.6.1 Mapa Curricular

La carrera contiene cursos organizados de la siguiente manera:

1. Asignaturas Generales (AG)

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

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

2. Asignaturas Divisionales (AD)

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

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



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

3. Asignaturas de Concentración Profesional (ACP)

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

4. Asignaturas de Apoyo (AA)

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



2.7 Plan de Estudios 1995-2002.

2.7.1 Asignaturas Generales

Lógica

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

La asignatura de lógica, de este modo no solamente se vincula con otras asignaturas del plan de estudios o con los objetivos instruccionales que pueda tener una licenciatura, sino que, vincula de manera directa con objetivos mucho más generales y de mayor profundidad que tiene la universidad en sí mismo y que puede nominarse como la formación integral del alumno para una sana y productiva integración de la sociedad.

Por otra parte el desarrollo de nuestra sociedad actual, depende cada día de interacciones más complejas entre los elementos que la componen, y uno de ellos, de los más importantes desde nuestro punto de vista, es el conocimiento, que en nuestra sociedad tecnológica se entiende cada día más como el saber cómo, es decir el conocimiento para hacer cosas. Desde este punto de vista, el curso de lógica, pretende que el alumno no solamente adquiera los conocimientos necesarios para, sino, que los ponga en práctica, empezando a hacerlo seriamente en este curso y creando el hábito de hacerlo siempre en su vida profesional futura.



Matemáticas

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

Como estudiantes trataremos de desarrollar la habilidad para elaborar modelos matemáticos sencillos de diversas situaciones problemáticas en distintas áreas del conocimiento y de ejercitar distintos procedimientos del razonamiento lógico tales como deducción, inducción, análisis y síntesis, generalización, comparación clasificación, etc.

Escritura y Comprensión de Textos.

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

Seminario de Problemas Regionales

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



Ética

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

Atenderá este curso el aspecto formativo de una conciencia social y, también el aspecto integrativo de una sensibilidad que le procure elementos que aporten a su mejoramiento del mundo que lo rodea.

2.7.2 Asignaturas Divisionales

Historia y Cultura Regional

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

Introducción a la Economía

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



Introducción al Estudio del Derecho

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

Problemas Sociales Contemporáneos

El curso enfatiza el análisis crítico de los problemas más significativos de nuestra civilización y la reflexión sobre alternativas de solución a los problemas planteados. En una segunda parte el estudiante identificará diversas interpretaciones sobre la realidad nacional y elaborará sus propias respuestas a los problemas más importantes del país. Temática: Sistemas Sociales y Políticos, áreas de conflicto, totalitarismo y democracia, crisis y cambio social, el nuevo orden mundial. México: cultura e identidad nacional, tradición y modernización, estado y sistema político, sociedad y economía, México ante el mundo.

Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales

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



2.7.3 Asignaturas de Concentración Profesional

Procesos Administrativos

Conceptos administrativos básicos. Planeación, Organización, Dirección y Control, actividades gerenciales; empresas de bienes y servicios.

Matemáticas I (cálculo y ecuaciones)

El curso comprende el estudio del cálculo diferencia e integral como una herramienta matemática para el entendimiento, la comprensión y la sistematización del estudio de otras ciencias y su aplicación a la descripción y solución de problemas en las áreas de ingeniería y las ciencias naturales:

- Números reales
- Sucesiones en serie; funciones, derivación e integración en una variable.

Estadística Descriptiva e Inferencial

El curso proporciona conocimientos sobre conceptos y métodos para el manejo de conjuntos de datos, da herramientas para la utilización e interpretación estadística de los datos dentro de un proceso de investigación, los temas incluyen representación de datos, en forma tabular y gráfica; identificación de conceptos relacionados con las medidas de centralización y de dispersión dentro de problemas específicos; utilización de conceptos probabilísticas en la resolución de problemas elementales, aplicación de las técnicas de mínimos cuadrados, y verificación de hipótesis en las que se sustenta el modelo de regresión, a partir del análisis de residuos.



Microeconomía

Fundamentos. Producción, punto de equilibrio para el productor. Oferta Demanda. Comportamiento del consumidor, curvas de indiferencia, costo y beneficio.

Historia Económica Mundial.

Orígenes de la economía, sistema económico en la edad media, capitalismo comercial, surgimiento de la economía. Primera evolución industrial, aportación de los economistas clásicos, teoría marxista, escuela marginalista, escuela moderna europea y pensamiento económico norteamericano. Economía primera y segunda guerra mundial. Teoría keynesiana, segunda Revolución Industrial, escuela Estructuralista, teoría poskeynesiana, monetarismo, ofertismo y sus repercusiones en América Latina, desintegración de la URSS, procesos de globalización, países de reciente industrialización, modelo económico alemán y japonés, nuevo modelo económico norteamericano.

Introducción a la Contabilidad y Análisis de Estados Financieros

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

Matemáticas Financieras.

Concepto análisis de sistemas, forma general de programación lineal, métodos particulares y solución de problemas, teoría de colas, teoría de inventarios, técnica Montecarlo.



Macroeconomía.

Fundamentos básicos teóricos; demanda agregada, consumo ingreso y el modelo IS – LM. Política fiscal, mercado de dinero, teoría de la inversión oferta y demanda agregadas, inflación, déficit público, crecimiento y ciclo económico. Políticas de estabilización, apertura de la economía, expectativas de los agentes económicos.

Derecho Mercantil I.

Concepto, fuentes del Derecho Mercantil Mexicano, actividades de comercio, comercio general, individual y social, contrato de sociedades, sociedades; Colectiva, Comandita Simple, y por acciones, Anónima, Organización dela Sociedad Anónima. Capital Social, emisión de obligaciones, balanza y reservas, Sociedad de Responsabilidad Limitada, de Capital Variable, disolución y liquidación de las Sociedades Mercantiles, Fusión y Transformación, Títulos-Valores, Empresa, Nombre, Marcas y Patentes.

Contabilidad de Costos.

Conceptos básicos, función naturaleza de los costos, métodos de costeo, clasificación de costos, ciclo de contabilidad de costos, contabilidad de materias primas, de artículos producidos y vendidos, costos de materias primas y de mano de obra, costos indirectos de fabricación, análisis de costos conjuntos, costos estándar, sistema de costeo, toma de decisiones.



Psicología de las Relaciones Comerciales.

Comunicación, elementos, canales y tipos, reglas para una buena comunicación obstáculos, motivación y aspectos de las tomas de decisiones del consumidor, motivos de compra y caracteres del consumidor, perfiles requeridos en los diferentes modelos de comercialización, el análisis transaccional como herramienta de la comercialización.

Historia Económica de México.

La economía prehispánica y colonial, las reformas borbónicas, movimiento de Independencia, proyectos de nación y la formación del estado nacional durante el siglo XIX, revolución mexicana, reforma del estado y la nacionalización de la economía, desarrollo estabilizador, desarrollo compartido, auge petrolero y crisis, globalización e internacionalización de la economía, apertura externa y desincorporación de empresas del sector público.

Negociación y Mercadeo.

Técnicas de ventas. Organización de ventas, adiestramiento de negociaciones nacionales e internacionales, manejo de la mezcla de mercadotecnia, manejo del marco legal, operaciones de crédito.

Análisis de Estados Financieros.

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



Derecho Mercantil II.

Compraventa, operaciones de bolsa, contrato de comisión y mandato mercantil, contrato de mediación, depósito, operaciones bancarias: pasivas y activas. Instituciones de crédito, contrato de seguro, seguro personal, contrato de transportación comercial, de garantía quiebra y suspensión de pagos, sociedades extranjeras.

Econometría.

Modelos económicos, análisis de equilibrio en la economía, modelos lineales, álgebra matricial.

Investigación de Mercados.

Proceso de investigación, tipos de investigación de mercados, modelo de investigación, fuentes de información, técnicas para obtener la información, experimentación, trabajo de campo, análisis de información, presentación de resultados, práctica de una investigación de mercado real.

Comercio Internacional I.

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

Mercadotecnia I.

Conceptos fundamentales, administración de la mercadotecnia, sistemas de información, oportunidades de mercado, segmentación de mercados, diseño de productos, fijación de precios, canales de distribución, promoción, marco legal.



Derecho Fiscal.

Antecedentes, impuestos, hacienda pública, leyes fiscales, crédito fiscal, interpretación y clasificación de los impuestos.

Procedimientos administrativos de ejecución, ley de ingresos y egresos de la federación, productos, derechos, impuesto al valor agregado, impuesto sobre la renta, franquicias.

Econometría Aplicada.

Análisis estático comparativo, problemas de optimización, análisis dinámico, ejercicios concretos indicadores sectoriales, tasa de interés y cpp. Índices bursátiles, inversión.

Comercio Internacional II.

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

Operaciones Bancarias y Financieras.

Formas de organización, valores de negocios, mercados financieros, instituciones financieras, mercado de acciones, tasas de interés, costos de capital administración de crédito, financiamiento a corto y mediano plazo, procesos de interés, apalancamiento, operaciones de banca de inversión, arrendamiento; tipos, requerimientos, entre otros.



Mercadotecnia II.

Mezcla de mercadotecnia, estrategias de mercadotecnia; enfoque del consumidor, enfoque de la competencia, implementación, desarrollo y control del programa de mercadotecnia. Evaluación del programa de mercadotecnia, mercadotecnia de los servicios, no lucrativas, mercadotecnia negativa y mercadotecnia industrial.

Administración de Ventas I.

Fundamentos, funciones, planeación de ventas, relación con distribuidores, gerencia comercial, organización de ventas, agentes de ventas; reclutamiento, selección, remuneración, adiestramiento. Motivación y supervisión.

Seminario de Problemas Regionales.

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

Planeación Estratégica.

Panorama general de la planeación, definición de la misión de la empresa, establecimiento de objetivos y metas, diseño de cartera, estrategias funcionales.



Desarrollo de Productos.

Concepción del sistema de producción, localización, demanda, fuentes de abastecimiento, control de líneas de producción, administración de operaciones, productividad, control de calidad.

Mercadotecnia Internacional.

Sistema de comercio internacional, ambiente económico, político-legal, cultural, ingreso al mercado internacional, elección, tipo de mercado, decisión para entrar al mercado, decisión sobre programa de mercadotecnia internacional, organización de mercadotecnia.

Análisis de Mercados.

Función de investigación, principios, clasificación, experimentación de laboratorio y de campo, análisis estadístico, simulación, estudio y clasificación de los agentes, factores, medio ambiente; jurídico, político, social, tecnológico, mercados regionales, externos.

Promoción y Publicidad.

Desarrollo de comunicación, público meta, respuesta buscada, mensajes y medios, atributos, evaluación, retroalimentación, presupuesto de promoción, mezcla promocional, planeación de la comunicación, decisiones de publicidad, objetivos, presupuestos, mensajes, medios, evaluación, promoción de ventas relaciones públicas, publicidad no pagada.



Administración de Ventas II.

Territorio de ventas, principios y métodos, territorio básico, delimitación de agentes, mayoristas, minoristas, control de ventas, agentes distribuidores, costos de mercadeo, clientes individuales, costos por línea y por producto.

Sistemas de Logística, Distribución y Transporte.

Funciones del canal de distribución, objetivos y restricciones del canal, identificación, selección y evaluación de los canales de distribución, naturaleza de la distribución física-objetivos, pedidos, almacenamiento, inventarios, transporte: elección, áreas geográficas, tipos.

Derecho Económico Internacional.

Leyes de comercio internacional, marco legal para acuerdos y tratados comerciales, procesos legal para las relaciones comerciales internacionales, acuerdos legales internacionales (sanitarios, ecológicos) procedimientos legislativos nacionales ante cambios en el entorno legal internacional, aspectos jurídicos de la transferencia de tecnología, marco legal de integración económica.

Seminario de Investigación I.

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

Proyectos de Comercio Internacional I.

Definición de un proyecto de comercio exterior, ejercicio práctico del proyecto,



Operaciones Financieras Internacionales.

Tasas de cambio, sistema monetario internacional, administración de activos extranjeros, mercados internacionales de capital, tipos de inversión extranjera, exportación e importación de capitales, sociedades de inversión con activos extranjeros, factoraje, mercado de futuros, mercado de divisas, marco legal.

Seminario de Investigación II.

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

Proyectos de Comercio Internacional II.

Elaboración y evaluación de un proyecto de exportación.

Administración de Recursos Humanos.

Conceptos fundamentales, planeación de recursos humanos, reclutamiento, selección, orientación, adiestramiento y desarrollo, evaluación, separación, marco legal, motivación, liderazgo, organigrama, descripción de puestos.

Seminario Temático

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



2.7.4 DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES ECONOMICO Y ADMINISTRATIVAS

LICENCIATURA EN SISTEMAS COMERCIALES

PLAN 1995

MAPA CURRICULAR:

CICLO 1			
Clave		C	Requisito
AG-108	ESCRITURA Y COMPRENSIÓN DE TEXTOS	6	
AG-109	MATEMÁTICAS	7	
AD-106	INTRODUCCIÓN A LA ECONOMÍA	6	
ACP-105	INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD Y ANÁLISIS FINANCIEROS	6	



CICLO 2

Clave		C	Requisito
ACPSC-113	PSICOLOGÍA EN LAS RELACIONES COMERCIALES	6	
AD-110	HISTORIA Y CULTURA REGIONAL	6	
ACP-102	MATEMÁTICAS I (CÁLCULO Y ECUACIONES)	6	
ACPSC-103	MERCADOTECNIA I	6	
ACP-107	MICROECONOMÍA	6	AD-106

CICLO 3

Clave		C	Requisito
ACPSC-107	MERCADOTECNIA II	6	ACPSC-103
ACP-104	MATEMÁTICAS II (ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL)	6	
AD-111	INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DEL DERECHO	6	
ACPSC-109	ADMINISTRACIÓN DE VENTAS I	6	



CICLO 4

Clave		C	Requisito
ACPSC-105	NEGOCIACIÓN Y MERCADEO	6	
ACPSC-111	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	6	
ACPSC-108	DESARROLLO DE PRODUCTOS	6	
ACPSC-114	ADMINISTRACIÓN DE VENTAS II	6	ACPSC-109

CICLO 5

Clave		C	Requisito
ACPSC-116	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	6	
AG-110	ÉTICA	6	
ACPSC-115	ANÁLISIS DE MERCADO	6	ACPSC-111
ACPSC-112	SISTEMAS Y LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE	6	
ACPSC-117	MERCADOTECNIA INTERNACIONAL	6	
ACPSC-121	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	6	



CICLO 6

Clave		C	Requisito
ACP-125	DERECHO MERCANTIL I	6	
ACP-111	MACROECONOMÍA	6	AD-106
ACPSC-102	CONTABILIDAD DE COSTOS	6	ACP-105
ACP-106	MATEMÁTICAS FINANCIERAS	6	
ACP-103	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	6	

CICLO 7

Clave		C	Requisito
AG-111	SEMINARIO DE PROBLEMAS REGIONALES	8	
AD-107	PROBLEMAS SOCIALES CONTEMPORÁNEOS	6	
ACP-113	COMERCIO INTERNACIONAL I	6	
ACP-112	HISTORIA ECONÓMICA DE MÉXICO	6	
ACP-109	ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS	6	ACP-105



CICLO 8

Clave		C	Requisito
ACP-126	DERECHO MERCANTIL II	6	ACP-125
ACP-110	ECONOMETRÍA	6	ACP-104
ACP-108	HISTORIA ECONÓMICA MUNDIAL	6	
ACP-114	COMERCIO INTERNACIONAL II	6	ACP-113
ACPSC-106	OPERACIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS	6	ACP-109

CICLO 9

Clave		C	Requisito
ACPSC-104	DERECHO FISCAL	6	
ACPSC-127	ECONOMETRÍA APLICADA	6	ACP-110
ACPSC-118	PROYECTO DE COMERCIO INTERNACIONAL I	6	
ACP-115	SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN I	8	
ACPSC-124	OPERACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL	6	ACPSC-106



CICLO 10

Clave		C	Requisito
ACPSC-110	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	6	
ACPSC-125	DERECHO ECONÓMICO INTERNACIONAL	6	
ACPSC-122	PROYECTO DE COMERCIO INTERNACIONAL II	6	ACPSC-118
ACP-116	SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II	8	ACP-115
ACP-127	SEMINARIO TEMÁTICO	8	

Fuente: Dirección de Bienestar Estudiantil.



2.8 Modalidades de Titulación

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

2.8.1 Titulación por promedio

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

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

2.8.2 Estudios de pos-grado.

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

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

Si el alumno cumple con los requisitos previamente señalados deberá:

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



2.8.3. Examen general para el egreso de la licenciatura (EGEL).

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

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

- Una Vez acreditado el EGEL, se podrán iniciar los trámites de Titulación.
- Una vez que se haya aprobado el examen general el alumno deberá:
 - a) Deberá solicitar la modalidad elegida, anexar la constancia emitida por el CENEVAL y todos los requisitos de titulación.

2.8.4 Trabajo Monográfico.

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

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

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

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

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



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

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

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

2.8.5 Tesis.

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

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

Se deberá presentar la siguiente documentación:

- a) Entregar 8 ejemplares de la tesis al Área de Titulación.
- b) Presentar el examen profesional, exponiendo el tema de la tesis en público y ante el jurado.



c) Aprobar el examen profesional, obteniendo la mayoría de los votos aprobatorios del jurado.

Documentación solicitada para Titularse:

- a) 6 fotografías tamaño título ovaladas blanco y negro
Hombres (Traje oscuro, corbata, camisa clara, sin lentes)
Mujeres (Traje oscuro, blusa clara, sin lentes con maquillaje leve).
 - b) 6 fotografías tamaño infantil cuadradas (Con las mismas características)
(En las fotografías no es necesario tener la cara despejada)
- Acta de nacimiento.
 - Certificado de secundaria.
 - Certificado de bachillerato.
 - Certificado profesional.

Constancias de no adeudo:

- De la biblioteca
- Actividades deportivas y/o actividades culturales
- Por cuotas o servicios recibidos, (en recursos financieros)
- De equipo de laboratorio, (solamente para las carreras de ingenierías).
- De equipo pata (profesional asociado en turismo alternativo)
- Constancia de acreditación del idioma ingles
- Constancia de liberación del servicio social
- Recibo de pago por derechos de titulación
- CURP
- Identificación con fotografía
- Comprobante de domicilio



Dependiendo de la modalidad elegida:

- 8 ejemplares de tesis
- 6 ejemplares de trabajo monográfico
- constancia de acreditación de EGEL
- constancia de estudios de Pos-grado

Importante: Los documentos deberán ser presentados en 3 tantos: uno de originales en el que se integrarán las fotografías, y los otros dos de copias en tamaño carta.

Todos los documentos deben de:

- Tener firmas originales, no se aceptan firmas por poder, ausencia o facsímil.
- Los certificados de estudios expedidos fuera de la localidad y no estén exentos de legalización, deberán estar debidamente legalizados por el secretario general de gobierno del estado que lo expide.(Universidad de Quintana Roo, s.f.)

2.9.Conclusión.

Es necesario e indispensable que el aspirante que desea estudiar la carrera de Sistemas Comerciales, debe tener vocación para el comercio y los negocios, así como la disposición para la promoción y la publicidad, con gran interés en el comercio nacional e internacional, así como también es indispensable tener creatividad, liderazgo y el don de convencimiento para llevar a cabo y con éxito las metas establecidas, ya sea en el ámbito empresarial o en las dependencias de gobierno municipal, estatal o federal.



CAPITULO III

CREACION DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL. IMSS.

Introducción.

En este capítulo, se realiza una semblanza de lo que es el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y la descripción e importancia del Departamento de Limpieza e Higiene, que es donde me desempeño en la categoría de Ayudante de Limpieza e Higiene, así como sus funciones básicas, fortalezas, ventajas, propuestas y funciones de mi departamento.

3.1.DECRETO DE FUNDACION DEL IMSS.

El Instituto Mexicano del Seguro Social nace oficialmente el 19 de enero de 1943 e inició operaciones el 1 de enero de 1944. Forma parte de la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS), de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS) la cual preside actualmente. Su sindicato, el (SNTSS) Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social se crea en respuesta a las aspiraciones de la clase trabajadora nacional respecto de los derechos laborales y ciudadanos y la primera sección sindical nace en Puebla.



3.2. ANTECEDENTES HISTORICOS PARA LA IMPLEMENTACION DEL SEGURO SOCIAL.

En tiempos coloniales, Vasco de Quiroga en territorio tarasco, al observar la desorganización y pobreza generada por el colonialismo español, formuló un plan de seguridad social para indígenas en 1531.

Posteriormente, existieron algunos planes de seguridad social propiciados por el emperador Maximiliano de Habsburgo (1864-1867), los cuales no progresaron. En el periodo del Porfiriato a fines del siglo XIX, creció el proceso de industrialización nacional, y con ello la clase obrera que requería un sistema de seguridad social, sobre todo en el Estado de México, en la Ciudad de México, Monterrey, Puebla y Guadalajara. En este tiempo el Gobernador del Estado de México José Vicente Villada(1904) proclamó una Ley de Accidentes de Trabajo. Posteriormente en 1906, el General Bernardo Reyes gobernador de Nuevo León, proclama también una Ley sobre Accidentes de Trabajo.

La atención a la seguridad social toma importancia en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917, donde en su Frac. XXIX, del art. 123, establece la necesidad de la apertura de las Cajas de Seguros Populares para proteger invalidez, cesación involuntaria del trabajo, entre otros.

Desde su campaña presidencial el General Álvaro Obregón demostró interés por la implantación de un Seguro Social, realizando en 1921 un proyecto de ley para la creación del Seguro Social Obrero, encontrando oposición empresarial. Mientras tanto, en Veracruz el gobernador interino Ángel Cazarín, gestó la iniciativa de “Ley de enfermedades profesionales” surgida a partir de la huelga de trabajadores de Orizaba en Junio de 1923, donde los obreros exigían un seguro para enfermedades profesionales, sin embargo esta ley fue rechazada por los representantes industriales. En 1926 trabajadores organizados lograron crear la Ley General de Previsiones Civiles y Retiro, convirtiéndose en la Dirección General de Pensiones antecesora del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).



El presidente Emilio Portes Gil promovió la modificación del Art. 123 constitucional para considerar como utilidad pública la expedición de la Ley del Seguro Social. En agosto de 1931 el presidente Pascual Ortiz Rubio promulgó la Ley Federal del Trabajo y seguido a ello, en enero de 1932, el H. Congreso de la Unión otorgó facultades para que en un plazo de 7 meses se expidiera la Ley del Seguro Social, sin embargo el proyecto no se resolvió.

En 1933, el Gobernador de Veracruz de extracción comunista General Adalberto Tejeda, propuso la implementación de un Seguro Social, pero no encontró respaldo a nivel federal. Durante la campaña presidencial del General Lázaro Cárdenas del Río en 1934, propuso la implantación de un Seguro Social en México, haciendo que en el año 1935 el Departamento de Trabajo enviara al Congreso de la Unión un nuevo proyecto de Ley del Seguro Social, el cual tampoco tuvo progreso. En 1936, Valentín González Suárez, trabajador de la Fábrica de Río Blanco, Veracruz, redactó el proyecto: Un Estudio de Seguro General del Trabajo de Previsión Social, y se organizó con algunos obreros y profesionistas para fundar la Sociedad Pro Seguro Social destinada a promover a nivel federal y legislativo la instalación de un régimen de seguridad social en México. El proyecto contó con el interés del Ing. Miguel García Cruz quien siendo presidente de la Comisión Técnica y Redactora de la Ley para el Seguro Social pudo integrar el proyecto para confeccionar la Ley del Seguro Social. Siendo presidente de la República el Gral. Manuel Ávila Camacho, el Congreso de la Unión aprobó la Ley del Seguro Social el 9 de enero de 1941, consolidándose el 19 de enero de 1943.



3.3 LEY DEL SEGURO SOCIAL.

La ley del Seguro Social vigente, publicada en el Diario Oficial de la Federación mediante decreto de fecha 21 de diciembre de 1995¹ es el marco legislativo bajo el que rige sus operaciones el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Actualmente, la Ley señala que la seguridad social tiene como finalidades:

- La asistencia médica.
- La protección de los medios de subsistencia.
- Los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo.
- El otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.

A efecto de cumplir con tal propósito, el Seguro Social comprende dos tipos de régimen; el obligatorio y el voluntario.



3.3.1. El régimen obligatorio

Es aquel que se financia con contribuciones provenientes de los patrones, el Estado y los propios trabajadores. Cuenta con cinco tipos de seguro: enfermedades y maternidad; riesgos de trabajo; invalidez y vida; retiro, cesantía en edad avanzada y vejez; Guarderías y prestaciones sociales. Son sujetos de aseguramiento del régimen obligatorio: los trabajadores, los miembros de sociedades cooperativas de producción y las personas que determine el Ejecutivo Federal mediante el Decreto respectivo, tal es el caso de los Estudiantes, amparados bajo el decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de septiembre de 1998.² Lo podemos definir como aquél

mediante el cual todas las personas que se encuentren en alguno de los supuestos normativos establecidos en el artículo 12 de la LSS, principalmente y, ante todo, aquellas que se encuentren afectadas a una relación de trabajo, así como las que están configuradas en alguna de las ficciones de ley (sociedades cooperativas) y aquellas que el Ejecutivo Federal, bajo ciertos lineamientos, tengan derecho y acceso a todo el esquema de seguridad social (riesgos de trabajo, enfermedades y maternidad; invalidez y vida; retiro, cesantía y vida; guardería y prestaciones sociales), obteniendo el beneficio de las prestaciones en dinero y en especie que se otorguen en cada una de las ramas de aseguramiento, en los términos específicos que la propia ley señale para cada uno de ellos, tanto para el propio asegurado, así como sus beneficiarios y, en general, a todos los derecho-habientes.



3.3.2. El régimen voluntario

De forma voluntaria y mediante convenio con el Instituto, podrán ser sujetos de aseguramiento en este régimen, los trabajadores en industrias familiares y los independientes como profesionales, pequeños comerciantes, artesanos y demás trabajadores no asalariados, los trabajadores domésticos, los ejidatarios, comuneros, colonos y pequeños propietarios; así mismo, los patrones (personas físicas) con trabajadores asegurados a su servicio y los trabajadores al servicio de las administraciones públicas de la Federación, entidades federativas y municipios que estén excluidos o no comprendidas en otras leyes o decretos como sujetos de seguridad social.



3.4. PATRIMONIO DEL SEGURO SOCIAL.

3.4.1. El patrimonio del Instituto lo constituyen:

Los bienes muebles e inmuebles de cualquier naturaleza, a excepción de los provenientes de adjudicación o dación en pago por adeudo de cuotas obrero patronales, capitales constitutivos y accesorios, así como cualquier otro que afecte las reservas que el Instituto deba constituir.

Derechos de propiedad y posesión de bienes muebles e inmuebles, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, que obren en poder del Instituto.

Donaciones, herencias, legados, adjudicaciones, subsidios y transferencias que se hagan a su favor en que no se preestablezca el destino de los bienes o derechos correspondientes.

Los intereses, dividendos, realización de activos, alquileres, rentas, rendimientos, utilidades, frutos y productos de cualquier clase, que generen los bienes y derechos afectos a su patrimonio.

Todos los bienes inmuebles que formen parte del patrimonio del Instituto, estarán destinados al servicio público de carácter nacional del Seguro Social.



3.5. ORGANOS SUPERIORES DEL SEGURO SOCIAL.

Los órganos superiores del Instituto Mexicano del Seguro Social se dividen en 4.

3.5.1 Órganos de Gobierno y Administración

Capítulo II. Art 258-262. Asamblea General.

Asamblea General es autoridad suprema del instituto, tiene 30 miembros que están compuestos por 3 equipos de diez integrantes cada uno que son: ejecutivo federal este establece las bases para determinar las siguientes dos, organizaciones patronales y organizaciones de trabajadores, y estos dos determinan los miembros de la asamblea general está a su vez será presidida por el Director General.

La Asamblea General se reunirá las veces que sea necesario y determinara el estado de ingresos y gastos y revisara anualmente la suficiencia de recursos para cada uno de los seguros riesgos.

Capítulo III. Art 263-264. Consejo Técnico.

El consejo técnico es el representante legal y administrador del Instituto por 12 miembros. Los secretarios de Hacienda, Salud, Trabajo y el Director General son el consejo técnico. Su cargo dura 6 años y con posible reelección; estos recibirán prestaciones y ejercen diversas funciones pero conforme a los lineamientos establecidos.

El consejo decide sobre inversiones de reservas y recursos, promueve el equilibrio financiero, resolver operaciones, aprobación a estructura, convocar asamblea, discutir y aprobar el presupuesto, autorizar convenios, observar pensiones, aprobar bases, aprobar programas de actividades.



Capítulo IV. Art 265-266. Comisión de Vigilancia.

La Comisión de Vigilancia que estará compuesta por seis miembros. Para formar esta Comisión cada uno de los sectores representativos que constituyen la Asamblea, propondrá dos miembros propietarios y dos suplentes, quienes durarán en sus cargos seis años

La Comisión de Vigilancia tendrá las atribuciones siguientes: Vigilar que las inversiones, practicar la auditoría, comprobar los avalúos de los bienes materia de operaciones del Instituto; sugerir ahorros para el Retiro.

Capítulo V. Art 267-269. Dirección General.

El Director General será nombrado por el Presidente de la República debiendo ser Mexicano por nacimiento que no adquiera otra nacionalidad y estar en pleno goce y ejercicio de sus derechos civiles y políticos, tiene las siguientes atribuciones: presidir las sesiones de la Asamblea General y del Consejo Técnico; ejecutar los acuerdos del propio Consejo; representar legalmente al Instituto, presentar anualmente al Consejo el informe de actividades, así como el programa de labores y el presupuesto de ingresos y egresos para el siguiente período; presentar anualmente al Consejo Técnico el balance contable y el estado de ingresos y gastos; presentar anualmente al Consejo Técnico el informe financiero y actuarial, etc. El Director General será auxiliado en el cumplimiento de sus funciones por los servidores públicos de mando, personal de base y de confianza que se establezcan en el Reglamento Interior del Instituto que a propuesta del Consejo Técnico, expida el Ejecutivo Federal considerando lo que al efecto se estipule en el contrato colectivo de trabajo suscrito con los trabajadores del Instituto y tendrá derecho de veto sobre las resoluciones del Consejo Técnico, en los casos que fije el reglamento. El efecto del veto será suspender la aplicación de la resolución del Consejo, hasta que resuelva en definitiva la Asamblea General.



3.5.2. La Comisión de Vigilancia tendrá las atribuciones siguientes:

- I. Vigilar que las inversiones se hagan de acuerdo con las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos;
- II. Practicar la auditoría de los balances contables y al informe financiero y actuarial a que se refiere el artículo 261 de esta Ley, así como comprobar los avalúos de los bienes materia de operaciones del Instituto;
- III. Sugerir a la Asamblea General, al Consejo Técnico, y a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, en su caso, las medidas que juzgue convenientes para mejorar el funcionamiento de los seguros que ampara esta Ley;
- IV. Presentar ante la Asamblea General un dictamen sobre el informe de actividades y los estados financieros presentados por el Consejo Técnico, para cuyo efecto éstos le serán dados a conocer con la debida oportunidad;
- V. En casos graves y bajo su responsabilidad, citar a Asamblea General Extraordinaria, y
- VI. Las demás que señalen las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos



3.5.3. Aspectos legales

Cuando los patrones y demás sujetos obligados, así como los asegurados o sus beneficiarios consideren impugnabile algún acto definitivo del Instituto, podrán recurrir en inconformidad, en la forma y términos que establezca el reglamento, o bien proceder en los términos del artículo siguiente.

Las resoluciones, acuerdos o liquidaciones del Instituto que no hubiesido impugnados en la forma y términos que señale el reglamento correspondiente, se entenderán consentidos.

Las controversias entre los asegurados o sus beneficiarios y el Instituto sobre las prestaciones que esta Ley otorga, deberán tramitarse ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, en tanto que las que se presenten entre el Instituto y los patrones y demás sujetos obligados, se tramitarán ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

Los derecho-habientes podrán interponer ante el Instituto queja administrativa, la cual tendrá la finalidad de conocer las insatisfacciones de los usuarios por actos u omisiones del personal institucional vinculado con la prestación de los servicios médicos, siempre que los mismos no constituyan un acto definitivo impugnabile a través del recurso de inconformidad.

El procedimiento administrativo de queja deberá agotarse previamente al conocimiento que deba tener otro órgano o autoridad de algún procedimiento administrativo, recurso o instancia jurisdiccional.

La resolución de la queja se hará en los términos que establezca el instructivo respectivo.



3.5.4. Prescripción y caducidad

La facultad del Instituto de fijar en cantidad líquida los créditos a su favor se extingue en el término de 5 años no sujetos a interrupción los cuales, son contados a partir de la fecha de la presentación por el patrón o por cualquier otro sujeto obligado. El plazo de caducidad solo podrá suspenderse cuando se interponga un recurso de inconformidad o juicio.

La obligación de enterar las cuotas y los capitales constitutivos prescribirá a los 5 años de la fecha de su exigibilidad. El derecho de los asegurados o sus beneficiarios para reclamar el pago de las prestaciones en dinero, respecto a los seguros de riesgo de trabajo, enfermedades y maternidad, invalidez y vida y guarderías y prestaciones sociales, prescriben en un año. Es inextinguible el derecho al otorgamiento de una pensión, ayuda asistencial o asignación familiar siempre y cuando el asegurado cumpla con los requisitos establecidos.

El derecho del trabajador o pensionados a recibir los recursos de la subcuenta de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez prescribe en favor del instituto a los 10 años de que sean exigibles.



3.6. CRISIS DEL SEGURO SOCIAL.

En las últimas décadas, el Instituto mexicano del seguro social (I.M.S.S.), ha pasado por una aguda crisis financiera, por la alta corrupción de directivos, por el recorte presupuestal que enfrenta la institución año con año y por el pasivo laboral generado por el pago a sus propios trabajadores en retiro. Por otro lado, las propuestas para remediar esta situación van desde una ampliación de la edad para la jubilación de los trabajadores del IMSS modificando el actual régimen de jubilados y pensionados o incluso la privatización de la Institución, mismas que han sido rechazadas por el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social y por algunos miembros del H. Congreso de la Unión.

En octubre de 2005, el Instituto tuvo un arriesgado emplazamiento a huelga durante la gestión de Santiago Levy Algazi, por lo que este fue relevado del cargo el 3 de octubre de 2005 por Fernando Flores y Pérez, subsecretario de Trabajo, Seguridad y Previsión de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social durante el gobierno del presidente Vicente Fox Quesada.



3.7.Misión, Visión y Valores del seguro social.

Misión.

Es ser el instrumento básico de la seguridad social, establecido como un servicio público de carácter nacional, para todos los trabajadores y trabajadoras y sus familias.

Visión.

Por un México con más y mejor seguridad social.

Valores.

Valores generales.

Justicia Social Equidad.

Retorno Económico y Social.

Valores de Gestión Pública.

En la misión:

Que viene definida por los estatutos del Instituto, hemos querido añadir una visión de futuro orientadora de los objetivos a alcanzar, que al mismo tiempo está impregnada de los siguientes valores de gestión pública.

Orientación a las personas:

Poner a los ciudadanos en el centro de nuestra gestión.

Eficiencia:

Optimizar al máximo los recursos disponibles de tal manera que podamos servir al mayor número posible de ciudadanos.



Calidad del servicio:

El compromiso con la mejora continua de nuestros servicios mediante la implantación de modelos estándar que permitan satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

Simplificación:

Gestionar y tramitar los expedientes con la menor aportación documental y en el menor tiempo posible.

Evaluación del rendimiento:

Evaluar de manera continua el nivel cuantitativo y cualitativo de la respuesta de la organización a la demanda.

Rendir cuentas:

Hacer visible y transparente la utilización y destino de los recursos disponibles.



CAPITULO IV.

EXPERIENCIA LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA E HIGIENE DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL. IMSS.

4.1 DEPARTAMENTO DE LIMPIEZA E HIGIENE.

El presente documento contiene los principios y fundamentos de la limpieza y desinfección de las distintas áreas del hospital.

Se realiza como aporte a la estandarización de procesos, en el marco de la política de calidad y mejoramiento continuo del Instituto Mexicano del Seguro Social. El documento contiene las definiciones y describe los compuestos utilizados para la realización de limpieza y desinfección, el procedimiento correcto de lavado de manos, los procedimientos básicos y necesarios de limpieza y desinfección en áreas de riesgo bajo, mediano y alto.

4.2 JUSTIFICACIÓN

La infección es un fenómeno que atenta día a día en contra del proceso normal de la vida, y que implica un desequilibrio de la naturaleza; proceso que ocurre muy frecuentemente por la falta de procedimientos y observación constante de los involucrados en el proceso de la limpieza e higiene, y por no prevenir situaciones que son del diario vivir en la convivencia de los seres humanos entre sí.



El ambiente hospitalario es de por sí, un lugar propicio para la generación y difusión de las infecciones nosocomiales, dado que todos los días llegan personas portadoras de los gérmenes que causan tales infecciones, y muchas otras que, por su mismo estado, tienen una viabilidad propicia para que los gérmenes encuentren el ambiente adecuado para su proliferación, causando alteraciones graves a la salud e incluso la muerte.

Estamos convencidos que solo a través de un proceso adecuado, estandarizado e integral se favorecerá un ambiente limpio, con esto se lograra alejar al paciente, a los trabajadores del instituto y a la comunidad en general del riesgo de adquirir infecciones intrahospitalarias.

La estandarización de procesos de limpieza y desinfección permitirá disminuir la carga de microorganismos potencialmente patógenos en el ambiente hospitalario.

4.3OBJETIVO GENERAL

Concientizar y estandarizar, el proceso de limpieza y desinfección de las áreas en las que está dividida un hospital.

4.4OBJETIVOS ESPECIFICOS

Sensibilizar y motivar a los integrantes del departamento de Limpieza e Higiene, en la importancia de los procedimientos y técnicas básicas de limpieza y desinfección hospitalaria.

Fortalecer en la institución una política de trabajo en un ambiente limpio.

Optimizar los recursos humanos, materiales y equipos existentes en limpieza y desinfección, procurando disminuir los principios de costo – eficiencia en la atención.

Estandarizar los procesos de limpieza y desinfección hospitalaria.



4.5 DEFINICION Y PRODUCTOS QUIMICOS UTILIZADOS EN LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.

Esterilización

Es la eliminación o destrucción completa de todas las formas de vida microbiana, patógenas y no patógenas. Se puede llevar a cabo mediante procesos físicos o químicos, como son calor húmedo, vapor a presión, óxido de etileno, gas y líquidos químicos.

Desinfección

Es un proceso que elimina los microorganismos patógenos, con la excepción de las esporas bacterianas, de los objetos inanimados. Se lleva a cabo con mediante proceso químico, físico o mecánico.

Limpieza

Es la remoción de todos los materiales extraños (detritus, sangre, proteínas, etc.) que se adhiere a los diferentes objetos. Se realiza con agua, detergentes y productos enzimáticos. Siempre debe preceder a los procesos de desinfección y esterilización. Es altamente efectiva para remover microorganismos. Se dividen en dos procesos, rutinarios y exhaustivas.

Limpieza y desinfección rutinaria:

Consiste en una limpieza en húmedo en general, con el fin de recoger las acumulaciones de polvo y otras partículas de las superficies, mobiliario y equipo de las diferentes áreas.

Limpieza y desinfección exhaustiva:

Es el procedimiento de eliminación de suciedad, materia orgánica y agente infecciosa de las superficies por medio de lavado y fregado detalladamente, con el fin de evitar cualquier elemento que favorezca la proliferación de microorganismos patógenos.



Germicidas

Son agentes con capacidad de destruir diferentes microorganismos. Son utilizados tanto sobre tejidos vivos, como sobre objetos inanimados.

Desinfectantes

Al igual que los germicidas, destruyen diferentes gérmenes, pero a diferencia de ellos, éstos sólo se aplican a objetos inanimados. Además de su actividad, se debe revisar en detalle la compatibilidad con los equipos y para ello es importante conocer las recomendaciones de sus fabricantes. Para su elección también se deben tener en cuenta la toxicidad, el olor, la compatibilidad con otros compuestos y su posible efecto residual.

Antisépticos

Son compuestos antimicrobianos que se usan sobre tejidos vivos.

Materiales críticos

Son aquellos que representan un riesgo alto de infección si están contaminados con algún microorganismo, incluidas las esporas bacterianas. Son elementos que entran a los tejidos estériles o al sistema vascular. Ejemplos: instrumentos quirúrgicos, catéteres vasculares o urinarios, prótesis, mallas, etc. Requieren esterilización para ser usados.

Materiales semicríticos

Son objetos que entran en contacto con las membranas mucosas o la piel no intacta. Deben estar libres de microorganismos, excepto de esporas bacterianas. Los ejemplos típicos son los equipos de anestesia, de terapia respiratoria y los endoscopios. Para su cuidado se recomienda la desinfección de alto nivel con compuestos como el glutaraldehído, peróxido de hidrógeno, ácido peracético o compuestos clorados, teniendo presente que el mayor inconveniente de los dos últimos es su poder corrosivo.



Los Laparoscopios y Artroscopios idealmente se deben esterilizar, pero si es necesario en circunstancias especiales, se pueden someter a desinfección de alto nivel, sin que esto signifique riesgos para el paciente.

Materiales no críticos

Son aquellos que entran en contacto con piel intacta: tensiómetros, barandas de las camas, muebles, pisos, etc. Su desinfección es muy importante porque se pueden convertir en reservorios y en una ruta directa de transmisión de patógenos nosocomiales resistentes.

4.6 AREAS EN LAS QUE SE DIVIDE UN HOSPITAL.

Área de alto riesgo.

Es donde solo se tiene acceso con ropa estéril donde se deberán llevar estrictas medidas de seguridad, higiene y asepsia como son: quirófanos, terapias intensivas, trabajo de parto, sala de expulsión, secciones tóco quirúrgico, neonatología, cuneros, prematuros, etc.

Áreas de mediano riesgo:

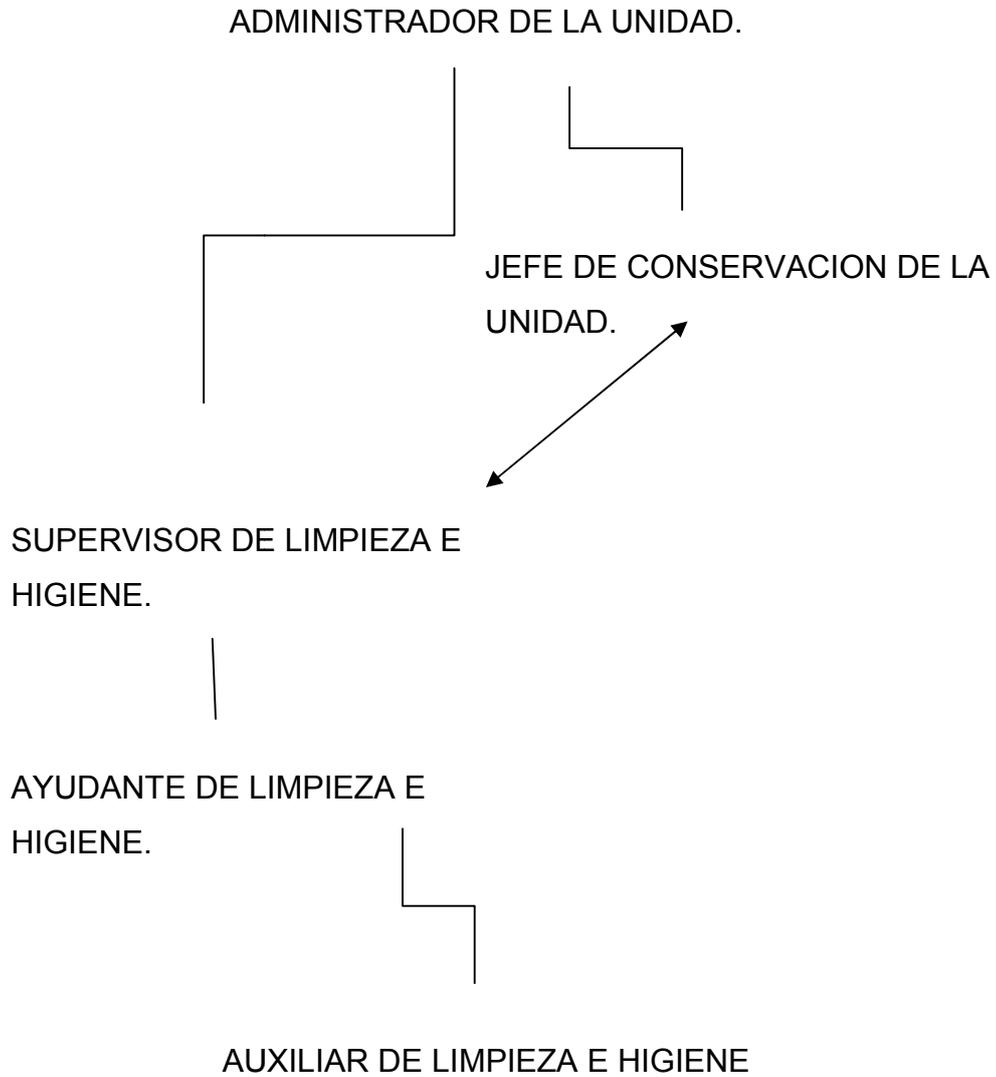
Así se le denomina a la zona intermedia o de comunicación, en esta área circula el personal sin ropa estéril pero limpia, ejemplos: salas de interacción, cuartos de curación, puestos de enfermería, urgencias, hospitalización, etc.

Área de bajo riesgo:

Son los lugares de constante acceso sin condiciones estrictas para el tránsito del personal, por ejemplo: vestíbulos, sépticos, sanitarios y oficinas.



4.7 ORGANOGRAMA DEL PERSONAL DE LA CATEGORÍA DE LIMPIEZA E HIGIENE EN UNIDADES MÉDICAS Y NO MÉDICAS.





4.8 Funciones desempeñadas en el área de Limpieza e Higiene.

En Mayo del 2015 fecha en la que inicie a laborar en el Instituto Mexicano del Seguro Social, como Ayudante de Limpieza e Higiene en el Departamento de Limpieza e Higiene en el IMSS, teniendo como funciones las siguientes.

- **Ayudante de Limpieza e Higiene en Unidades Médicas y No Médicas**

Actividades:

De manera permanente y las veces que sea necesario, programa, organiza, dirige, supervisa, controla, verifica, evalúa, capacita, reporta, informa por escrito periódicamente y registra en los controles administrativos establecidos la ejecución del trabajo del personal en actividades de limpieza y/o ropería, conforme a las normas y procedimientos que el Instituto determine en las áreas negra, gris y blanca dentro de las unidades médicas y dependencias de su circunscripción, pudiendo salir para este efecto de su centro de trabajo, previo documento oficial. Controla y verifica el uso correcto de los equipos de limpieza, lavandería, elevadores y de sus accesorios, aditamentos, útiles y herramientas y su adecuada conservación, así como dosifica detergentes, jabones, desinfectantes, pulimentadores y otros materiales que el Instituto determine para su aplicación en las tareas de limpieza. Controla las dotaciones de "material higiénico" en los cuartos de baño y sanitarios. Identifica y reporta descomposturas, deterioros o mal funcionamiento según su caso en las instalaciones físicas, pisos, puertas, ventanas, persianas, escaleras, mobiliario, equipos, y accesorios de oficina y/o médicos, en instalaciones eléctricas, lámparas y contactos, instalaciones hidráulicas y drenajes. Controla existencias, dotaciones, consumos y formula o tramita en su caso, solicitudes de reposiciones. Controla y verifica la entrada y salida de ropa, su almacenamiento, separación, preparación para su entrega y la entrega misma. Controla y verifica la ropa dada de baja. Dosifica agua purificada. Fuera de los horarios de labores, verifica que estén cerradas las puertas de acceso a los edificios y oficinas; suprime los servicios de iluminación que se determinen,



exceptuando los casos autorizados o por necesidades de emergencia. En situaciones especiales o por contingencia y con la finalidad de no interrumpir la continuidad del proceso, podrá realizar las actividades de la categoría inmediata inferior. Acude a los cursos de capacitación y superación a que sea convocado por el Instituto.

4.9 Vinculación del Área Profesional con el Área Laboral.

En lo que respecta la Licenciatura de Sistemas Comerciales y el desarrollo del área laboral que realizo, se llevan de la mano, ya que en todo momento aplico los conocimientos adquiridos de las diferentes materias que se cursan en la licenciatura, ya que la carrera nos da los conocimientos necesarios, la cual tenemos la oportunidad de adquirir más conocimientos en cuanto a una empresa y su administración ya sea del sector pública o del sector privado, así como la capacidad de la toma de decisiones y la resolución de problemas que se presenten a diario.

La preparación adquirida durante los años que cursamos en la Universidad de Quintana Roo, han sido de gran importancia para poder resolver los múltiples obstáculos y problemas, teniendo la capacidad sobre todo de saber cómo enfrentar y solventarlos aplicando los conocimientos adquiridos y anticiparnos a los futuros. De la misma manera, la carrera de Sistemas Comerciales me ha servido para incrementar conocimientos para el desarrollo de habilidades del programa de estudios establecido y poder aplicarlas en el ambiente laboral dentro de las más destacadas es tener la iniciativa, capacidad de solventación de problemas, orientación de líder y teniendo una actitud asertiva ante los retos que se presentan día a día.



El Instituto Mexicano del Seguro Social(IMSS), como entidad prestadora de servicios y fomento a la salud, de la poblacióntrabajadora asegurada, de sus familias, de los pensionados y de los estudiantes de maneraintegral, a través de la provisión de servicios preventivos y curativos médicos, deguarderías y de prestaciones económicas y sociales previstos en la Ley del Seguro Social, la limpieza y desinfección de sus instalaciones cobra gran relevancia dentro de sus programas permanentes, derivándole dicha responsabilidad a la Dirección deAdministración y en específico la Coordinación de Conservación y Servicios Generalesa través delDepartamento de Limpieza e Higiene.

Es por ello que la Licenciatura en Sistemas Comerciales es una carrera la contiene todos los elementos necesarios la cual, nos da todas las herramientas y bases para poder desempeñarnos con eficacia y eficiencia las funciones laborales tanto en la iniciativa Pública como en la iniciativa Privada.



4.10 Análisis de las Asignaturas de Formación Profesional y su aplicación en el Ámbito Laboral.

A través de los años que he estado laborando en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en el departamento de Limpieza e Higiene como ayudante del mismo nombre, las materias o asignaturas que más me he estado apoyando por los conocimientos adquiridos son las que a continuación menciono:

Administración

Nos permite saber llevar un buen control de las cédulas de control de limpieza, la organización de los documentos, así como la programación de la limpieza y desinfecciones que se realizan. Esta es necesaria para saber diferenciar cuáles son los procesos administrativos que se llevan a cabo en una oficina dentro y fuera de ella.

Estadística

Se utiliza para realizar el análisis de los reportes y porcentajes en la que se encuentra la limpieza en las diferentes áreas del instituto, al igual que la interpretación de reportes diarios, esto para saber las oportunidades que hay que solventar para tener una limpieza óptima, etc. Es de gran ayuda ya que nos permite ver la situación en general en la que nos encontramos en comparación al mes anterior.

Planeación Estratégica

Es de gran utilidad ya que nos sirve para tener bien definida la misión del departamento de Limpieza e Higiene, previniendo las áreas de oportunidad que se presentan en el hospital. Así como llevar a cabo los objetivos y metas planteadas en las reuniones que se realizan a principios de cada mes, en las cuales se realiza la planeación y las estrategias que se deberán desarrollar



durante el periodo, ya que cada mes cambian las oportunidades y necesidades de limpieza e higiene en las diferentes áreas. Es por ello que al cambiar mes con mes los objetivos y necesidades de limpieza se implementan nuevos mecanismos y estrategias para llevar a cabo un correcto desempeño laboral.

Conducta del Consumidor

Es de gran ayuda, ya que el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), ofrece el servicio de la salud, por ende siempre se tienen diversas necesidades de limpieza y sobre sus necesidades y opinión que tienen sobre el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y así tener los mecanismos necesarios para la imagen del instituto.

Procesos Administrativos

Es de gran ayuda ya que los conocimientos adquiridos en dicha materia, los conceptos básicos de administración, planeación, organización dirección y control de actividades generales, ya que mi desempeño laboral tengo a cargo personal que consta de 14 auxiliares de limpieza e higiene donde los tengo que organizar por áreas y dirigir para el buen desempeño de sus funciones y que el objetivo del área se cumpla en la limpieza y desinfección de las diversas áreas. Conceptos administrativos básicos. Planeación, Organización, Dirección y Control, actividades gerenciales; empresas de bienes y servicios.

Matemáticas

Esta materia ha sido de gran importancia ya que es necesaria para saber calcular los porcentajes de limpieza que se tienen por áreas programadas (exhaustivas), llevando acabo las diluciones adecuadas para emplear los productos de limpieza y llevar el control de los materiales que se utilizan día a día en el trabajo.



Recursos Humanos

Es de gran importancia ya que contamos con una plantilla de 14 auxiliares de limpieza e higiene, lo cual tenemos que realizar la distribución del personal en sus áreas de trabajo, así como la capacitación de nuevos procedimientos y técnicas de limpieza, técnicas adecuadas de procesos fundamentales en un hospital, como el correcto lavado de manos, momentos de lavado de manos, códigos de seguridad, etc. También se lleva un control del desempeño laboral del personal evaluándolos constantemente y reforzando sus debilidades para un buen desempeño.

Ética

Con la ética desarrollamos la capacidad de realizar un buen desempeño laboral y profesional, ya que nos basamos en procesos de limpieza y desinfecciones de áreas contaminadas, y esto nos sirve para llevar acabo y conscientemente un trabajo de calidad y responsabilidad ya que dependen de este proceso si el paciente se recupera o empeora al estar hospitalizado. Teniendo en cuenta que al estar hecho éticamente bien mejoramos la estancia del paciente y mejoramos el entorno social al reingresar a un paciente a su vida cotidiana.

Teoría y práctica de la comunicación

El desarrollo de las habilidades de comunicación son de suma importancia ya que por medio de ella se puede dar una comunicación asertiva ya sea verbal o por escrito, dando a entender las instrucciones o comunicados de una manera objetiva y eficaz.



4.11 Análisis sobre la importancia de la Licenciatura de Sistemas Comerciales y la Universidad de Quintana Roo.

La importancia de la Licenciatura de Sistemas Comerciales es de suma importancia para la Universidad de Quintana Roo, ya que el objetivo más importante es crear profesionistas con un amplio sentido de innovación llevando a estos jóvenes emprendedores a un desarrollo adecuado en la economía de la región.

Nuestro estado de Quintana Roo al ser joven en su creación y contar con innumerables riquezas naturales, nos ofrece un sinfín de oportunidades de empleos, y la licenciatura de Sistemas Comerciales nos enseña a crear estas fuentes de empleo a través de los conocimientos, aportes y enseñanzas que nos transmite por medio de su plan de estudios, con esto quiero decir, que es de vital e irrefutablemente importante para la casa que nos ve crecer como profesionistas y se cuente con el potencial para incrementar el desarrollo del Estado.

Es por ello que no solo nos plantean la formación de creadores de negocios si no también la de la administración efectiva y asertiva de sus recursos humanos y naturales, es una nueva forma de crear un estado, a través de los valores y conocimientos, tomando en consideración un plan de Desarrollo Viable y Sustentable.

La Licenciatura de Sistemas Comerciales no solo nos motiva a la realización de investigación de mercados, sino que también nos motiva a llevar a cabo la buena administración de recursos humanos y naturales de manera eficiente, en la que se busca el bienestar de la empresa ya sea privada o pública, y también la mejora del medio ambiente y de la población que nos rodea.



4.12 Experiencia Profesional.

El Área del Departamento de Limpieza e Higiene del Instituto Mexicano de Seguro Social (IMSS), en el Hospital H.G.Z. 18 de Playa del Carmen, Quintana Roo, ha sido un recorrido de aprendizaje, no solo en las técnicas y procedimientos de limpieza y desinfección de un hospital, sino también en cómo poner en práctica mis conocimientos adquiridos a través de mis estudios profesionales para desempeñar un trabajo eficiente y eficaz, a lo largo de este tiempo que he laborado en el IMSS, la responsabilidad y compromiso es más grande día a día ya que, todos los días hay nuevos retos por solventar, ya sea una falta, incapacidad o vacaciones de un personal, hasta la escasez de los materiales y químicos que se utilizan para realizar adecuadamente la limpieza o desinfección que se presente. Todos los días nacen nuevos retos y necesidades a los cuales se deben crear en ese momento las estrategias adecuadas para enfrentar adecuadamente los retos y así asegurar la limpieza adecuada para los usuarios del instituto y trabajadores del mismo.

Como Ayudante de Limpieza e Higiene del IMSS, somos parte fundamental, ya que a través de nuestro conocimiento y supervisión, los auxiliares de Limpieza e Higiene, que son pilares importantes del funcionamiento adecuado de un hospital, se mantiene la calidad de servicio hacia el usuario ya que es el que nos evalúa de primera instancia cómo se encuentra el hospital. Es muy importante que se nos perciba profesionalmente y que actuemos de la misma manera, nuestra actividad es parte importante de la imagen institucional, por ello mismo, se debe mantener cuidado y empeño al hacer nuestro trabajo.

Es por ello que debemos también utilizar el sentido de responsabilidad y sentido común, ya que no es lo mismo llevar a cabo la limpieza de una casa promedio a realizar la limpieza de un hospital, ya que esto conlleva a que en un hospital se encuentran en el medio ambiente partículas bacterianas y virales que día a día llevan los usuarios para ser atendidos y mejorar su salud. Por ello, que el conocimiento adquirido de la Universidad de Quintana Roo me



ha dado la capacidad para manejar situaciones surgidas diariamente en el campo laboral tales como: falta de personal, escasas de recursos materiales, distribución adecuado de trabajo, solventación de problemáticas laborales del personal, planeación de desinfecciones de áreas programadas, solicitudes de materiales, así como también el análisis y evaluación del nivel de eficiencia del personal y evaluación de las áreas de un hospital.

Debido al constante trato con el usuario (paciente), nosotros llegamos adquirir experiencia para sobrellevar este tipos de situaciones de forma favorable y aunado a esto el conocimiento profesional refuerza las bases para realizarlo. Todos los días realizo recorridos por las diferentes áreas del hospital, en la cual vamos supervisando el desempeño adecuado del auxiliar y las necesidades que se presenten para su solventación, al detectar un área de oportunidad hacia mis compañeros inmediatamente les brindo la capacitación adecuada para que realice de forma efectiva su trabajo, esto aplicando loa conocimientos adquiridos en mi formación profesional, dando una información veraz y oportuna.

Gracias a los conocimientos adquiridos en la Licenciatura de Sistemas Comerciales y su formación académica, me han dado grande y amplios conocimientos para enfrentar cualquier problemática y adecuarme a los múltiples cambios.

Por ultimo puedo decir que en el Área del Departamento de Limpieza e Higiene ha sido una gran experiencia ya que puedo desarrollar mis conocimientos en ella y muy agradable el laborar, es satisfactorio para mí la formación personal e intelectual, así como para poner en práctica y desarrollar mis conocimientos en estrategias, ya que al final de cuentas el Instituto Mexicano del Seguro Social es una empresa federal que el servicio que ofrece es la salud y bienestar de los mexicanos.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Para el Instituto Mexicano del Seguro Social. (IMSS).

La investigación realizada para la realización del trabajo monográfico, se puede comentar que el Instituto Mexicano del Seguro Social:

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) es una institución del gobierno federal, autónoma y tripartita (Estado, Patrones y Trabajadores), dedicada a brindar servicios de salud y seguridad social a la población que cuente con afiliación al propio instituto, llamada entonces asegurados o derechohabientes.

El objetivo del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), es brindar la seguridad social a la población derechohabiente mediante servicios preventivos y curativos, así como prestaciones en especie y dinero, también, es dar un servicio de calidad y calidez al derecho habientes, dando como primera instancia un hospital limpio y seguro.

Que el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), para poder dar un servicio de calidad en la limpieza y desinfección de sus instalaciones a través de Departamento de Limpieza e Higiene proporciona al personal los conocimientos y técnicas de limpieza necesarios por medio de los manuales ya establecidos por el mismo, el cual realiza evaluaciones constantes por medio de los supervisores y ayudantes, aplicando los formatos y cédulas de evaluación para ello.



Todos los auxiliares de Limpieza e Higiene de nuevo ingreso son capacitados por personal calificado en la materia, y evaluados para poder ocupar el puesto definitivo, es de suma importancia que cuenten con los conocimientos básicos para poder desempeñar un trabajo eficiente y eficaz.

El área del Departamento de Limpieza e Higiene es pieza clave y fundamental para el buen funcionamiento de un hospital, ya que se encarga de la eliminación de los desechos generados en el hospital, así como también de la limpieza y desinfección de las áreas, dejándolas así, libre de esporas bacterianas y virales.

El Ayudante de Limpieza e Higiene tiene como objetivo llevar a cabo la supervisión constante de las áreas, ya que tiene como tarea fundamental reportar todas las anomalías y problemas que se presentes, así como también solventar la distribución de personal, equipo de trabajo y los productos que se utilizan para realizar la limpieza, el ayudante de Limpieza e Higiene evalúa constantemente el nivel de efectividad de los auxiliares.

Las herramientas que tiene el ayudante de Limpieza e Higiene para realizar la adecuada supervisión son los formatos y cedulas que se encuentra en las diferentes manuales, reglamentos internos y normas oficiales de la federación, en donde nos dicen en general como realizar la supervisión de limpieza.

La supervisión permite el control de los recursos materiales y humanos asignados para el proceso de higiene y limpieza.

Las actividades deben de ser realizadas en tiempo y forma como lo establece el Contrato Colectivo de Trabajo y el programa de actividades individual de limpieza e higiene integrable elaborado por los mandos intermedios (Administrador y Ayudante) y jefe designado.



Los métodos de supervisión son directos e indirectos. Los métodos directos son la supervisión visual verificando las actividades que desarrolla el auxiliar de limpieza e higiene en el área asignada. Los métodos indirectos será la apreciación por parte de los derechohabientes acerca del grado de limpieza en las Unidades Médicas y No Médicas registrada dentro de encuestas y cuestionarios impresos de salida, acerca de la conducta del trabajador, se verificará la ausencia o presencia de quejas de comportamiento del trabajador o evidencias de su buena o mala actitud, a través de la misma encuesta de limpieza en su apartado respectivo.

Al realizar el trabajo monográfico me he dado cuenta de las diferentes estrategias que maneja el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), para poder dar un servicio de calidad a los derechohabientes, en especial al esfuerzo que se realiza para la capacitación y adiestramiento del personal de limpieza e higiene, demostrando que se tienen bases sólidas y alto conocimiento en el área de la limpieza y desinfección de un hospital, es por esto, que he aprendido mucho a través de este tiempo laboral, adquiriendo un sentido de responsabilidad hacia mis semejantes y experiencia para saber manejar las diferentes problemáticas o situaciones que se presenten en un futuro.

En conclusión, me he dado cuenta que la mayoría de las materias que se encuentran en la Licenciatura de Sistemas Comerciales tienen relación con el campo laboral que estoy desempeñando. Es decir, Teoría y práctica de la comunicación, administración, matemáticas, Ética, procesos administrativos, son algunas de las asignaturas en las cuales nos describen los objetivos principales que necesita el proceso actual; y estas nos ayudan a tener una visión más amplia sobre los posibles problemas que surjan y saber darle solución mediante propuestas innovadoras que ayuden a la mejora de los procesos de capacitación y administrativos del Instituto.



RECOMENDACIONES

Para el Instituto Mexicano del seguro Social (IMSS).

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), incrementara el nivel de limpieza y desinfección deseado siempre y cuando tomen en cuenta las siguientes recomendaciones:

Realizar constantemente la capacitación de los procesos de limpieza e higiene de nueva generación, donde implementan nuevos productos de limpieza y desinfección y técnicas del proceso en todas las áreas, así como también concientizar al personal a realizar sus labores con eficacia y eficiencia para el mejoramiento constante de limpieza.

Mejorar la calidad de los equipos que se utilizan en el proceso de limpieza y desinfección, ya que los que cuentan son de mala calidad, propiciando un mal desempeño al realizar las funciones correspondientes de los auxiliares de Limpieza e Higiene, dando como resultado en ocasiones lesiones de graves a leves al personal.

Implementar las estrategias necesarias para evitar los tiempos muertos de los trabajadores, pudiendo alcanzar con ello los niveles requeridos de limpieza del hospital, mejorando de forma inmediata la percepción del instituto hacia el usuario y derechohabiente.



Para la Universidad De Quintana Roo, son las siguientes:

Dar a conocer a nivel nacional la Licenciatura de Sistemas Comerciales, ya que me he topado por experiencia propia que en el campo laboral no es muy conocida, y por lo tanto no alcanzan a dimecionar o visualizar los alcances, metas, perfiles y oportunidades de empleo que la carrera de Sistemas Comerciales les pueda ofrecer.

Realizar un programa practico para la vida laborar del egresado, ya que la mayoría de las veces el egresado por iniciativa propia y entusiasta inicia su propio negocio, pero al no contar con el conocimiento y capacidad necesaria no puede mantener su propio negocio mercado.

Realizar un estudio socioeconómico sobre los aspirantes que desean ingresar a la Universidad de Quintana Roo, y establecer las cuotas de inscripción de acuerdo a los resultados del alumno, ya que no todos cuentan con el recurso económico para poder superarse académicamente.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Fundamentos de Administración –Múnich Galindo Lourdes trillas SA de CV
2006 264 pág.

Administración/James A. F. Stoner México: Prentice-hall hispanoamericana
S.A. de C.V. 2004 811pág.

Administración, Contabilidad y Costo- Garrido Alejandro y José E. Ocampo
México: CECSA 1992 231pág.

Administración de las Relaciones con los Clientes- Brown Stanley-México, D. F.
Oxford University, 2001 352 pág.

Horngren charles Thomas - Contabilidad de Costos-México: Pearson
Educación, 2002 906 pág.

Johnson Gerry - Dirección Estratégica-Madrid: Prentice- Hall, 2007.685 pág.

Aceves Ramos Víctor Daniel - Dirección Estratégica- México: Mac Graw Hill,
2004. 367 pág.

Teoría de la Organización/ B. J. Nodge, W. P. Anthony, L. M. Gales. Madrid:
Prentice- Hall iberia S. R.L. 1998 449 pág.

Parkin, Michael – Microeconomía-México: Pearson Educación 2006 Pág. 520

Planeación y Organización de Empresas. Guillermo Gómez Ceja. México: Mc
Graw Hill,2001 513pág.

Conceptos de Administración Estratégica. Fred R. David México: Person
Education,2003 368pág.

Castan Farrero, JoséMaría. La Logística en la Empresa Madrid: Pirámide,2000.
172 pág.



García Cantú, Alfonso Enfoques Prácticos de Plantación y Control de Inventarios. México: Trillas 1990 132 pág.

Aponte, Gladis Fundamentos de Matemáticas Básica. Argentina: Addison Wesley Longman, 1998. 482 pág.

Arbones Malisani Eduardo A. La Empresa Eficiente- México: Alfa omega: Marcombo, 1999.

www.uqroo.mx.

www.congresoqroo.gob.mx

www.imss.gob.mx