



# **UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

---

**División de Ciencias Sociales y Económico  
Administrativas**

**Memoria de Experiencia Profesional en el Departamento  
Administrativo del Centro de Readaptación Social de  
Chetumal**

**TRABAJO MONOGRÁFICO  
En la modalidad de “Memoria de Experiencia  
Profesional”**

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

**Presenta  
José Mario Lima Elías**

**Asesores:  
M.C. José Luis Granados Sánchez  
M.C. Edgar Sansores Guerrero  
M.E. Nancy A. Quintal García**

**Chetumal, Quintana Roo, México, junio de 2011.**

# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

---

División de Ciencias Sociales y Económicas Administrativas



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

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

COMITÉ DE TRABAJO MONOGRÁFICO

Asesor: \_\_\_\_\_  
M.C. José Luis Granados Sánchez

Asesor : \_\_\_\_\_  
M.C. Edgar Sansores Guerrero

Asesor:: \_\_\_\_\_  
M.E. Nancy A. Quintal García

Chetumal, Quintana Roo, México, junio de 2011

## **Dedicatoria**

A mi mama, que siempre me ha brindado su amor, su comprensión y sobre todo su confianza...

Te amo!

## **Agradecimientos**

A mi madre Sonia Leticia Elías Coral que me dio la vida, me enseñó el valor de las buenas acciones y siempre ha procurado mi bien, que me enseñó que el estudio es el tesoro mas valioso que puedo tener, que siempre ha sido para mi un modelo a seguir, por su entereza y esfuerzo para lograr ser una persona de bien y siempre darnos lo mejor.

A mi hermano José Miguel Lima Elías que me ha brindado su apoyo, me ha cuidado como un padre y siempre me ha aconsejado en momentos difíciles y de angustia, ya que en las adversidades siempre ha encontrado la calma.

A mi abuelita que a pesar de no estar en este mundo, siempre me apoyo y velo por mi bienestar, que siempre estuvo ahí para mi cuidándome y protegiéndome como una madre dándome su amor incondicional, que desde pequeño me enseñó valores de honradez y educación, que me salvo de ahogarme y sobretodo por haber sido una de las personas mas importante en mi vida.

A mi novia Ingrith Viviana López Cetina que me ha motivado para llegar a este punto de mi vida, que gracias a su amor he podido enfrentar los retos que se me han impuesto, por darme su amor incondicional, por apoyarme en momentos difíciles y siempre brindarme su hombro para apoyarme y sostenerme.

A mis maestros José Luis Granados Sánchez, Edgar Sansores Guerrero, Nancy Quintal García, por que sin su apoyo llegar a este momento no hubiese sido posible, por la excelente educación que recibí de su parte en las distintas asignaturas que me impartieron, por confiar en mi y darme su tiempo cuando lo requería, que me aconsejaron en distintas ocasiones y además de excelentes maestros pude encontrar buenos amigos.

A mi tutor José Luis Zapata, que siempre me aconsejaba y me apoyaba para que pudiese salir adelante, que gracias a el conocí habilidades que yo mismo desconocía y siempre estaba disponible para brindar asesoría y consejos.

A mi Universidad de Quintana Roo por ser una institución educativa de calidad, por estar comprometida en nuestro desarrollo profesional y siempre estar pendiente de nuestras necesidades como estudiantes.

A todas las distintas áreas que componen la UQROO, que siempre me brindaron un excelente servicio, que siempre me apoyaban en los tramites que requería, que gracias a ellos no cometí errores, por que su atención siempre fue clara y desinteresada.

A todos los maestros con los que conté durante mi formación académica, ya que sin sus enseñanzas nada de esto hubiese sido posible, y siempre me exigieron que diera lo mejor de mi para ser una persona capaz de desarrollarse profesionalmente.

A la División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas, por el excelente servicio que me brindaron y por procurar que sus planes de estudio siempre estén a la vanguardia, por contar con personal y maestros de alta calidad moral y académica y siempre estar al pendiente de los alumnos asignados a la división.

## Índice

Introducción.....	7
Justificación, Objetivos Generales, Objetivos Específicos.....	8
Capitulo 1.- La Universidad de Quintana Roo y la Licenciatura en Sistemas Comerciales	
1.1 Antecedentes.....	11
1.2 Características de la Institución.....	12
1.3 Misión.....	13
1.4 Visión.....	13
1.5 Escudo.....	14
1.6 Lema.....	14
1.7 Licenciatura en Sistemas Comerciales.....	16
1.8 Perfil del Aspirante.....	18
1.9 Perfil del Egresado.....	18
Capitulo 2.- El Centro de Readaptación Social de Chetumal y El Departamento Administrativo.	
2.1 Reseña Histórica.....	23
2.2 Reglamento Interno.....	26
2.3 Misión.....	34
2.4 Visión.....	34
2.5 Importancia del CERESO de Chetumal en la ciudad.....	34
2.6 Funciones del Departamento Administrativo.....	38
2.7 Descripción del puesto de Auxiliar Administrativo y sus funciones.....	41
Capitulo 3.- Descripción de mi experiencia laboral	
3.1 Trayectoria, Retos y Logros.....	46
3.2 Actividades realizadas dentro del Departamento Administrativo.....	48
3.3 Problema detectado.....	52
3.4 Análisis de las Asignaturas de Formación Profesional y su Aplicación en el Área Laboral .....	55
Conclusiones y Recomendaciones.....	68
Bibliografía.....	73

## Introducción

Todos los jóvenes nos enfrentamos a la difícil tarea de elegir que hacer con nuestras vidas, y al escoger una carrera universitaria nos acercamos mas a esa respuesta, y una vez concluida significa que ha llegado el momento definitivo de enfocarnos a tomar el camino correcto, ya sea trabajando para una empresa, para el gobierno o bien crear uno mismo su propia empresa.

En particular elegí por muchas razones conseguir empleo en el gobierno del estado, pero mas exactamente en la Secretaria de Seguridad Publica de Quintana Roo, y ser adscrito al Centro de Readaptación Social de Chetumal, muy pocas veces las personas logran conseguir el empleo que quieren en el lugar que desean, pero este no fue mi caso, ya que gracias a la formación profesional con la que cuento califique satisfactoriamente para poder cubrir las necesidades que la dependencia tenia en ese momento, y gracias a eso ya llevo mas de dos años laborando en esa dependencia de gobierno desde el 16 de Abril de 2009.

Las razones por las que elegí ese empleo son varias, pero una de las mas importantes es que sentí que podía desarrollarme profesionalmente y así poder demostrar mis conocimientos y habilidades adquiridas, así como también conocer los procesos administrativos que sostienen el funcionamiento de dicha dependencia.

El trabajar en el Centro de Readaptación Social de Chetumal me ah aportado grandes beneficios ya que he podido poner en practica los conocimientos y habilidades obtenidas durante el estudio de la licenciatura en Sistemas Comerciales y con ello poder ganar experiencia laboral para poder llevar acabo mis actividades y cumplir con un trabajo de calidad, y con ello en un futuro poder ostentar a otro tipo de encomiendas.

Durante el desarrollo de este trabajo se mencionaran algunas de las funciones que como auxiliar administrativo del Departamento Administrativo del Centro de Readaptación Social de Chetumal, puesto en el que me he desempeñado, así como, las habilidades implementadas.

En la realización de esta monografía de Experiencia Profesional se utilizara la investigación de Gabinete; Se designa así a la investigación que recaba los datos de las fuentes internas, fuentes externas secundarias y los estudios realizados con estos datos.

El método de estudio de esta monografía es de tipo cualitativo ya que dadas las funciones que me han sido asignadas como auxiliar administrativo me enfoco a la administración tanto de recursos financieros, recursos materiales y recursos humanos del Departamento Administrativo del Centro de Readaptación Social de Chetumal. El estudio es descriptivo debido a que a lo largo de este trabajo se describirá la manera en la que los conocimientos adquiridos en la licenciatura en Sistemas Comerciales, durante mi periodo como estudiante en la Universidad de Quintana Roo, han facilitado día a día el cumplimiento de mis funciones.

El método elegido para obtener la información necesaria para llevar acabo este trabajo es por observación.

### **Objetivo General**

Realizar la elaboración de una memoria de experiencia profesional, la cual se encuentre fundamentada en el conocimiento adquirido en la Licenciatura en Sistemas Comerciales cursada en la Universidad de Quintana Roo campus Chetumal en el Departamento Administrativo del Centro de Readaptación Social de Chetumal, durante un periodo de dos años comprendido del 16 de Abril de 2009 al 16 de Abril de 2011, con el fin de obtener el titulo de Licenciado en Sistemas Comerciales.

### **Objetivos Específicos**

- \* Describir la Universidad de Quintana Roo.
- \* Exponer la estructura y el perfil de la carrera de Sistemas Comerciales.
- \* Exponer antecedentes del Centro de Readaptación Social de Chetumal.

\*Describir mi experiencia en el Departamento Administrativo del Centro de Readaptación Social de Chetumal en un periodo de dos años comprendidos del 16 de Abril de 2009 al 16 de Abril de 2011.

Toda vez que ha sido descrito el objeto de estudio, los motivos por los que me motivaron a elegirlo y a la metodología, a continuación me permito presentar de manera general el contenido de los tres capítulos con los que cuenta este trabajo.

El Capítulo uno se encuentra destinado a describir a la Universidad de Quintana Roo, su misión, visión y los principios rectores en los que se encuentra basada; así como también a describir el plan de estudios de la Licenciatura en Sistemas Comerciales y el perfil con el que debe contar un egresado.

El Capítulo dos presenta una breve reseña histórica del Centro de Readaptación Social de Chetumal, así como el reglamento interno, la misión y visión del mismo, su importancia en la ciudad, y las funciones del Departamento Administrativo del Centro de Readaptación Social de Chetumal; también se describirá el puesto de auxiliar administrativo y las funciones que como tal me corresponden.

El Capítulo tres está basado en describir mi experiencia laboral de los últimos dos años en el Departamento Administrativo del Centro de Readaptación Social de Chetumal, mencionando las técnicas y habilidades implementadas para el óptimo cumplimiento de mis funciones, y exponer una problemática con respecto a la administración de recursos materiales con la que me he encontrado desde mi ingreso a esa dependencia.

Al término de los tres capítulos se redactará un apartado de conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO 1

La Universidad de Quintana Roo y la  
Licenciatura en Sistemas Comerciales.

## **La Universidad de Quintana Roo.**

([www.uqroo.mx](http://www.uqroo.mx))

### **1.1 Antecedentes.**

El estado de Quintana Roo es el estado mas joven del país desde su constitución en estado desde 1974. Chetumal es una ciudad con una ubicación geográfica privilegiada, ya que se encuentra en la frontera con Belice y a su vez sirve como paso hacia Guatemala y El Salvador.

Dado el acelerado crecimiento del estado, se ha presentado la necesidad de fundar una institución educativa de nivel superior la cual sea formadora de recursos humanos para impulsar el desarrollo con igualdad social y con la responsabilidad de preservar las riquezas naturales.

El 31 de Mayo de 1991 se publica en el periódico oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo el decreto por el cual se crea la Universidad de Quintana Roo clasificado como un organismo descentralizado, de interés público y social.

El compromiso de esta institución es el de ofrecer educación superior de calidad, disminuir la migración del talento de los jóvenes Quintanarroenses hacia otros estados en busca de educación de calidad y a la vez hacerla accesible a las personas de escasos recursos.

La primera generación de la Universidad de Quintana Roo ingreso en la primavera de 1992 y desde entonces se ha consolidado como una institución de gran calidad y con un moderno modelo educativo, la cual recaba experiencias del desarrollo universitario en el mundo y en el país, el cual ha sido adecuadamente adaptado a las necesidades de la región.

A pesar de que la Universidad de Quintana Roo cuenta con una corta trayectoria se han presentado grandes avances en docencia, investigación y vinculación con su entorno. Los servicios universitarios se han extendido a otras regiones del estado ya que en 1998 se crea la unidad Cozumel, en 2009 la unidad Playa del Carmen y en

2011 el campus Riviera Maya de la UQROO cubriendo con estos los puntos más importantes del estado.

## **1.2 Características de la Institución.**

El Artículo 3º de la Ley Orgánica de la Universidad de Quintana Roo tiene los siguientes fines:

I.- Impartir educación superior en los niveles técnicos, de licenciatura, estudios de Posgrado, cursos de actualización y especialización mediante las diferentes modalidades de enseñanza para formar los profesionistas, profesores e investigadores que requiere el Estado de Quintana Roo, la región y el país, en su armónico desarrollo socioeconómico y cultural.

La formación de los individuos se orientará a ser integral, con clara actitud humanística, 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, de amor a la patria y a la conciencia de responsabilidad social.

II.- Organizar, fomentar y generar nuevos conocimientos mediante programas de investigación científica, humanística, social, cultural y de desarrollo tecnológico, buscando principalmente resolver las necesidades de la sociedad quintanarroense y de la del país en general.

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

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

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

### **1.3 Misión**

Formar profesionistas comprometidos con el progreso del ser humano, a través de un modelo educativo integral que fomente y desarrolle valores, actitudes y habilidades que les permita integrarse al desarrollo social y económico en un ambiente competitivo; generar y aplicar conocimientos innovadores útiles a la sociedad a través de una rigurosa vinculación; preservar los acervos científicos, culturales y naturales; intercambiar conocimientos y recursos con instituciones nacionales e internacionales para aprovechar las oportunidades generadas en el mundo, con la firme intención de contribuir al desarrollo social y económico, así como al fortalecimiento de la cultura de Quintana Roo y México.

### **1.4 Visión**

La Universidad de Quintana Roo responde a las expectativas de la sociedad, ofreciendo los servicios de educación superior, de generación y aplicación innovadora del conocimiento con eficiencia, enfocados a la satisfacción de los usuarios y en estrecha relación con los proveedores, con políticas para la mejora continua, la transparencia y la reducción de tiempos.

Dado lo anterior dio como resultado que todos los programas educativos vigentes en el 2003 están evaluados por los Comités Interinstitucionales de Evaluación de la Educación Superior y se ubican en el primer nivel, en su caso están acreditados por organismos reconocidos por la Comisión para la Acreditación de la Educación Superior y los procesos académicos administrativos críticos están certificados a través de la norma ISO 9001:2000.

## 1.5 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.

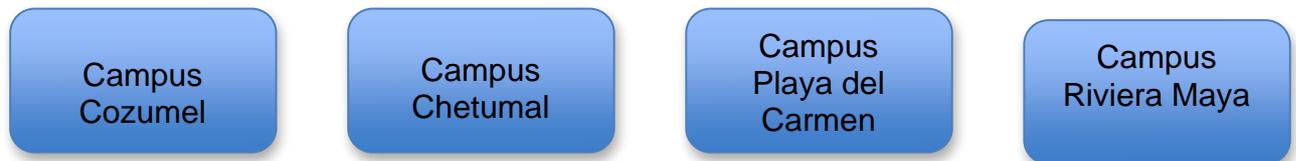
Finalmente, se ha incluido en la parte inferior una banda con el lema de la Universidad de Quintana Roo. "Fructificar la razón: trascender nuestra Cultura".

## 1.6 Lema

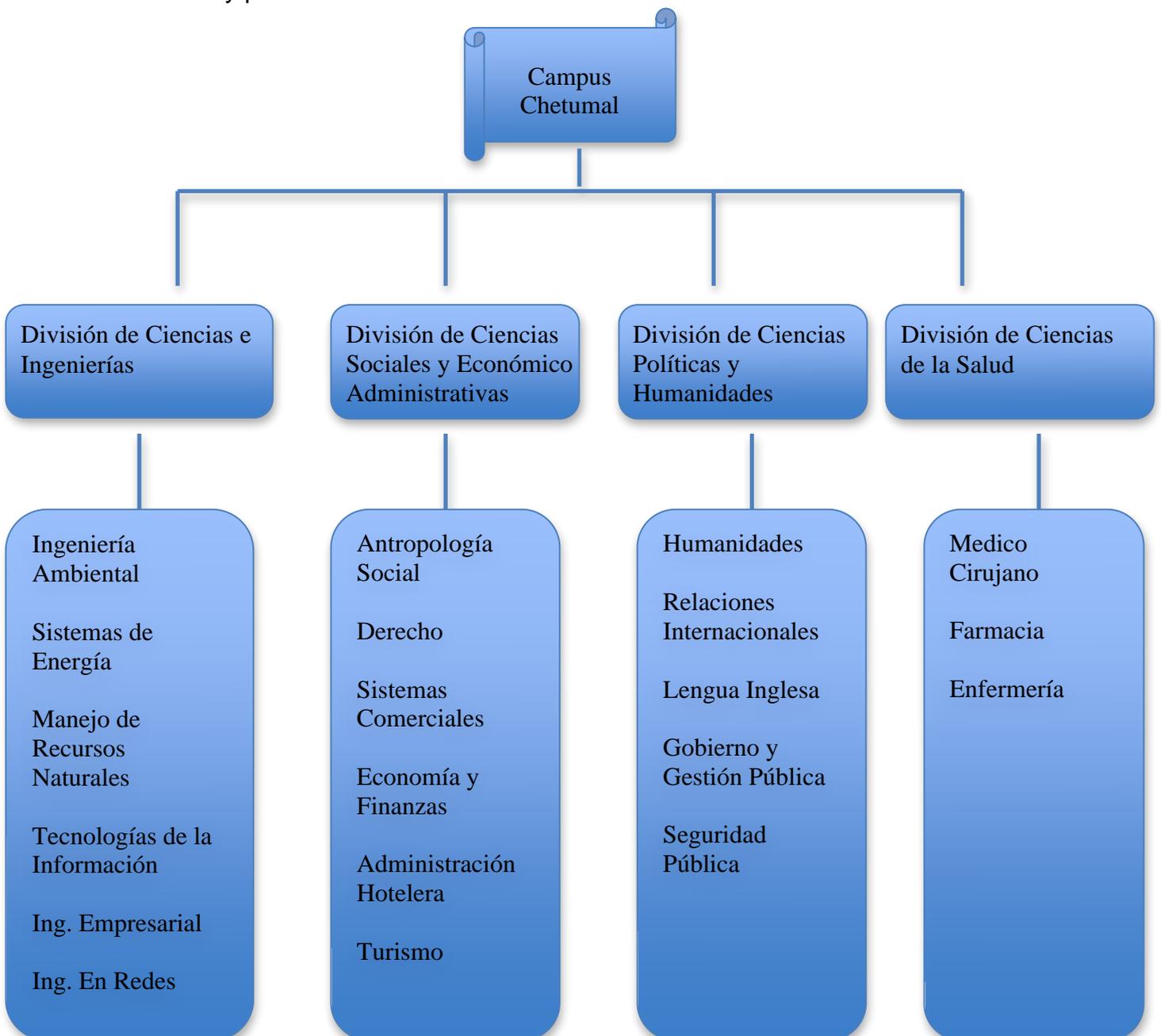
En su propuesta, la autora del lema insistió como hilo conductor en dos conceptos básicos: Razón y Trascendencia.

**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 útil al género humano y su hábitat; **TRASCENDER** nuestra **CULTURA** para volverla significativa, darle un sentido que apoye el progreso de las futuras generaciones.

La universidad de Quintana Roo actualmente cuenta con cuatro Campus en el Estado:



El campus Chetumal se encuentra conformado por cuatro divisiones académicas y por veinte carreras:



## **1.7 Licenciatura en Sistemas Comerciales**

### **Objetivos de la carrera:**

El objetivo fundamental de la carrera es el de formar profesionistas con un amplio dominio de conocimientos teóricos y prácticos en las áreas de desarrollo, distribución de bienes, servicios y administrativos, tanto nacionales como extranjeros. De esta forma pueden ser aplicados en su entorno y tener un marco de aprovechamiento racional de los recursos de relaciones comerciales que contribuyen al desarrollo de la comunidad.

### **Organización de la Carrera:**

El programa esta basado en la flexibilidad curricular orientados a otorgar al estudiante mayores opciones curriculares que cubran sus intereses y necesidades; siempre y cuando le otorguen mayor responsabilidad en el proceso de aprendizaje y le permitan adquirir los conocimientos, habilidades y experiencia para su desempeño profesional.

Esto debe brindar al estudiante una formación ética y cultural, además de capacitarlo científica y técnicamente para brindar un servicio profesional de calidad.

### **Estructura del programa:**

#### **Asignaturas Generales**

Son aquellas que forman parte de la oferta educativa y buscan proporcionar al estudiante una formación integral y multidisciplinaria independientemente del área de estudio que haya sido seleccionada por el alumno, cumplen el mismo objetivo para todos.

## **Asignaturas Divisionales**

Son aquellas que son ofertadas por la División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas con el fin de brindar un aprendizaje que pueda ser observado desde distintas perspectivas para complementar la formación del estudiante.

## **Asignaturas de Concentración Profesional**

Son las que dan la oportunidad a los estudiantes de adquirir los aprendizajes y habilidades necesarios para lograr el objetivo de formar profesionistas competentes y bien calificados. Entre ellas podemos encontrar las que por su contenido pueden ser compartidas con otras carreras de la misma división ya que aportan lo necesario para la formación.

Como factor de flexibilidad se ha determinado que hasta el equivalente de 80 créditos correspondientes a las asignaturas de Concentración Profesional podrán ser cursadas en cualquier institución de educación superior en el país o en el extranjero con las que se establezcan alianzas y programas de cooperación e intercambio e inclusive en otras que por la compatibilidad de programas y de enfoques metodológicos resulte conveniente. En cualquier caso, los estudios realizados en otra institución de educación superior deberán ser bajo recomendación del tutor y aprobación de la academia para asegurar la transferencia de los créditos correspondientes de acuerdo a la normatividad que para ello determine la propia academia.

## **Asignaturas Optativas**

Son aquellas que buscan complementar de cierta manera la formación multidisciplinaria del estudiante y que pueden ser elegidas según convenga a los intereses del mismo, siempre y cuando se encuentren ofertadas dentro de la estructura del programa de Sistemas Comerciales, también pueden ser elegidas de la oferta académica de otras instituciones educativas en el país o en el extranjero.

## **Asignaturas de Apoyo**

Las asignaturas de apoyo podrán ser elegidas de la oferta de cursos en actividades deportivas y culturales de la Universidad de Quintana Roo, las cuales serán complementadas con cursos específicamente diseñados para que el alumno pueda adquirir las habilidades prácticas y las actitudes señaladas en el perfil del egresado que señala la Licenciatura en Sistemas Comerciales en las áreas de computo y manejo de software especializado, así como el desarrollo de habilidades emprendedoras y de liderazgo.

### **1.8 Perfil del Aspirante**

Para ser admitido al programa de la Licenciatura de Sistemas Comerciales el aspirante deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de Estudios de la Universidad.

Adicionalmente y de preferencia debe tener vocación para el comercio y los negocios, disposición para la comunicación, interés en la comercialización nacional e internacional, debe ser creativo, orientado al liderazgo y disponer de una actitud asertiva.

La realización de las actividades contempladas en el programa requiere del gusto por la lectura, la aptitud para redactar, la capacidad de análisis y síntesis para la comprensión de lecturas, el interés por desarrollar buenas relaciones humanas, el razonamiento lógico y numérico para la toma de decisiones estratégicas, la comunicación eficaz en expresión oral, el espíritu emprendedor y creativo para la innovación en la solución de problemas, la capacidad de trabajar en equipo para el bienestar social con base en valores y principios sólidos comunitarios.

### **1.9 Perfil del Egresado**

Como Licenciado en Sistemas Comerciales se habrán adquirido los conocimientos y desarrollado las habilidades para cumplir con las siguientes funciones:

- \* Ser capaz de insertarse en el proceso de desarrollo de sistemas comerciales que permitan ofrecer bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades del consumidor.
- \* Implementar alternativas de comercialización a través de estrategias de ventas y de negociación que permitan la estabilidad del sistema comercial en beneficio de los actores del mismo y de la sociedad en general.
- \* Analizar y explorar mercados tanto cuantitativamente en términos de la dimensión de la oferta y la demanda, de su ubicación geográfica así como cualitativamente de acuerdo a la identificación de las preferencias y características de los consumidores en los diversos entornos sociales, culturales y económicos presentes en los mercados.
- \* Diseñar y desarrollar estrategias de negocios que permitan el desarrollo de bienes y servicios orientados a la satisfacción de necesidades de los consumidores en los mercados regionales, nacionales e internacionales.
- \* Analizar, diagnosticar y administrar los procesos de gestión de las empresas en cuanto al sistema comercial en que se insertan generando planes y proyectos en las áreas funcionales que permitan un proceso de mejoramiento continuo de su relación con el mercado.
- \* Desarrollar iniciativas empresariales que basen su competitividad en el manejo de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (NTIC) científicas y administrativas.
- \* Desarrollar un claro compromiso con el bienestar de los individuos y de la sociedad.
- \* Desarrollar iniciativas empresariales tomando en cuenta los principios del desarrollo sustentable, la conservación, manejo y utilización responsable de los recursos naturales, la equidad y el respeto a la diversidad.

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

Los valores y las actitudes que se deben incluir que se espera sean asimilados a lo largo del proceso de formación son los siguientes:

### **Valores**

- \* Justicia
- \* Compromiso
- \* Honestidad
- \* Responsabilidad
- \* Solidaridad
- \* Tolerancia
- \* Respeto
- \* Disciplina
- \* Ética
- \* Calidad en el estudio

### **Actitudes**

- \* Proactivo
- \* Disposición para la comunicación
- \* Iniciativa
- \* Espíritu emprendedor
- \* Disposición al cuestionamiento crítico
- \* Disposición al trabajo
- \* Disponibilidad a asumir retos
- \* Seguridad en sí mismo
- \* Apertura al cambio

## **Habilidades**

- \* Liderazgo
- \* Autoaprendizaje
- \* Razonamiento crítico
- \* Tomar Decisiones
- \* Visión
- \* Innovación
- \* Creatividad
- \* Asertividad
- \* Planeación y Organización del Trabajo
- \* Trabajo en equipo
- \* Investigación
- \* Lectura y redacción
- \* Análisis y síntesis
- \* Comunicación Oral y Escrita en Español
- \* Análisis e interpretación de datos
- \* Relaciones interpersonales
- \* Facilidad del manejo del idioma inglés
- \* Manejo de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (NTIC)

## **Actividad Profesional**

El campo laboral del Licenciado en Sistemas Comerciales es amplio y con una visión específica en el área empresarial y de negocios en la cual podrá:

Participar en la formulación y desarrollo de nuevas iniciativas empresariales. Colaborar con empresas de cualquier tipo y conformación en las actividades de producción y comercialización de bienes y servicios enfocados a los mercados nacionales e internacionales. Como consultor para empresas brindando servicios de asesoría en las diferentes áreas profesionales que le son propias. En el sector público colaborando en actividades de desarrollo económico y social. Asimismo podrá dedicarse a actividades de investigación y docencia.

## CAPITULO 2

### El Centro de Readaptación Social de Chetumal y El Departamento Administrativo

## **El Centro de Readaptación Social de Chetumal y el Departamento Administrativo.**

### **2.1 Reseña Histórica**

El Centro de Readaptación Social de Chetumal fue creado en los años 70's, para una población de 350 internos. Este CERESO, fue proyectado de acuerdo a las necesidades y normas de aquellos años.

Así como su composición en su estructura de operación, funcionalidad y seguridad, consistiendo en lo siguiente:

- \* Barda Perimetral
- \* Rondín Interior
- \* Rondín Exterior
- \* Torres de Vigilancia
- \* Dormitorios para Varones
- \* Dormitorios para Mujeres
- \* Áreas Deportivas
- \* Áreas Educativas
- \* Áreas de Servicios Generales (panadería, tortillería, cocina)
- \* Visita Conyugal
- \* Talleres
- \* Edificio de Gobierno

En sus inicios el Centro de Readaptación Social de Chetumal no contaba con un área administrativa, ya que los recursos financieros, materiales y humanos eran manejados por la alcaldía del mismo.

Con el constante crecimiento de la población interna fue necesario crear nuevas áreas, tales como el departamento administrativo, departamento jurídico y la dirección del Centro de Readaptación Social, así como adecuar las áreas técnicas y realizar obras complementarias consistentes en comedores, convivencia familiar,

áreas culturales, realizar la ampliación del área femenil, drenaje sanitario y planta de tratamiento de aguas negras.

Todo esto debido a las normas y especificaciones del sistema nacional de seguridad pública, aunado a las recomendaciones de la comisión de los derechos humanos, logrando con esto cubrir la demanda de la sobre población que existía, contando en la actualidad con una capacidad instalada de 1,300 espacios.

### **Objetivos del Centro de Readaptación Social**

El CERESO cuenta con diversos objetivos los cuales se dividen en objetivos generales y objetivos específicos, basados en un sistema de reinserción mediante la capacitación en el trabajo para la correcta reinserción de los internos a la sociedad, los cuales se enumeran a continuación:

#### **Objetivo General:**

Proporcionar a los internos de los Centros de Readaptación Social, oportunidades y desarrollo de actividades laborales y capacitación para las mismas, que contribuyan en el tratamiento Individualizado y Técnico, como parte del proceso de readaptación social, propiciando de esta manera, una reintegración positiva a la sociedad.

#### **Objetivos Específicos:**

\* Promover los espacios disponibles y la mano de obra, a fin de que los internos participen en el desarrollo actividades laborales.

\* Fomentar la participación de los internos en el desarrollo de actividades del Programa de Readaptación Social para CERESOS.

\* Elevar la conciencia de los propios internos, para que sus condiciones de vida en el exterior se vean beneficiadas al poder optar por mejores oportunidades de acuerdo a las necesidades de la vida actual.

\* Estimular a la población interna que tenga buen comportamiento, para que participen en este tipo de actividades.

Tomando en cuenta los anteriores objetivos se busca disminuir la reincidencia delictiva de los internos al recuperar su libertad, y disminuir el ocio que el estar recluso en este Centro Penitenciario pueda acarrearles y así evitar la depresión y disminuir los índices de suicidio al interior.

Esto tomando en cuenta las disposiciones establecidas por la Secretaria de Seguridad Publica del Estado de Quintana Roo y las disposiciones oficiales vigentes a través del Sistema Nacional de Seguridad Publica, la cual menciona que la correcta reinserción a la sociedad de las personas reclusas en los centros penitenciarios del país debe realizarse a través de las actividades productivas, tomando en cuenta el trabajo, actividades culturales y educativas.

Y haciendo prevalecer y resguardar la integridad física y mental de los internos, haciendo caso a las recomendaciones que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos realice en el aspecto de trato y atenciones a los internos.

### **Seguridad y Readaptación Social**

Desde sus inicios el Centro de Readaptación Social de Chetumal ha procurado el bienestar y la correcta readaptación social de los internos que residen en el mismo, siempre todas las áreas que corresponden al mismo han acatado puntualmente las recomendaciones que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos han realizado, siendo así uno de los Centros de Readaptación Sociales con menos demandas por parte de la CNDH.

El Centro de Readaptación Social de Chetumal cuenta en su interior con un área exclusiva para la ejecución de medidas para menores infractores, la cual se encuentra aislada del área de internamiento de adultos, para que los menores no puedan ser víctimas o aprender habilidades de los adultos.

Esta medida fue tomada a partir de que las instalaciones del Centro de Readaptación Social para menores infractores de Chetumal fueron rebasadas en su capacidad de poder recluir a un número determinado de menores que cometen alguna infracción y así con ello poder manejarlos más adecuadamente. En especial a los menores infractores que son reincidentes.



Actualmente el CERESO de Chetumal Cuenta con Capacidad para 1300 Internos.

## **2.2 Reglamento Interno**

([www.sspqroo.gob.mx](http://www.sspqroo.gob.mx))

Dado lo expuesto en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo del 30 de Julio de 2010 en su Tomo II, se expone el Reglamento Interno de la Secretaria de Seguridad Publica y sus diferentes Direcciones.

El artículo 19 del Reglamento Interior de la Secretaria de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo expone que las facultades del Titular de la Dirección General de Prevención y Readaptación social tendrán las Siguietes facultades:

- I.- Implementar, dirigir y ejecutar los programas y actividades en materia de prevención del delito y readaptación social, sobre la población penitenciaria del Estado, informando al superior jerárquico de los resultados.
- II.- Participar en los comités de consulta y participación de la comunidad, brindando información y asesoría en el ámbito de su competencia.

III.- Coordinar acciones con instituciones públicas y privadas que, dentro del ámbito de su competencia, puedan apoyar la realización de tareas para prevenir nuevamente la comisión de conductas delictivas.

IV.- Participar y aportar en su caso, los datos para la elaboración de los estudios y estadísticas correspondientes para la prevención del delito, de acuerdo a su competencia.

V.- Elaborar y aplicar, previa aprobación del Secretario, los planes y programas orientados a la readaptación social de la población penitenciaria del Estado, conforme a lo establecido en el artículo 18 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

***Artículo 18 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:***

*Solo por delito que merezca pena privativa de libertad habrá lugar a prisión preventiva. El sitio de esta será distinto del que se destinare para la extinción de las penas y estarán completamente separados.*

*El sistema penitenciario se organizara sobre la base del trabajo, la capacitación para el mismo, la educación, la salud y el deporte como medios para lograr la reinserción del sentenciado a la sociedad y procurar que no vuelva a delinquir, observando los beneficios que para el prevé la ley. Las mujeres compurgaran sus penas en lugares separados de los destinados a los hombres para tal efecto.*

*La federación, los estados y el distrito federal podrán celebrar convenios para que los sentenciados por delitos del ámbito de su competencia extingan las penas en establecimientos penitenciarios dependientes de una jurisdicción diversa.*

*La federación, los estados y el distrito federal establecerán, en el ámbito de sus respectivas competencias, un sistema integral de justicia que será aplicable a quienes se atribuya la realización de una conducta tipificada como delito por las*

*leyes penales y tengan entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad, en el que se garanticen los derechos fundamentales que reconoce esta constitución para todo individuo.*

*Así como aquellos derechos específicos que por su condición de personas en desarrollo les han sido reconocidos. Las personas menores de doce años que hayan realizado alguna conducta prevista como delito en la ley, solo serán sujetos a rehabilitación y asistencia social.*

*La operación del sistema en cada orden de gobierno estará a cargo de instituciones, tribunales y autoridades especializados en la procuración e impartición de justicia para adolescentes. Se podrán aplicar las medidas de orientación, protección y tratamiento que amerite cada caso, atendiendo a la protección integral y el interés superior del adolescente.*

*Las formas alternativas de justicia deberán observarse en la aplicación de este sistema, siempre que resulte procedente en todos los procedimientos seguidos a los adolescentes se observara la garantía del debido proceso legal.*

*Así como la independencia entre las autoridades que efectúen la remisión y las que impondrán las medidas. Estas deberán ser proporcionales a la conducta realizada y tendrán como fin la reintegración social y familiar del adolescente, así como el pleno desarrollo de su persona y capacidades.*

*El internamiento se utilizara solo como medida extrema y por el tiempo mas breve que proceda, y podrá aplicarse únicamente a los adolescentes mayores de catorce años de edad, por la comisión de conductas calificadas como graves.*

*Para la reclusión preventiva y la ejecución de sentencias en materia de delincuencia organizada se destinaran centros especiales. Las autoridades competentes podrán restringir las comunicaciones de los inculcados y sentenciados por delincuencia organizada con terceros, salvo el acceso a su*

*defensor, e imponer medidas de vigilancia especial a quienes se encuentren internos en estos establecimientos.*

*Lo anterior podrá aplicarse a otros internos que requieran medidas especiales de seguridad, en términos de la ley.*

VI.- Atender a las peticiones presentadas por los Municipios en materia de prevención en el estado.

VII.- Llevar el cómputo y control de las sentencias de los internos de los centros penitenciarios en el estado.

VIII.- Proponer a los internos al beneficio de libertad anticipada en las modalidades que señala la ley.

IX.- Firmar el otorgamiento de las boletas de libertad absoluta luego del cumplimiento de los términos de libertad anticipada.

X.- Vigilar y supervisar la conducta de las personas a quienes se les haya concedido algún beneficio relacionado con la libertad, de conformidad a la ley.

XI.- Vigilar el cumplimiento de las resoluciones penales e informar en los términos de la ley correspondiente, al emisor de las mismas.

XII.- Organizar y supervisar el cumplimiento sustitutivo de la multa, consistente en jornadas de trabajo a favor de la comunidad.

XIII.- Participar en las organizaciones de apoyo y asistencia a liberados, y actuar de manera coordinada con estas para consecución de sus propósitos.

XIV.- Elaborar las constancias de antecedentes no penales, previo pago de los derechos correspondientes.

XV.- Las demás que establezcan otras disposiciones jurídicas o el superior jerárquico.

El artículo 20 del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo expone que las facultades del Titular de la Dirección del Centro de Readaptación social tendrá las Siguietes facultades:

I.- Resguardar a las personas privadas de su libertad, procesadas, sentenciadas o en prisión preventiva, que la autoridad competente remite al centro.

II.- Procurar trabajo para los internos mediante la creación de unidades de producción industrial y artesanal, logrando con ello su capacitación así como la obtención de ingresos económicos para el beneficio de la misma población.

III.- Integrar y controlar la base de datos sobre la población penitenciaria, e informar en los términos y condiciones establecidas por las leyes de la materia, a las autoridades federales, estatales y municipales, sobre los antecedentes penales de personas sujetas a investigación o procedimiento penal.

IV.- Informar a la dirección de prevención y readaptación social, emitiendo las directivas necesarias para garantizar la seguridad y alimentación de los internos.

V.- Elaborar y aplicar, previa aprobación del Secretario, las disposiciones y medidas para regular las visitas a los internos del centro.

VI.- Informar a la dirección de prevención y readaptación social, sobre los ingresos y egresos de internos, así como toda incidencia que se suscite sobre los mismos.

VII.- Elaborar e integrar un sistema de archivo, que permita registrar y controlar la situación jurídica de cada interno.

VIII.- Supervisar y controlar el trabajo del personal de custodia del centro, y previa autorización del Secretario, emitir las directivas necesarias a seguir por parte de este personal.

IX.- Coordinarse con el comisionado de la Policía Estatal Preventiva, con el fin de garantizar la seguridad exterior del centro con elementos policiales preventivos, previa autorización de su superior jerárquico.

X.- Presidir el consejo técnico interdisciplinario, emitiendo las directivas necesarias para su buen funcionamiento.

XI.- Ordenar y supervisar la aplicación de los estudios técnicos, psicológicos, físicos, médicos, sociales y demás necesarios, para el control y evaluación de la población penitenciaria.

XII.- Comunicar a la dirección general de prevención y readaptación social, los acuerdos aprobados por el consejo técnico interdisciplinario, relacionados con la posibilidad de otorgar algún beneficio de liberación anticipada.

XIII.- Las demás que establezcan otras disposiciones jurídicas o el superior jerárquico.

El artículo 21 de la Dirección General de Ejecución de Medidas para Adolescentes, ejercerá, en el ámbito de su respectiva competencia, las facultades previstas en el artículo 31 de la Ley de Justicia para Adolescentes del Estado de Quintana Roo, y demás ordenamientos legales y administrativos aplicables.

***Artículo 31 de la Ley de Justicia para Adolescentes del Estado de Quintana Roo:***

*I.- Aplicar las medidas para adolescentes y realizar todas las funciones conducentes a anticipar la reintegración familiar, social y cultural de los adolescentes.*

*II.- Vigilar en todo momento el respeto, integridad, dignidad e irrestricto cumplimiento de los derechos y garantías de los adolescentes, especialmente de los internados.*

*III.- Supervisar y evaluar a los Centros Estatales de Internamiento para Adolescentes, vigilando que se apeguen a lo dispuesto por la presente Ley.*

*IV.- Elaborar los informes que le correspondan de conformidad con el presente ordenamiento.*

*V.- Asegurar que durante la ejecución de la medida de internamiento, el adolescente tenga acceso en todo momento a los servicios de salud, educativos y recreativos; así como el derecho a recibir formación educativa, a que se respete su libertad de culto, a tener contacto con su familia y a recibir información sobre la ejecución de su medida.*

*VI.- Cumplir con las instrucciones del Juez de Ejecución y del Juez para Adolescentes.*

*VII.- Fomentar en los adolescentes un sentido de responsabilidad y participación en la sociedad, que los lleve a asumir una función constructiva dentro de la misma.*

*VIII.- Supervisar y vigilar el cumplimiento de las modalidades y circunstancias de toda clase de medidas.*

*IX.- Celebrar convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas para que colaboren en el cumplimiento de los programas personalizados de ejecución de medidas;*

*X.- Contar con un registro actualizado de las instituciones públicas y privadas que colaboren en la ejecución de las medidas, así como de los programas existentes para su cumplimiento, mismo que estará a disposición de los Jueces Especializados.*

El artículo 22 de la Dirección General de Ejecución de Medidas para Adolescentes, ejercerá, en el ámbito de su respectiva competencia, las facultades previstas en el artículo 33 de la Ley de Justicia para Adolescentes del Estado de Quintana Roo, y demás ordenamientos legales y administrativos aplicables.

**Artículo 32 de la Ley de Justicia para Adolescentes del Estado de Quintana Roo:**

*I.- Un Subdirector técnico.*

*II.- Un Subdirector Operativo.*

*III.- Comité Técnico Interdisciplinario de Evaluación del Adolescente.*

*IV.- Las unidades administrativas correspondientes.*

*V.- Las instalaciones adecuadas conforme a lo dispuesto por esta Ley.*

El Centro de Readaptación Social de Chetumal se encuentra sujeto al reglamento interior de la Secretaria de Seguridad Publica de Quintana Roo, ya que en el mismo se cuentan con todas las áreas que se encuentran plasmadas en dicho reglamento, tanto la Dirección General de Prevención y Readaptación Social, las áreas femeniles, áreas varoniles y el Centro de Internamiento y Medidas para Adolescentes.

Es por ello que nos encontramos sujetos a tomar en cuenta las facultades de las tres Direcciones descritas anteriormente en el Reglamento Interior, y se deben cumplir de la forma más eficiente y puntual, ya que al ser un área de procuración de justicia nos encontramos en vigilancia permanente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

## **2.3 Misión**

Salvaguardar la integridad y los derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz pública.

Procurar la correcta reinserción de las personas privadas de su libertad en el Centro de Readaptación a la sociedad productiva.

## **2.4 Visión**

Es la prevención, persecución y sanción de las infracciones y delitos y, en su caso, la aplicación de medidas de seguridad, procurando la reinserción social de sus autores, incluyendo los inimputables por minoridad de edad o defecto mental.

## **2.5 Importancia del Centro de Readaptación Social de Chetumal en la ciudad**

Como en toda ciudad con altos índices delictivos el contar con un Centro de Readaptación Social es de vital importancia, ya que se debe garantizar el cumplimiento de la ley y el respeto a las garantías individuales de cada persona, tal es el caso de que los internos puedan cumplir sus condenas en el estado de su procedencia y en su caso en su misma ciudad, esto es aplicable en el caso de los delitos del fuero común, ya que del fuero federal son asignados a prisiones de índole federal por la seguridad manejada en los mismo.

En este sentido se puede entender que al ser un Centro de Readaptación de seguridad media, las personas que se encuentra reclusas en este centro son criminales que no requieren grandes medidas de seguridad.

El compromiso fundamental del Centro de Readaptación Social de Chetumal con la ciudadanía es del de minimizar de la mayor manera posible la reincidencia delictiva de las personas que ingresan a cumplir una condena, y con ello poder reinsertar de la mejor manera posible a los ex convictos a la vida diaria y productiva de la ciudad.

## Objetivos del Centro de Readaptación Social de Chetumal

El Centro de Readaptación Social de Chetumal cuenta con 1 objetivo fundamental para su correcta operación:

\* Propiciar un sistema de readaptación social basado en programas de educación y capacitación técnica, de cultura y deporte y de reincorporación a la vida social y productiva.



Internos realizando esculturas de yeso y artesanías con madera en el centro de readaptación.

**Organigrama del CERESO de Chetumal**



El organigrama que conforma el Sistema Penitenciario del Estado de Quintana Roo, es parte fundamental de su funcionamiento, ya que mediante las diferentes funciones que cada Dirección y Departamento que lo conforman se cumplen los objetivos que se tiene programado, para ayudar al funcionamiento del mismo.

A continuación se describirán brevemente las funciones de cada área:

\* Dirección General de Prevención y Readaptación Social:

Es la encargada de procurar el optimo funcionamiento de los diferentes Centros Penitenciarios del Estado de Quintana Roo, previendo las diferentes situaciones o contingencias que se puedan llegar a presentar, así como también hacer cumplir las normatividades vigentes en cuestión de seguridad, readaptación y prevención del delito que sean aplicables para el estado.

\* Departamento de Infraestructura Penitenciaria:

Es el departamento encargado de procurar la construcción y acondicionamiento de los diferentes Centros Penitenciarios en todo el Estado de Quintana Roo, así como también la adaptación y remodelación de las diferentes áreas con las que cuentan los Centros para el correcto y óptimo uso de los internos y de las autoridades que en el laboran.

\* Departamento Administrativo de la Dirección General de Prevención y Readaptación Social:

Es el encargado de la administración de bienes de todos los Centros de Readaptación Social alrededor del Estado, así como regular su buen uso y funcionamiento.

\* Dirección del Centro de Readaptación Social de Chetumal:

La Dirección del Centro de Readaptación Social de Chetumal es la encargada de regular las medidas internas que se toman en el mismo, así como también mantener el orden y la paz entre la población interna, además de implementar medidas de vigilancia y seguridad pertinentes en cada situación.

\* Departamento Administrativo del Centro de Readaptación Social de Chetumal:

El Departamento Administrativo es el encargado de procurar la alimentación de los internos, así como de la administración de recursos humanos del personal que labora en el centro y del manejo de los recursos materiales que le provee la Secretaría de Seguridad Pública del Estado al CERESO a través de la Dirección General de Prevención y Readaptación Social, así también de procurar el correcto mantenimiento y funcionamiento de las instalaciones.

Brindar apoyo y asesoría a los internos en las materias que sean pertinentes al área, como en el caso de uso de materias primas y uso de las herramientas y

maquinarias que se encuentra a su disposición en los talleres establecidos en el penal.

\* Departamento de Control Operativo:

Es el encargado de procurar la seguridad y la paz al interior del penal, así como también de realizar los operativos pertinentes para el traslado de internos de un penal a otro.

## **2.6 Funciones del Departamento Administrativo**

El departamento administrativo del Centro de Readaptación Social de Chetumal cumple funciones específicas tales como:

\* Administrar los recursos financieros para la alimentación diaria de los internos:

La cual consiste en realizar las gestiones pertinentes y administrar los recursos financieros que le son proporcionados a este departamento para realizar las compras pertinentes a la alimentación de la población interna y del personal de seguridad que labora en este centro.

\* Procurar la alimentación diaria de los internos.

Evitar el desabasto de los alimentos para los internos, procurando mantener al día los índices de consumo de los mismos, así como también evitar cualquier incidente que se pueda provocar por no tener los alimentos en tiempo y forma debida.

\* Administrar el mantenimiento y combustible de los vehículos oficiales.

Procurar el correcto funcionamiento de los vehículos y mantenerlos en optimas condiciones y con el combustible suficiente para que puedan ser utilizados en caso de ser necesarios, sin que se presente ningún imprevisto, dado que en una

emergencia o traslado no sería prudente una falla mecánica o el desabasto de combustible.

\* Administrar el surtido de medicamentos para los internos que los requieran.

Mantener el inventario de medicamentos que les son suministrados a los internos que se encuentran enfermos al corriente y evitar el desabasto de los mismos, para con esto tener un control de salud correcto al interior del penal.

\* Administrar los consumibles de oficina para el cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos del CERESO.

Procurar mantener una buena dotación y administración de los consumibles de oficina que le son proporcionados a este departamento, para que las diferentes áreas del penal puedan cumplir con óptima eficiencia sus diferentes actividades y así evitar el desabasto de los mismos.

\* Programar y Gestionar los viajes de comisión que se realizan para el traslado de los internos a otros centros penitenciarios o algún hospital fuera de la ciudad.

Gestionar y administrar de manera correcta y funcional a través de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado y de la Dirección General de Prevención y Readaptación Social las diferentes comisiones o traslados de internos a otras penitenciarias u hospitales fuera de la ciudad, en apoyo con el Departamento de Control Operativo para garantizar y salvaguardar la seguridad y la integridad física de los internos y del personal de custodia que los acompañe.

\* Programar los traslados de internos a hospitales locales.

Programar y organizar los traslados de internos necesarios a los distintos hospitales locales, para las revisiones y exámenes médicos correspondientes a su estado de salud, siempre y cuando el servicio o el examen no pueda ser prestado por el área médica del penal.

\* Gestionar los recursos para el pago de proveedores.

Gestionar ante la dependencia correspondiente los recursos financieros necesarios semanalmente para cubrir los pagos a los proveedores de alimentos con los que se tiene contrato por parte del Departamento Administrativo.

\* Mantener el correcto mantenimiento a las instalaciones del CERESO.

Procurar el correcto uso y funcionamiento de las instalaciones del Centro de Readaptación Social realizando las gestiones correspondientes para brindar el mantenimiento necesario cuando así sea requerido, con el fin de tener instalaciones óptimas que cumplan con las necesidades básicas de la población interna y de los cuerpos de seguridad.

\* Administrar el manejo de los recursos humanos.

Mantener los Recursos Humanos funcionando con óptima eficiencia, procurando su bienestar y brindándoles el apoyo necesario en los trámites que requieran ante las diferentes dependencias, para poder cubrir sus solicitudes de créditos o de inhabilitaciones cuando sean requeridos, así como procurar la corresponsabilidad y el compañerismo entre los demás empleados.

Las diferentes funciones con las que cumple este departamento administrativo son con el fin de procurar el correcto funcionamiento y administración del centro penitenciario, convirtiéndose así en un área de vital importancia, ya que es la encargada de realizar todos los tramites administrativos que se requieren en este centro de readaptación social.

### **Objetivo del Departamento Administrativo**

Administrar de manera puntual y correcta todos los recursos que sean proporcionados para nuestra guarda y custodia, tanto como recursos materiales, recursos financieros y humanos. Para procurar el optimo funcionamiento y operatividad del mismo. Otorgando responsabilidades y funciones especificas a cada

uno de los trabajadores que laboran en dicho departamento, procurando la honradez y evitando el desvío de recursos, así como los actos de corrupción que se puedan presentar.

## **2.7 Descripción del puesto de Auxiliar Administrativo y sus Funciones**

El auxiliar administrativo es responsable de cumplir con las funciones que le sean designadas por el jefe de departamento, siempre y cuando las funciones sean las correspondientes al área de asignación, cada auxiliar administrativo de los que laboran en este departamento tendrá funciones específicas, las cuales le serán asignadas por su jefe inmediato, esto con el fin que cada uno de ellos pueda cumplir de manera óptima y eficiente sus funciones asignadas.

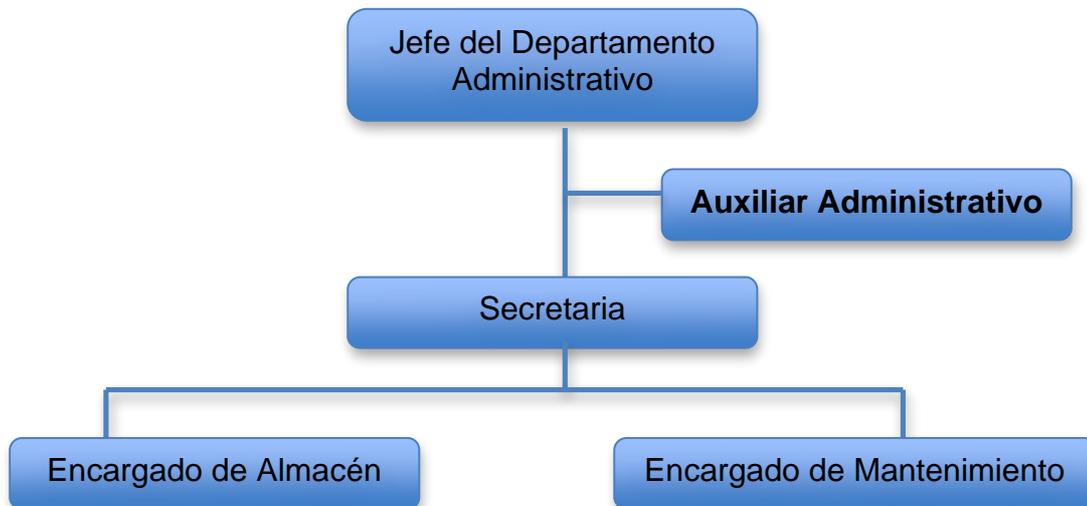
Además de procurar el buen uso de los recursos materiales y financieros, así como realizar todos los trámites correspondientes a los mismos, se deberá cumplir de manera eficiente con las funciones señaladas, evitar actos de corrupción o incurrir en los mismos.

Así también ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos establecidos, elaborando la documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la funcionalidad efectiva del área.

El auxiliar administrativo deberá manejar información confidencial para la dependencia, la cual se encontrara bajo su guarda y custodia, evitando así la filtración de información, que en caso de ocurrir será de su entera y completa responsabilidad, haciéndose así acreedor a una amonestación tanto legal como penal, dependiendo del grado de gravedad que la información pueda contener.

Por lo tanto debe manejarse con un bajo perfil y con la mas estricta discreción, ya que de lo contrario será retirado inmediatamente de su cargo y se procederá a levantar la inhabilitación correspondiente a las normas y leyes establecidas por el Sistema Nacional de Seguridad Publica y por la Secretaria de Seguridad Publica del Estado de Quintana Roo.

## Organigrama del Departamento Administrativo del Centro de Readaptación Social de Chetumal:



El organigrama con el que cuenta el Departamento Administrativo del Centro de Readaptación Social de Chetumal es de vital importancia para garantizar el correcto funcionamiento del departamento, cada área que lo conforman cuenta con funciones específicas las cuales se mencionan a continuación.

### \* Jefe del Departamento Administrativo:

Es el encargado de mantener y vigilar el óptimo funcionamiento de las distintas áreas que conforman el departamento administrativo, así como gestionar y autorizar todos los recursos que sean requeridos en las distintas áreas para su funcionamiento.

### \* Auxiliar Administrativo:

Brindar apoyo al jefe del departamento, así como cumplir objetiva y claramente con lo que el mismo le señale, realizar los tramites necesarios para el buen funcionamiento del área, procurar el buen uso de los recursos que le sean asignados tanto financieros como materiales, además de brindar apoyo a las distintas áreas del Centro de Readaptación Social de Chetumal y a la Dirección General de Prevención y Readaptación Social cuando le sea requerido.

\* Secretaria:

Mantener la agenda del jefe de departamento, así como realizar todos los oficios necesarios para la tramitología requerida.

\* Encargado de Almacén:

Controlar y administrar los Recurso Materiales que le sean asignados al CERESO con el fin de dar buen uso a los mismos y mantener surtido el material necesario para el desempeño de las actividades de las diferentes áreas.

\* Encargado de Mantenimiento:

Procurar el correcto mantenimiento de las instalaciones, así como del alumbrado perimetral y de los vehículos asignados, para poder contar correcto funcionamiento de las instalaciones y de los bienes muebles con los que se cuentan en este Centro Penitenciario.

Toda vez que ha sido descrito el Centro de Readaptación Social de Chetumal y el Departamento Administrativo del mismo, así como sus funciones me daré a la tarea de relatar mi experiencia laboral.

## CAPITULO 3

### Descripción de mi Experiencia Laboral

¿Qué quiero ser en la vida?, ¿Cuáles son mis metas y anhelos?, son preguntas que nos planteamos en el transcurso de nuestras vidas y al darles respuesta nos ayuda a enfocarnos a lograrlo, a tener una visión clara y precisa de nuestro futuro, a querer mejor día con día para poder sobrevivir a un mundo laboral lleno de retos, por lo cual debemos tomar las medidas correctas y mas adecuadas para poder cumplirlas y sobrellevar los retos a los que nos enfrentaremos.

Como seres humanos se nos presentan retos, y desafíos tanto personales como profesionales por eso es que uno decide hasta donde debe llegar, que retos enfrentar, pero por difícil que sean las circunstancias o los retos, debemos confiar en nuestra preparación tanto como seres humanos como educativa, ya que lo importante es sobresalir y destacar en todo lo que hacemos para poder cumplir con las expectativas que los demás tienen de nosotros, pero mas importante para cumplir las que nosotros tenemos de nosotros mismos.

Como egresado de la carrera de Sistemas Comerciales el objetivo principal es el de poder sobresalir en nuestro puesto laboral, en una dependencia gubernamental en la que día con día me enfrento a nuevos retos. En este tercer capitulo se presentara la experiencia laboral en el Departamento Administrativo del Centro de Readaptación Social de Chetumal.

La intención de este capitulo es exponer de manera puntual algunas de las experiencias más significantes que se han tenido, por lo tanto este capitulo se divide en tres partes:

\* La primera parte describe la trayectoria, retos y logros que se han obtenido durante la estancia en esta dependencia.

\* La segunda parte se presenta las actividades que han sido desarrolladas dentro del Departamento Administrativo del Centro de Readaptación Social de Chetumal.

\* La tercera parte presenta un caso de problemática detectado, su análisis, solución recomendada y soluciones obtenidas.

### **3.1 Trayectoria, Retos y Logros**

El 16 de Abril de 2009 Ingrese al Departamento Administrativo del Centro de Readaptación Social de Chetumal, tras pasar una serie de exámenes en los que eran evaluadas las habilidades y la honestidad, se logro calificar para formar parte del equipo de trabajo de dicho departamento.

Durante toda la formación profesional había tenido el sueño de conocer los procesos administrativos que hacían que una dependencia de gobierno funcione, y el haber entrado a la Secretaria de Seguridad Publica del Estado de Quintana Roo complementaba ese sueño agregándole un grado de emoción.

#### **Integrándome con mis compañeros**

El integrarme con mis compañeros fue una difícil experiencia, ya que al ser mas joven que ellos sentían que los podía desplazar.

Ya que desgraciadamente el nivel educativo en ese tipo de dependencias es mínimo, se sentían amenazados, por ello se generaban diferencias y al existir este tipo de diferencias era difícil nuestra correcta colaboración y el poder cumplir con el trabajo asignado se tornaba difícil, ya que al estar en una dependencia en donde el mas pequeño error puede ocasionar una desgracia, la comunicación es vital.

Al pasar del tiempo fui demostrando que el objetivo no era el desplazar a nadie y mucho menos hacerlos quedar mal, las labores diarias fueron rompiendo con esa frivolidad, fuimos creando un compañerismo que ha fortificado los lazos laborales y que nos permiten funcionar en optimas condiciones.

#### **Primera Experiencia**

He de admitir que las primeras semanas el miedo me controlaba ya que me encontraba rodeado en un ambiente laboral hostil al estar rodeado de presos no sabia que era lo que se podía esperar, pero al pasar del tiempo me fui

acostumbrando, sin embargo existían ocasiones en que las situaciones se tornaban tensas pero tenia que adaptarme a las situaciones que se me presentaran.

Al ingresar a esta dependencia, una de las primeras tareas como auxiliar administrativo fue la de empaparme de todos los tramites que se realizaban en el departamento, así que me di a la tarea de cumplir con mi cometido.

Al cabo de quince días fueron evaluadas las habilidades administrativas para que me sean asignadas las funciones a las que me haría cargo, una de las primeras funciones a las que se les hizo frente, fue la de brindar apoyo y asesoría a los internos para evitar el desperdicio de materias primas y el deterioro de las herramientas de trabajo que les son proporcionados por el CERESO para realizar sus actividades productivas.

Lo anterior a pesar de ser la primera actividad que fue asignada fue muy difícil, no por que no tuviese conocimiento del manejo de materias primas, si no que los internos se negaban a recibir la asesoría necesaria, sin embargo la convicción hizo cumplir con tal propósito, fue así que fue propuesto al Director del Centro de Readaptación Social y al Jefe del Departamento Administrativo, ha que sean brindadas una serie de capacitaciones para poder darles a conocer a los internos las formas correctas de manejo de materias primas y la reducción de los desperdicios.

Al cabo de dos meses y al terminar con la capacitación la cual era brindada dos veces a la semana, durante un tiempo de una hora con treinta minutos, se lograron reducir los márgenes de desecho de materias primas y el nivel de desgaste y mal uso de las maquinarias y equipos que utilizan para la elaboración de sus productos.

Es ahí y partir de ese momento que al demostrar que la capacidad y confiabilidad requerida, se asignaron diversas actividades las cuales se cumplieron de manera puntual y precisa como era requerido, siempre guardando la confidencialidad de algunas y cuidando la integridad que la dependencia requería con honestidad y confiabilidad.

### **3.2 Actividades realizadas dentro del Departamento Administrativo**

Para poder hacerme cargo de estas nuevas funciones era necesario conocer principios de Administración y manejo de las finanzas, por lo tanto se me encomendó demostrar mis habilidades en la materia, lo que se pudo hacer sin mayor problema ya que durante mi formación universitaria curse materias como, Administración, Contabilidad Básica y Administrativa, Contabilidad de Costos, Función financiera y Análisis de los estados Financieros, Planeación Estratégica, las cuales han sido fundamentales para llevar a cabo las actividades requeridas.

Aunque a pesar de ello fue necesario aprender nuevas técnicas y normatividades que me eran exigidas, entre las que se caracterizaron, el tener conocimiento de la administración pública y de la normatividad vigente para llevar a cabo los trámites administrativos correspondientes a estas nuevas funciones.

Demostradas estas habilidades, me fue asignada la difícil tarea de presupuestar y realizar un estimado del costo diario de alimentación por interno, para realizar la gestión de los recursos financieros para que fuese llevada a cabo la correcta alimentación de los internos, la cual debía ser puntual y precisa, además de gestionar los recursos financieros ante la secretaria de hacienda del Estado de Quintana Roo, y administrar los créditos y los pagos que se realizan a los proveedores de la alimentación.

Otras de las actividades que me fueron asignadas eran las de la realización de inventarios de los medicamentos que ingresan al CERESO para el cuidado de los internos, y ser encargado de procurar el mantenimiento y el suministro de combustible de los vehículos oficiales asignados a este penal.

A pesar de existir una persona encargada de la Administración de los Recursos Humanos, en ocasiones estas funciones me son asignadas dados los conocimientos que poseo en la materia, al haber cursado satisfactoriamente durante mi etapa de estudiante en la Universidad de Quintana Roo la asignatura de Recursos Humanos.

A continuación se procederá a describir de manera clara la forma en la que son realizadas las funciones que se encuentran a mi cargo:

\* Gestionar los recursos financieros ante la secretaria de Hacienda del Estado de Quintana Roo, para gestionar estos recursos es necesario presentar ante la Secretaria de Hacienda el balance diario de los egresos que se han realizado durante la semana en cuestiones alimenticias, ya que los recursos que nos son proporcionados deben ser exclusivamente para el uso de la alimentación de los internos.

Se debe realizar un estimado del monto con el que cada interno es alimentado, es decir cada interno es alimentado con la cantidad de \$23.00 por comida, dando un total de \$69.00 por las tres comidas que corresponden diariamente.

Se debe hacer puntual énfasis en que la alimentación es fundamental para evitar cualquier tipo de incidente entre la población interna, ya que ellos son muy susceptibles a los cambios que se pueda presentar en este sentido.

Además que al tener un monto límite de los recursos que nos son proporcionados deben ser administrados con tal eficacia que este no sea rebasado, sin importar que los productos aumenten de precio, se debe de tener la comida puntualmente y en las cantidades previstas.

\* Administrar los créditos y pagos de los proveedores, manejando montos limitados en las finanzas del Departamento, mantener los créditos era por demás importante, ya que el atraso del capital es algo que ocasiona malestar, claro que era tan importante los créditos como los pagos, los recursos financieros deben llegar semanalmente para poder cubrir los pagos de esa semana, sin embargo no siempre sucedía de esta manera, por lo que era importante mantener una buena relación con los proveedores y aceptar sus condiciones de pago, ya que si no era así podíamos perder el crédito, lo cual ocasionaría un gran problema.

Por ello me fue asignado el mantener los créditos y las delicadas negociaciones con los proveedores, siendo facultado para poder tomar decisiones que sean beneficiosas para la dependencia.

Por lo tanto se realizo un contrato crediticio en el que nos comprometíamos a pagar el monto total de los gastos generados durante la semana, cada lunes de cada semana o de lo contrario se nos cobraría un 2% de interés diario por cada día de retraso, pero sin que nos sea suspendido la provisión de alimentos.

Hasta la fecha nunca hemos tenido que pagar ningún interés que haya sido generado por atrasos ya que elegí el día lunes como día de pago dado que la Secretaria de Hacienda tiene la obligación de expedirnos el cheque correspondiente a cada semana antes de cada viernes correspondiente a la misma que se debe pagar, lo que quiere decir que antes del día lunes se están realizando los pagos puntualmente.

\* Procurar el mantenimiento y el suministro de combustible a los vehículos oficiales asignados a este penal, esto se lleva acabo a través de bitácoras diarias en las que se describa el kilometraje diario con el que se empieza la jornada laboral, así como las distancias recorridas entre diligencias y comisiones, ya con estos datos se hace el estimado del combustible consumido por día y se solicita el combustible pertinente a la institución asignada para esto.

Las bitácoras diarias fueron necesarias para con esto disminuir el uso inadecuado de los vehículos y poder realizar una administración optima del combustible que nos es suministrado y así disminuir costos en mantenimiento y daños a los vehículos.

## Proyecto

El 19 de noviembre del año 2010 nos fue encomendado que apoyemos a los internos a poder realizar la correcta venta de sus productos para acabar con las practicas de aquellos otros internos y custodios que cobran a los internos por la venta de dichos productos.

Nuestra meta era acabar con los vicios que existían, entre los que pudimos detectar que los custodios cobraban comisión por permitir que los internos vendan, los jefes de los internos cobraban comisiones por las ventas de los internos.

La primera fase era acabar con los vicios y con la corrupción existente por lo que se procedió a crear un inventario de salida, donde eran anotados diariamente los volúmenes de venta y los tipos de productos, así como sus precios de venta, así como permitir a los internos productores la venta directa a los clientes.

Ya que el fin que buscan los internos de la venta de estos productos es el poder ayudar a sus familias, el departamento administraría sus ingresos, devolviéndole a ellos el capital utilizado por sus materias primas y una cantidad de \$500.00 el cual es el monto que se les tiene permitido tener dentro del penal para cubrir sus necesidades básicas mensualmente, una vez que sea descontada de las ganancias totales lo mencionado anteriormente, el interno en conjunto con el departamento realizaríamos la cuenta del total que seria entregado al familiar que tenían designado y se procedería a sellarlo y firmarlo por el interno correspondiente y por nosotros, para posteriormente ser entregado a su familiar.

La segunda fase consistían en investigar las fallas en las que incurrían los internos al momento de vender sus productos, lo cual fue sencillo, el problema de vender sus productos era que no se encontraban a la vista de los clientes potenciales, ya que ellos al encontrarse reclusos en el Centro, tienen que estar enfocados a vender sus productos a los visitantes del penal, por lo que se procedería a establecer un lugar al interior de los patios del CERESO donde pudiesen mostrar sus productos y con esto incrementar sus ventas.

La tercera fase pretende crear un ciclo de capacitaciones en ventas, las cuales consistiría en capacitar a los internos que cuentan con una actividad laboral activa al interior del penal en habilidades como: asignación de precios, promoción, puntos de venta y controles de calidad.

El anterior proyecto aun sigue siendo analizado por la Sub-Secretaria de Administración y Finanzas de la Secretaria de Seguridad Publica del Estado de Quintana Roo, el cual ya le fue explicado personalmente, pero a pesar de ser viable, debido a los constantes cambios que se han presentado en dicha secretaría, no ha sido posible su autorización y realización.

Además de este proyecto, se tiene contemplado realizar a finales del año 2011 una feria donde sean expuestos los productos que elaboran los internos con el fin de darles mayor difusión y así se pueden incrementar sus ventas.

### **3.3 Problema Detectado**

En el apartado anterior fueron descritas todas las actividades que realizo, pero no se describió la manera en que es realizado el inventario de los medicamentos que ingresan al CERESO para el cuidado de los internos dado que es en este aspecto en el que se me ha interpuesto el reto mas grande al que me he tenido que enfrentar desde el momento en el que ingrese a esta dependencia.

Dado que, como en toda oficina existen vicios y en algunas ocasiones desvíos de recursos, cuando el personal que esta a cargo de una misma función durante muchos años, siempre encuentran la manera de sobrepasarse y de abusar de la buena fe que se le puede llegar a tener.

Cuando ingrese al Departamento Administrativo del Centro de Readaptación Social de Chetumal, el área de almacén se encontraba separado del mismo, siendo solo una persona la encargada de recibir y de distribuir los medicamentos a los internos a través del área medica del penal, sin necesidad de brindarle cuentas a nadie, mas que realizar la solicitud correspondiente a los medicamentos faltantes mensualmente.

A continuación se procederá a describir la manera en la que fue detectado el problema, así como las medidas que se tuvieron que implementar para corregirlo, y las soluciones que se obtuvieron de la implementación de las medidas.

### **Detección del Problema**

La manera en la que el problema fue detectado ocasiono muchos problemas al interior, ya que nos percatamos de esta situación dado a que un interno que presentaba problemas del corazón, se torno delicado una madrugada, y el área medica no contaba con el medicamento necesario para poder atenderlo, cuando según el medicamento acababa de ser surtido.

Fue por ello que en el Departamento Administrativo nos dimos a la tarea de averiguar que es lo que había sucedido, si en verdad el medicamento había sido surtido o había un retraso en el mismo.

Tras una tediosa investigación a través de diferentes áreas de la Secretaria de Seguridad Publica y al revisar las entregas de los medicamentos, nos dimos cuenta de que el mismo había sido entregado tres días antes de lo sucedido.

Fue por ello que decidimos entrar al área de almacén y cotejar las actas donde se firmaba de recibido el material y nos dimos cuenta que la persona encargada del almacén solamente manejaba una bitácora de salidas de material, mas no del ingreso del mismo, por lo que era muy fácil para el poder llevarse el medicamento sin que nadie se de cuenta.

Fue en ese momento en el que fue reportado el incidente al Director del CERESO, por lo cual la persona fue removida de su cargo en lo que se realizaban las investigaciones correspondientes, en ese momento es cuando el Departamento Administrativo absorbe las responsabilidades del almacén y cuando se me delega la responsabilidad de averiguar cuanto material hacia falta, por lo que procedí a realizar un inventario.

Terminado el inventario y cotejarlo con las actas de entrega, nos pudimos percatar que teníamos un faltante de 30% del producto que en realidad nos había sido entregado.

### **Medidas implementadas para corregir la problemática**

Se nos delegó la responsabilidad de encontrar una solución para que la situación no se vuelva a presentar, por lo que después de buscar varias soluciones encontramos la más factible.

Teníamos que cortar el problema de raíz, así como averiguar que otras personas se encontraban involucradas en estas prácticas.

Tras realizar una exhaustiva investigación llegamos a la conclusión de que la persona que anteriormente se encargaba del almacén era la única a la que se le tenían que fincar responsabilidades, ya que no existían otras personas involucradas en este desvío de recursos.

La solución propuesta fue, se tenía que realizar un inventario semanal tanto de entradas como de salidas de medicamento, además de que cada vez que nos fuese requerido el medicamento por el área médica nos firmaran un recibo en el cual se describiría el producto que ha sido entregado, así como la dosis entregada, al interno que le sería suministrado y la enfermedad que presentaba, además de la frecuencia con la que sería suministrado.

Las medidas anteriormente descritas nos servirían para con esa información poder conocer la frecuencia en la que el medicamento debería ser solicitado al proveedor, así como para transparentar el uso de los mismos, sobre todo en los medicamentos controlados que son los más costosos y los de mayor uso.

Con esto poder minimizar los problemas que pudiesen ocurrir por estos motivos, y así garantizar el óptimo uso de los medicamentos con los que se cuentan en este Centro de Readaptación.

### **3.4 Análisis de las Asignaturas de Formación Profesional y su Aplicación en el Área Laboral**

A continuación se procederá a describir las asignaturas que mas aportaron a mi experiencia profesional, y la manera en como han aportado a la misma.

Las asignaturas que más han aportado son:

#### \* Estadística:

El haber cursado esta asignatura ha sido de gran importancia en mi vida laboral ya que me brindo conocimientos y habilidades para poder realizar el análisis y descripción de datos, para poder realizar cálculos estadísticos sobre niveles de reincidencia delictiva y de frecuencia del delito, por medio de los estudios cuantitativos, los cuales son utilizados por el Departamento Administrativo del Centro de Readaptación Social para conocer el promedio de las personas que son ingresadas mensualmente al penal y con esto administrar mejor la alimentación.

#### \* Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros:

Esta materia ha sido una de las de mayor relevancia para poder describir mi experiencia profesional, ya que basándome en lo aprendido en esta asignatura es como he podido analizar los estados financieros del Departamento Administrativo, para poder realizar la correcta aclaración ante la Secretaria de Hacienda la manera en que los recursos financieros son administrados, y así poder realizar los informes financieros mensuales a los cuales nos encontramos obligados.

#### \* Operaciones Bancarias y Financieras, Matemáticas Financieras, Análisis y Evaluación de Proyectos:

Debido a las habilidades y conocimientos obtenidos en estas asignaturas es la manera en la que se ha podido realizar la administración de los créditos con los que contamos con los diversos proveedores encargados de entregar los alimentos a este Centro Penitenciario.

Poder calcular los intereses que el incumplimiento de pago nos podría generar, así como también conocer la factibilidad que la adquisición de créditos podría tener, también se han podido realizar los presupuestos anuales que nos son requeridos para poder realizar la solicitud correspondiente a los recursos financieros que se necesitaran anualmente para el correcto funcionamiento de este Departamento.

\* Contabilidad Básica y Administrativa, Contabilidad de Costos:

Como resultado de haber cursado satisfactoriamente estas asignaturas y al haber obtenido conocimientos en cuestiones contables he podido realizar los balances diarios de los egresos que se realizan dentro del Departamento Administrativo en cuestiones alimenticias a la Secretaria de Hacienda para que nos sean proporcionados los recursos financieros necesarios para la correcta alimentación de la población interna, así como también mantener cuentas claras para las auditorias que anualmente se realizan al Departamento y con esto tener la contabilidad pertinente para su elaboración.

\* Planeación Estratégica:

Durante el curso de la asignatura se nos presentaron conocimientos básicos de planeación, su impacto y aplicación, lo cual ha sido fundamental para poder cumplir algunas de las funciones con las que cuento en el Departamento Administrativo, tales como, realizar la planeación de las actividades de la dependencia para cumplir con la misión y la visión de la misma, siempre cumpliendo con los objetivos principales de la dependencia, y mantener la correcta organización dentro del Departamento.

\* Recursos Humanos:

Durante mi etapa como estudiante en la Universidad de Quintan Roo, curse esta asignatura la cual ha brindado grandes aportaciones a mi experiencia profesional ya que en ocasiones realizo actividades correspondientes al sector de los Recursos Humanos, entre las actividades que he realizado se encuentra la selección de

personal, el cual será evaluado mediante distintos métodos por la Secretaria de Seguridad Publica.

De igual manera me ha sido delegada la administración del personal entre lo que destaca, el organizar los rondines diurnos y nocturnos, los cuales son de vital importancia para que se mantenga la paz dentro del penal, así como realizar los cálculos correspondientes a las prestaciones de cada empleado tomando en cuenta las faltas y las calificaciones cuatrimestrales que cada jefe de área realiza a sus empleados, para que sean solicitadas las prestaciones y compensaciones a las que cada empleado se haya hecho acreedor.

Así también la administración de comisiones y viáticos para que los empleados, en este caso los custodios que se encargan de realizar algún traslado puedan cubrir sus necesidades básicas

#### \* Sistemas de Distribución y Transporte:

Lo aprendido en esta asignatura ha facilitado completamente el poder cumplir con el objetivo de procurar el mantenimiento y el suministro de combustible a los vehículos oficiales asignados a este penal, ya que ha brindado técnicas de administración del parque vehicular y poder establecer parámetros necesarios para el aprovechamiento de los combustibles.

#### \* Mercadotecnia:

Con el aprendizaje obtenido durante el curso de esta asignatura es la manera en la que se han podido desarrollar los proyectos y las capacitaciones para beneficiar a la población interna, y ayudarlos a poner sus productos en el mercado, ya que se cuentan con las habilidades y conocimientos necesarios en el análisis y comportamiento del mercado, para poder tener éxito en el mercado que vaya a ser introducido el o los productos.

\* Estrategia de Producto:

Gracias a las habilidades obtenidas durante el curso de esta asignatura he podido realizar una serie de apoyos a los internos en cuestiones tales como estrategias de producto las cuales han consistido en ayudarlos a escoger la elaboración de los productos que sean mas rentables para ellos, así como también en la obtención de las materias primas mas optimas para elaborar productos de calidad los cuales puedan llegar a ser competitivos y que puedan captar mayor nivel de ventas.

\* Estrategia de Ventas:

El poder brindar la asesoría necesaria a los internos del penal no hubiese sido posible, si no gracias a los aprendizajes de esta asignatura, ya que se presentaron técnicas para poder realizar ventas y ofrecer calidad en el servicio, ya que sobre estos parámetros son con los que se ha trabajado con los internos, para poder maximizar sus ventas a través de una buena y correcta atención al cliente y en las técnicas de ventas necesarias para poder cumplir con sus objetivos.

## Análisis FODA sobre la Importancia de la Universidad de Quintana Roo

### Fortalezas

- 1.- Excelente imagen.
- 2.- 100% de los docentes cuentan como mínimo con licenciatura.
- 3.- Optimización de las instalaciones que permite brindar mejor atención a alumnos.
- 4.- Convenios Internacionales.
- 5.- Excelente reconocimiento nacional.

### Oportunidades

- 1.- Cambio del perfil demográfico.
- 2.- Aumento de la demanda de universidades calificadas.
- 3.- Actualmente la educación superior es considerada como un factor determinante.
- 4.- Buen sistema de reconocimientos por aprovechamiento educativo.
- 5.- Diversidad en los programas educativos.

### Debilidades

- 1.- La deserción en el nivel superior representa problemas.
- 2.- Sistemas educativos virtuales no son todavía una alternativa real a la educación tradicional.
- 3.- Lejanía con poblaciones aledañas a la ciudad.
- 4.- Falta de mayores apoyos a los estudiantes de escasos recursos.
- 5.- Falta de diversidad de modalidades educativas.

### Amenazas

- 1.- Incursión de Universidades extranjeras en el mercado nacional.
- 2.- Migración rápida del modelo de educación presencial al virtual.
- 3.- Dificultad para realizar tramitología.
- 4.- Incursión de Universidades nacionales en el estado.
- 5.- Falta de interés a estudiar una Licenciatura

## **Descripcion del análisis FODA sobre la Importancia de la Universidad de Quintana Roo**

### Fortalezas:

- 1.- La Universidad de Quintana Roo cuenta con una excelente imagen a nivel estatal, por lo tanto el elegirla no es difícil ya que no se pone en duda su reputación.
- 2.- El personal docente cuenta como requisito mínimo con licenciatura, aunque en su mayoría cuentan con el nivel de maestría y doctorado, haciéndolos capaces de impartir cursos de calidad.
- 3.- Las instalaciones de la Universidad de Quintana Roo se encuentran constantemente en remodelación y expansión, con el fin de poder captar mayor y mejor número de alumnos.
- 4.- Cuenta con convenios internacionales los cuales brindan una experiencia extra a los alumnos que deseen realizar algún intercambio académico y con ello ampliar su aprendizaje y experiencia educativa.
- 5.- La Universidad de Quintana Roo es reconocida a nivel nacional como una de las mejores.

### Oportunidades

- 1.- La ciudad se encuentra en constante cambio, y al adaptarse la Universidad a esos cambios puede captar mayor número de alumnos.
- 2.- El aumento de la demanda por parte de los alumnos por tener universidades más calificadas, brinda la oportunidad de destacarse para ser elegida para cursar una carrera profesional.
- 3.- El estar siempre a la vanguardia en los cambios y en el material educativo brinda la oportunidad de ser una universidad actualizada y con ello captar alumnos con

deseos de superación, ya que la educación es determinante para poder ser competitivos en el difícil campo laboral al que nos enfrentaremos en la vida.

4.- La Universidad de Quintana Roo cuenta con un programa de reconocimientos los cuales son otorgados a los estudiantes que cuenten con un buen aprovechamiento educativo, lo cual motiva a los estudiantes a esforzarse para sobresalir.

5.- La Universidad cuenta con buena diversidad de carreras las cuales se encuentran entre las más demandadas por los estudiantes, brindando la oportunidad de no tener que emigrar a otro estado o país para recibir la educación necesaria.

### Debilidades

1.- Actualmente en el estado y en el país se presenta un gran índice de deserción del nivel superior, el cual se da por diversos motivos y la universidad debe esforzarse en disminuir ese índice.

2.- La Universidad de Quintana Roo no cuenta aún con un sistema educativo virtual para poder tener más presencia en el país o en las comunidades aledañas de difícil acceso.

3.- El Estado de Quintana Roo cuenta con diversas comunidades en las cuales los alumnos potenciales no pueden trasladarse hasta la ciudad para acudir diariamente a clases, ya que representa un gasto económico y la inversión de mucho tiempo.

4.- Se debe apoyar más a los alumnos de escasos recursos que demuestren un nivel de aprovechamiento adecuado, para fomentar la estancia en la universidad y evitar la pronta deserción y el desaprovechamiento del intelecto del alumnado.

5.- Faltan mayores modalidades educativas, como podrían ser el aprendizaje a distancia, el aprendizaje virtual o el semipresencial, con lo cual se ayudaría a un sector del alumnado el cual trabaja y estudia, son padres de familia, o se encuentran en una comunidad lejana a la Universidad.

## Amenazas

- 1.- La entrada de Universidades extranjeras al mercado nacional dificulta para la UQROO el poder captar mayor cantidad de estudiantes, ya que las que ingresan muchas veces son Universidades con gran prestigio a nivel mundial.
- 2.- El poder contar con educacion virtual dificulta que se puede ofrecer una alternativa de estudio para ese sector del mercado educativo ya que la Universidad de Quintana Roo no cuenta con esta modalidad.
- 3.- El poder realizar los tramites necesarios para el ingreso a la universidad son largos y tediosos esto pone en peligro que se pueda captar algun sector y genera el desanimo en los estudiantes.
- 4.- El ingreso de Universidades nacionales al mercado estatal dificulta que la UQROO sea la primera opcion a elegir ya que los estudiantes pontenciales tienen mayor diversidad de eleccion.
- 5.- En la actualidad los jovenes egresados de preparatoria en su mayoria, no pretenden continuar con sus estudios y esto genera que exista un rezago en la cantidad de alumnos que se inscriben año con año.

## **Análisis FODA sobre la Importancia de la Licenciatura en Sistemas Comerciales**

### **Fortalezas**

- 1.- Crea profesionistas preparados para competir en el mercado laboral.
- 2.- Los docentes se encuentran preparados para brindar la enseñanza.
- 3.- Cuenta con flexibilidad Curricular.
- 4.- Planes de estudios enfocados en la profesionalización.
- 5.- El enfoque único de la Licenciatura.

### **Oportunidades**

- 1.- Actualmente los alumnos buscan carreras enfocadas a la administración.
- 2.- Encontrarse en un estado donde la principal fuente de empleo son las empresas privadas.
- 3.- Buen posicionamiento de la Carrera.
- 4.- Captación del alumnado extranjero.
- 5.- Convenios con el Gobierno del Estado.

### **Debilidades**

- 1.- La deserción de alumnos.
- 2.- Falta de un programa mas enfocados al sector publico.
- 3.- Falta de convenios con empresas importantes para la realización del servicio social.
- 4.- Falta de lugares para la admisión de alumnos.
- 5.- Tramites difíciles para lograr la admisión.

### **Amenazas**

- 1.- El ingreso de universidades con carreras similares.
- 2.- Falta de oportunidades de empleo bien remunerado al egresar.
- 3.- Falta de interés en estudiar una licenciatura.
- 4.- Falta de infraestructura educativa.
- 5.- Migración de estudiantes a otros estados de la republica.

## **Descripción del análisis FODA sobre la Importancia de la Licenciatura en Sistemas Comerciales**

### Fortalezas

- 1.- Los estudiantes que egresan de la licenciatura en Sistemas Comerciales son profesionistas capacitados para insertarse satisfactoriamente en el mercado laboral del país, lo que genera que mas personas decidan estudiar esta carrera.
- 2.- Los docentes que imparten las diferentes asignaturas que comprende la carrera en Sistemas Comerciales se encuentran completamente capacitados para brindar la enseñanza, lo que genera que los alumnos salgan mejor preparados.
- 3.- La flexibilidad curricular con la que cuenta la licenciatura aporta mayores conocimientos a los alumnos y mayor facilidad para cursar la carrera, ya que se puede acomodar y adaptar a las necesidades de cada uno.
- 4.- El plan de estudios con el que cuenta la licenciatura se encuentra perfectamente enfocado a crear profesionistas mas calificados y mejor preparados para ingresar al mercado laboral.
- 5.- La licenciatura en Sistemas Comerciales tiene un enfoque único al preparar a los estudiantes en diversas áreas de profesionalización lo que permite que puedan tener mayores oportunidades de empleo al egresar.

### Oportunidades

- 1.- En la actualidad los estudiantes interesados en cursar una carrera profesional buscan carreras con enfoque administrativo ya que es uno de los empleos mejor remunerados y con mayor afluencia en nuestro estado, y con ello laborar desde empresas privadas hasta en el gobierno del estado y así cumplir con el perfil que se les solicite.

2.- El encontrarse en el estado de Quintana Roo que la mayoría de los empleos que se ofrecen son en empresas privadas, el cursar la licenciatura en Sistemas Comerciales brinda la oportunidad a los egresados de poder pretender conseguir un buen empleo en una de estas empresas, ya que nos prepara para afrontar cualquier tipo de situación que se pueda presentar en una empresa privada.

3.- La licenciatura se encuentra bien posicionada ya que la mayoría de los alumnos que pretenden estudiar en la UQROO eligen como primera opción esta carrera, ya que saben que cubre con las expectativas y con los objetivos que buscan en una carrera.

4.- El encontrarnos en una zona fronteriza facilita que la licenciatura pudiese captar mayor mercado extranjero, ya que el aprendizaje que brinda puede ser aplicado también en otros países.

5.- Los convenios que cuentan con el Gobierno del Estado de Quintana Roo, motiva a los estudiantes a optar por contar con uno de ellos ya que dado el desempeño que ellos consigan durante el periodo en el que se desarrollen en sus prácticas profesionales pueden conseguir ser contratados por la dependencia en cuestión.

### Debilidades

1.- La deserción de alumnos por diversos factores provoca que los estudiantes no culminen satisfactoriamente sus estudios y no puedan prepararse para la vida laboral.

2.- Falta el enfocarse a la carrera un poco más al sector público para que el egresado pueda contar con un perfil para el desempeño de sus funciones en un sector enfocado al gobierno.

3.- La falta de convenios con empresas para la realización del servicio social provoca que los estudiantes no puedan poner en práctica todos sus conocimientos y que no puedan conocer de primera mano el funcionamiento de una empresa.

4.- Se necesita ampliar la matricula de alumnos que sean admitidos para estudiar la carrera para con esto poder captar un mayor mercado y poder crear mayor cantidad de profesionistas preparados, y así también poder captar el verdadero talento estudiantil.

5.- El realizar la tramitología antes de ingresar y para realizar tramites durante la estancia en la Universidad y durante el curso de la carrera de Sistemas Comerciales, son muy complicadas y tediosas, provocando así que por errores o falta de tiempo de los alumnos no sean concluidos y muchas veces provoca la deserción de los estudiantes.

### Amenazas

1.- El ingreso de universidades con carreras similares pone en riesgo el aumento de la matriculación de alumnos, ya que tendrán otras opciones para elegir una universidad.

2.- La falta de un empleo bien remunerado provoca el desanimo de las personas en estudiar una licenciatura, además que a pesar de estudiarla muchas veces no encuentran un trabajo que vaya de acuerdo a su perfil, lo que amenaza a la licenciatura a tener rezago en el numero de estudiantes que captan.

3.- Actualmente los jóvenes no sienten deseos de estudiar una carrera, lo que provoca que la capacidad con la que cuenta la licenciatura en Sistemas Comerciales para crear profesionistas disminuya, ya que se estaría desperdiciando el talento de los que no estudian.

4.- La falta de talleres y de instalaciones cómodas para los estudiantes, es un gran problema que podría generar que los mismos decidan ya no inscribirse a la Universidad o mejor optar por estudiar en otra.

5.- La migración de estudiantes a otras universidades de la republica provoca que exista una fuga de talento estudiantil y por lo tanto ese talento no sea aprovechado en el estado.

Conclusiones  
Y  
Recomendaciones

## **Conclusiones**

Al término de este trabajo monográfico se ha llegado a diferentes conclusiones las cuales se describen a continuación:

I.- El aporte que la Licenciatura en Sistemas Comerciales brinda a sus egresados, dando las herramientas y desarrollando las habilidades necesarias para poder integrarse al mercado laboral, brindándoles una visión diferente y con ella poder afrontar los retos que se les presentan en la vida laboral diariamente.

II.- Los conocimientos adquiridos en la Licenciatura en Sistemas Comerciales durante mi periodo como estudiante en la Universidad de Quintana Roo, han sido fundamentales para el desarrollo de mi vida profesional, ya que me brindo las herramientas esenciales y necesarias para poder cumplir con cualquier encomienda o problema que se me presente.

III.- El Departamento Administrativo del Centro de Readaptación Social de Chetumal, se encuentra completamente enfocado a procurar el buen funcionamiento del penal, apoyado en principios de honradez, confianza y productividad. Y como egresado de la Licenciatura en Sistemas Comerciales cuento con las actitudes necesarias para poder desempeñarme en esta dependencia, ya que estamos preparados para enfrentar retos y encontrar soluciones, así como tener iniciativa, lo cual en una dependencia de este tipo es fundamental para poder ser competitivos y siempre cumplir con nuestras metas y objetivos.

IV.- La preparación y el desarrollo de nuevas habilidades son necesarias para poder enfrentarse al saturado mercado laboral al que nos enfrentamos hoy en día, ya que necesitamos tener las herramientas necesarias para poder enfrentarnos a cualquier problema que se nos pueda presentar y así llevar una vida laboral de competitividad y de buen desempeño.

V.- La Universidad de Quintana Roo brinda a sus egresados los valores y la ética necesarios para hacer frente a la vida como profesionista, así como también las bases del trabajo en equipo y el esfuerzo diario para sobresalir, ya que no somos solo estudiantes, si no que somos parte del prestigio y de la comunidad universitaria.

VI.- La Universidad de Quintana Roo nos da los fundamentos científicos, prácticos y teóricos para poder enfrentar una vida laboral con optima eficiencia, pero depende de nosotros utilizarlos correctamente basándonos en principios de ética y calidad, los cuales nos son entregados día a día durante todo nuestro desarrollo y nuestra educación.

VII.- Los egresados de la licenciatura en Sistemas Comerciales, somos capaces de hacer muchas cosas, pero sobretodo de enfrentar problemas y de la toma de decisiones y eso es algo que nos caracteriza de muchos otros profesionistas, lo cual es fundamental y nos crea mayor oportunidad de crecimiento, abriendo las puertas para poder siempre crecer profesionalmente, ya que contamos con habilidades únicas las cuales siempre son útiles en cualquier empresa o dependencia de gobierno en la que nos encontremos laborando.

VIII.- Los egresados debemos manejarnos con ética y responsabilidad ya que en nuestras manos llevamos el prestigio de la institución donde nos preparamos y de nosotros depende mantenerlo en alto para así poder crearle mayor prestigio.

## Recomendaciones

### Para la Universidad

Fomentar la participación de los estudiantes en las actividades y eventos realizados por la institución, realizando mayor número de estos y creando diversas actividades en las que los estudiantes puedan participar, más que nada se debe mantener a la vanguardia de lo que los estudiantes buscan para poder participar.

Crear un programa en el que se pueda fomentar la identidad con la institución, así como el compromiso de los estudiantes hacia la misma, ya sea a través de eventos deportivos, culturales o educativos.

Incursionar en las Redes Sociales, ya que es la forma en la que muchos jóvenes se mantienen al tanto de la información y de los eventos que se realizan, se podría implementar en cierta medida la identidad universitaria y con esto captar a mayor número de alumnado, ya que muchas veces los alumnos no tienen manera de enterarse de los eventos o actividades que realiza la universidad y por ello existe poca afluencia de alumnos, ya que no es por falta de interés, sino por desinformación.

Crear mayores convenios con más empresas privadas o dependencias de gobierno, para que los estudiantes puedan realizar su servicio social en la empresa o dependencia que más sea de su interés y con esto se fomentara el aprovechamiento del servicio.

Apoyar a los estudiantes de escasos recursos que demuestren un nivel académico superior con mayores becas y con el material necesario para poder cursar sus carreras, con el fin de evitar que estos estudiantes pierdan la oportunidad de continuar con sus estudios.

Ampliar las diferentes opciones de titulación con las que cuentan los egresados, para brindar mayores oportunidades y evitar el rezago existente, lo cual traería diversos beneficios para todos, tales como:

\* La institución estaría creando mayor cantidad de profesionistas, de alta calidad competitiva listos y preparados para los retos que se les presenten en el ámbito profesional y en la vida.

\* Se estaría apoyando a los egresados que no han podido realizar el proceso de titulación.

\* Los egresados que completen sus trámites de titulación podrían ostentar a un mejor nivel de vida y mayores oportunidades de empleo, apoyando así a su desarrollo laboral y a mejorar su calidad de vida.

Algunas de las medidas que se podrían tomar para poder dar mayores oportunidades para que los alumnos puedan titularse, serian:

\* Crear diplomados de titulación, con esto los egresados podrían obtener un título profesional, y aumentaría la capacitación con la que cuenta, además de facilitar el trámite administrativo en la medida que sea posible.

\* Aumentar el número de maestrías existentes en la Universidad de Quintana Roo, para que así exista más oferta educativa y los egresados puedan optar por cursar la que más sea de su interés, sin tener que acudir a otras instituciones.

\* Disminuir el tiempo de 2 años mínimo a 1 año para obtener el título por medio de una memoria de experiencia laboral, ya que en la actualidad la mayoría de los trabajos en los que un joven se puede desempeñar son eventuales, es decir que por contratos no mayores a un año, y dado a esto muchas veces no pueden cumplir con los requisitos que se les piden.

Se debe apoyar más al estudiante durante todo el transcurso de su carrera, y de exigir mayor calidad, para que se ponga en uso todo el potencial de los mismos, ya que es importante exigir al máximo, para poder obtener resultados óptimos, además de que con estas exigencias ellos podrán darse cuenta de las capacidades con las que cuentan y si la carrera que eligieron es la que realmente deben estudiar, ya que

muchas veces los alumnos estudian solamente para obtener un título sin importar cual sea, solo con el fin de un documento que los respalde.

### Para los estudiantes de la Universidad

Mi recomendación para los estudiantes es que provechen al máximo las oportunidades que se les presenten durante el transcurso de su carrera, ya que siempre debemos sacar el mayor provecho de todo lo que aprendemos, que a pesar de lo difícil que se pueda poner la situación siempre hay que mirar hacia delante y hacia nuestro futuro, deben siempre expresar lo que les parece que esta mal, por que si permanecen callados nunca se podrán cambiar las cosas.

Siempre hay que estar pendientes de los retos que se nos presentan en la vida, por lo que debemos ser completamente eficientes y esto no lo vamos a lograr si no nos encontramos completamente preparados.

Los estudiantes deben ser conscientes que siempre seguirán aprendiendo aun cuando concluyan sus estudios, ya que la vida real es muy diferente a lo que aprendemos en los libros, en la Universidad nos dan las bases para poder emprender en la vida, pero es nuestro deber aprenderlas y aplicarlas en el trabajo.

Nunca hay que darse por vencido sin importar lo que suceda, siempre debemos estar con la cabeza en alto ya que no solo somos estudiantes, si no que contamos con el respaldo de toda una institución como es la UQROO, nuestros maestros no solo están ahí para enseñarnos, si no que muchas veces pueden convertirse en nuestros mejores amigos, acérquense a ellos platiquen con ellos y verán que muchas veces las situaciones mas difíciles siempre tienen una solución.

## Bibliografía

Covey, Stephen R. (2008). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. México: Ediciones Paidós Mexicana, S. A.

Bringas, H, & Fernando, L. (1998). *Las cárceles mexicanas: una revisión de la realidad penitenciaria*. México: Editorial Grijalbo.

López R, Álvaro J. (2010). *Principios de contabilidad*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Hesselbein, F. (2006). *El líder del futuro*. Barcelona: Deusto.

Angélica, L. (2000). *Normas técnicas sobre administración de prisiones*. México: Porrúa.

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (1995). *Reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos*. Ginebra.

Congreso del Estado de Quintana Roo. (1975). *Constitución Política del Estado de Quintana Roo*. Chetumal, Q.ROO.

José L, Chong, & Galindo. (1999). *Promoción de ventas*. México: Prentice Hall.

Baca Urbina, G. (2006). *Evaluación de proyectos*. México: McGraw-Hill Companies.

Muñoz, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Van, Horne, & C., James. (2003). *Fundamentos de administración financiera*. México: Pearson Educación.

Wayne, R, & M., Robert. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.

Fred, R. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Educación.

Serrano, F, & Serrano, C. (2005). *Gestión, dirección y estrategia de producto*. Madrid: ESIC Editorial.

Canfield, J, & Switzer, J. (2005). *Los principios del éxito: como llegar de donde esta a donde quiere ir*. México: HarperCollins.

Kotler, P, Armstrong, G, Gabriela, M, & Garza-Castillón, R. (2008). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson Educación.

Weber, M. (1996). *Economía y sociedad: esbozo de sociología comprensiva*. México: Fondo de Cultura Económica.

Castellanos, A. (2009). *Manual de la gestión logística del transporte y distribución de mercancías*. Colombia: Universidad del Norte.

Pardinas, F. (1993). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Duque, H. (2002). *Cómo alcanzar la superación y el éxito personal*. Bogotá: Editorial San Pablo.

Newberry, T. (2008). *El Éxito no es casualidad*. España: Tyndale Español.

## **Referencias Electrónicas**

<http://www.uqroo.mx>

<http://www.qroo.gob.mx>

<http://www.sspqroo.gob.mx/sitio/ssp/nuestra-mision-y-vision.html>

<http://www.sspqroo.gob.mx/marco/>

<http://www.transparenciaqroo.gob.mx>

<http://www.itaipqroo.org.mx>

<http://infomex.qroo.gob.mx>

<http://www2.ohchr.org/spanish/law/reclusos.htm>