



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

**El desempeño del egresado de Sistemas
Comerciales en el área de Recursos Humanos
del Sistema DIF Estatal.**

MONOGRAFIA

Para Obtener el Grado de
Licenciado en Sistemas Comerciales

PRESENTA

Juan José Salazar Uc

DIRECTOR DE MONOGRAFIA

M.C. Edgar Sansores Guerrero



Chetumal, Quintana Roo 2011





UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Monografía elaborada bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobado como requisito parcial, para obtener el grado de:

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

COMITÉ

DIRECTOR: 
M.C. Edgar Sansores Guerrero

ASESOR: 
M.C. Nancy Angelina Quintal Garcia

ASESOR: 
M.C. Juana Edith Navarrete Marneou



Chetumal, Quintana Roo, Julio de 2011

AGRADECIMIENTOS:

Me encuentro profundamente emocionado por lograr concluir satisfactoriamente la carrera de Sistemas Comerciales, en "La Nueva Universidad Mexicana": La Universidad de Quintana Roo.

Agradezco infinitamente el apoyo de mis maestros, por el hecho de haber estado enfrente de mí en horas de clases, gracias a ellos hoy obtengo un grado de estudio, pero me complace mas y me fortalece obtenerlo en la Universidad de Quintana Roo.

Agradezco: a mis padres por impulsarme a la superación y enseñarme a valorar los esfuerzos y logros obtenidos.

Al Maestro Edgar Sansores Guerrero por creer en mí y alentarme hasta el final de la carrera.

A la Maestra Edith Navarrete Marneu por la confianza otorgada hacia mi persona.

A la Maestra Nancy Quintal García por mantener siempre la idea de superación y el carisma que la caracteriza.

Y a todos mis compañeros de la carrera que gracias a ellos hicieron de mi estancia una excelente fuente de aprendizaje.

Gracias...

Introducción**Capítulo I.- La Universidad de Quintana Roo**

1.1 Antecedentes	7
1.2 Característica principal de la Institución	11
1.3 Modelo de Educación Superior	12
1.4 Filosofía de la Universidad de Quintana Roo	14
1.4.1 Misión y Visión	14
1.4.2 Valores de la Universidad	16
1.5 Finalidad de la Universidad de Quintana Roo	16
1.6 Principales Elementos	17
1.6.1 Escudo	18
1.6.2 Lema	19
1.6.3 Bibliotecas	19
1.6.4 Departamento de Computo y Telemática	23
1.6.5 Principales Laboratorios	25
1.6.6 Principales Programas Culturales	26
1.7 La Fundación UQROO	27
1.8 El H. Patronato	27
1.9 Proyecto de vinculación	28
1.9.1 Convenios con Organismos Nacionales e Internacionales	28

Capítulo II.- Licenciatura en Sistemas Comerciales: Perfil y Objetivos

2.1 Introducción	30
2.1.1 Justificación de la Licenciatura	30
2.2 Objetivo curricular de la carrera	32
2.3 Perfil del Aspirante y Perfil del Egresado	33
2.4 Ventaja Competitiva de la Lic. En Sistemas Comerciales respecto a otras Licenciaturas	36
2.5 Actividad Profesional	36
2.5.1 Campo Profesional	37

2.6 Organización de la Licenciatura	38
2.7 Plan de Estudios 2003-2007	41
2.7.1 Asignaturas Generales	45
2.7.2 Asignaturas Divisionales	45
2.7.3 Asignaturas de Concentración Profesional	46
2.7.4 Asignaturas de Apoyo Obligatorias	56
2.7.5 Mapa Curricular	57
2.8 Modalidades de Titulación	60

Capitulo III.- Descripción General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo

3.1 Descripción general	66
3.2 Marco Legal	66
3.3 Evolución Histórica	69
3.3.1 Misión	72
3.3.2 Visión	73
3.4 Objetivos	73
3.5 Lema	74
3.6 Escudo	75
3.7 Programas	76
3.7.1 Misión niñas niños 2011	76
3.7.2 Ojo con tu antojo	77
3.7.3 Herramientas para las vida	79
3.7.4 Desayunos Escolares	80
3.8 Organigrama	81
3.9 Graficas	81

Capitulo IV.- Experiencia Laboral en el DIF ESTATAL

4.1 Descripción de funciones	83
4.2 Funciones Desempeñadas	84
4.3 Análisis de las Asignaturas de Formación Profesional y su aplicación en el	85

Área Laboral	
4.4 Análisis sobre la importancia de la Licenciatura de Sistemas Comerciales y la Universidad de Quintana Roo	87
4.5 Experiencia Profesional Personal	88

Capítulo V.- Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones	91
5.2 Recomendaciones	94
Bibliografía	96
Referencias Virtuales	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS, CUADROS, TABLAS Y FIGURAS

Gráfica 1. Matrícula en Licenciatura	9
Gráfica 2. Profesores de Licenciatura	9
Gráfica 3. Egresados por Géneros	10
Gráfica 4 Género de Egresados por Ciclo Escolar	10
Gráfica 5 Edad de los Egresados, Unidad Chetumal	11
Gráfica 6 Organigrama de la Empresa	81
Gráfica 7 Organigrama de Entrega de Apoyos	81
Gráfica 8 Organigrama de Incremento de Beneficiados	82
Imagen 1 Escudo UQROO	18
Imagen 2 Escudo DIF	75
Imagen 3 Misión Niñas Niños 2011	76
Imagen 4 Ojo con tu Antojo	77
Imagen 5 Herramientas para la Vida	79
Imagen 6 Desayunos Escolares	80
Tabla 1 Distribución de Equipo Tecnológico	25
Tabla 2 Rango de Créditos a Cumplir por tipo de Asignatura	40
Tabla 3: Asignaturas Generales	41
Tabla 4: Asignaturas Divisionales	41
Tabla 5: Asignaturas de Concentración Profesional	42
Tabla 6: Asignaturas de Apoyo	44
Tabla 7: Mapa Curricular	57

INTRODUCCIÓN

UQROO.SISBICEDOC

I.- Introducción

La Universidad de Quintana Roo, es un plantel enfocado en satisfacer la demanda de muchos jóvenes emprendedores que quieren absorber al mundo que los rodea, un mundo lleno de oportunidades de crecimiento y desarrollo humano de mucha vitalidad y que con el paso del tiempo se convierte en una competencia de ver quien sobresale en conocimientos adquiridos en su formación, es por tal motivo que la Universidad de Quintana Roo ofrece a los cientos de aspirantes una gama de carreras importantes, competitivas, vitales y sobre todo de carácter riguroso para formar al aspirante en un competidor fuerte para poder convertir sus ideas, sueños y proyectos en realidad y llevarlos a la realización y conclusión de metas trazadas para su vida laboral y poder realizarse como todo un profesional al que todo aspirante quiere llegar.

El DIF es un Organismo Público Descentralizado de Interés Social, con personalidad jurídica y patrimonio propios. Es un sistema donde las personas mas necesitadas pueden acercarse para obtener ayuda humanitaria, brindada por personas que tienen una calidez humana y sencillez nata para lograr satisfacer las necesidades de la gente. El cual brinda un conjunto de acciones para mejorar y modificar las circunstancias de carácter social que impidan al individuo su desarrollo integral, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física o mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

II.- Objetivo General

Presentar mi experiencia laboral obtenida en el área de prestaciones del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo; así como la aplicación de los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional en la Licenciatura en Sistemas Comerciales, cursada en la Universidad de Quintana Roo.

De igual forma se mencionará los objetivos específicos los cuales se presentan a continuación.

III.- Objetivos Específicos

- Elaborar un análisis descriptivo del modelo educativo de la Universidad de Quintana Roo; así como de su normatividad y su desempeño en la formación de profesionistas.
- Describir y analizar el programa educativo “Licenciatura en Sistemas Comerciales”; así como las características distintivas de su plan de estudios 2003.
- Describir el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, misión, visión, filosofía y sus principios básicos.
- Describir las funciones administrativas realizadas en el Sistema DIF Estatal.
- Describir la aplicación de los conocimientos obtenidos durante mi formación profesional en el puesto que desempeño.
- Identificar los elementos que permitan evaluar la pertinencia del plan de estudios 2003 de la Licenciatura en Sistemas Comerciales en el campo laboral.

UQROO.SI.SBI.CEDOC

CAPITULO 1

LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

1.1 Antecedentes

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

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

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

La oferta educativa inicial fue de ocho licenciaturas: Antropología, Derecho, Sistemas Comerciales, Ingeniería Ambiental, Sistemas de Energía, Relaciones

¹ Decreto de Creación de la Universidad de Quintana Roo

Internacionales y Lengua Inglesa. Hoy, a 16 años de distancia, la Universidad ofrece 25 programas educativos y se conservan las carreras originales. En la entidad quintanarroense, la UQROO es la única institución educativa de nivel superior que ofrece los cuatro niveles más importantes que reconoce el sistema.²

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

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

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

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

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

En 1998 la Universidad expande sus servicios universitarios hacia otras regiones del estado, creando la Unidad Cozumel, la cual abrió formalmente sus actividades el 28 de agosto de ese año, a pesar de su corta existencia, la UQROO ha concretado

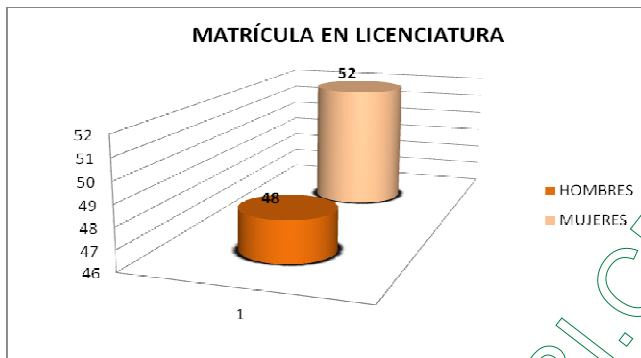
² Gaceta Uqroo No. 41, publicada en el mes de agosto 2007

significativos avances en materia de docencia, investigación extensión y vinculación con su entorno.

Egresados

Los egresados de la Universidad de Quintana Roo mantienen porcentajes similares en los indicadores de género. La matrícula escolar en licenciatura está conformada por 1 475 alumnos, de los cuales 711 son hombres y 764 son mujeres. (Ver figura 1)

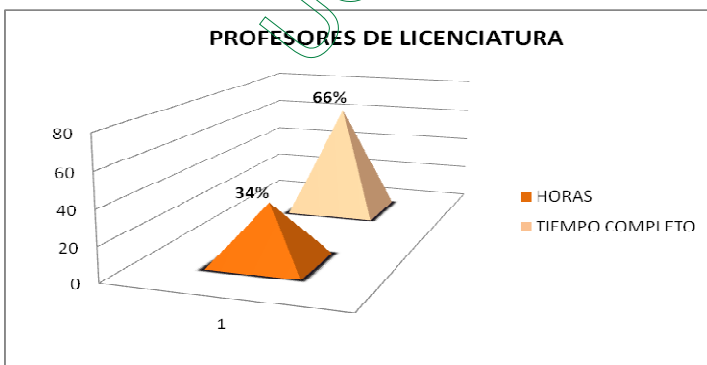
Gráfica 1: Matrícula en Licenciatura



Fuente: www.uqroo.mx

La planta académica para atender los programas de licenciatura se compone de 152 profesores; 100 son de tiempo completo y 52 por hora; 5 pertenecen al Sistema Nacional de Investigadores. (Ver figura 2)

Gráfica 2: Profesores de Licenciatura



Fuente: www.uqroo.mx

La población de egresados es de 522, de ellos 271 son hombres y 251 mujeres. (ver figura 3)

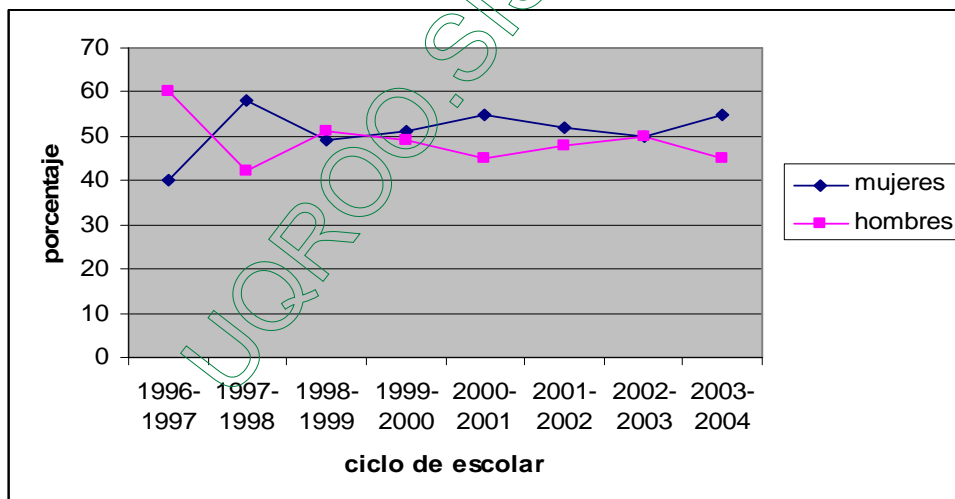
Gráfica 3: Egresados por Género



Fuente: www.uqroo.mx

El comportamiento en la Unidad Chetumal, muestra que históricamente egresan más hombres que mujeres, pero que en el último ciclo escolar egresaron 55 mujeres de cada 100 egresados. Ver figura 4.

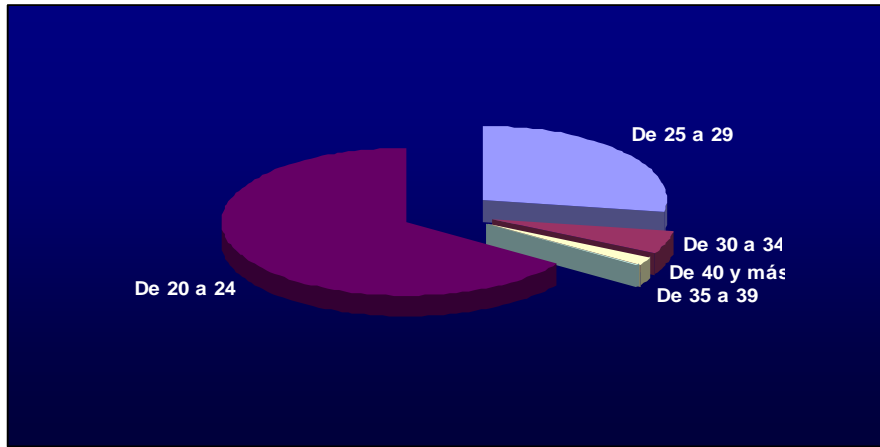
Gráfica 4: Género de Egresados por Ciclo Escolar



Fuente: www.uqroo.mx

Con respecto a los egresados de la unidad Chetumal, se observa que la edad promedio de egreso es de 25 años, encontrándose un rango que va desde los 20.7 años a los 54 años de edad. Así también la mayor parte de los egresados de la Unidad Chetumal egresaron con una edad que oscila en un rango de 20 a 24 años y de 25 a 29 años, 65.2% y 27.5% respectivamente. (Ver figura 5)

Gráfica 5: Edad de los Egresados, Unidad Chetumal.



Fuente: www.uqroo.mx

1.2 Características de la Institución

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

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

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

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

d) Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo científico, cultural y natural del Estado de Quintana Roo, de la región y del país De naturaleza eminentemente social que propicia la participación de la sociedad a través de sus opiniones, demandas y requerimientos sociales. Con un sistema financiero diversificado que no sólo estimula la generación de ingresos propios sino que propicia una mayor participación social en el financiamiento de la Universidad.

1.3 Modelo de Educación Superior

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4- Filosofía de la Universidad de Quintana Roo

1.4.1 Misión y Visión

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

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

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

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

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

Asimismo, deberá incorporar en su estructura mecanismos concretos que hagan posible el desarrollo de programas de cooperación con instituciones y organismos

nacionales e internacionales, principalmente de la región, para la realización de proyectos y servicios comunes de beneficio institucional, regional e interinstitucional.

1.4.2 Valores de la universidad

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

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

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

1.5 Finalidad de la Universidad de Quintana Roo

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

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

con el progreso del ser humano, del aprecio a la patria y a la conciencia de responsabilidad social.

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

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

- d) Contribuir a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo científico, cultural y natural del Estado de Quintana Roo, de la región y del país de naturaleza eminentemente social que propicia la participación de la sociedad a través de sus opiniones, demandas y requerimientos sociales. Con un sistema financiero diversificado que no solo estimula la generación de ingresos propios, sino que propicia una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.

1.6 Principales Elementos

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

- a) Orientada hacia una vigorosa vinculación con la sociedad, que se manifieste, tanto en su normatividad y estructura, como en sus funciones y quehacer institucional;

b) Con una misión social de carácter regional, que paralelamente a su atención a las demandas del Estado de Quintana Roo y del Sureste Mexicano, proyecte sus actividades hacia Centroamérica y el Caribe;

c) Empeñada en el mejoramiento continuo y en la planeación y evaluación sistemáticas, en tanto que son procesos vitales para su superación institucional y para lograr una mayor, mejor y más adecuada respuesta social y por el avance del conocimiento, de la cultura y de las artes;

1.6.1 Escudo



Autor: J. Enrique Hernández Rodríguez.

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

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

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

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

En los extremos derecho e izquierdo aparecen dos serpientes con los rasgos característicos de la cultura maya en la que, además, se aprovechan las formas

suaves y redondeadas para contrarrestar la rigidez anguloso de otros elementos del diseño.

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

1.6.2 Lema

Fructificar la razón, trascender nuestra Cultura

Autor: Maribel Rubí Urbina Reyes.

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

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

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

1.6.3 Bibliotecas

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

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

En este contexto, una de las columnas que sostiene el desempeño académico universitario y que a la vez permite la continuidad en la formación profesional de

estudiantes en cada una de las áreas del conocimiento humano, lo constituye la biblioteca.

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

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

a) Misión

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

b) Visión

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

c) Valores Compartidos

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

d) Meta

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

e) Servicios Bibliotecarios

Préstamo en sala

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

Préstamo a domicilio

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

Préstamo inter-bibliotecario

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

Orientación y consulta

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

Investigación documental

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

Cubículos

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

Aulas Informáticas

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

Formación de usuarios de información

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

Bases de datos disponibles

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

- Biblioteca virtual que ofrece el acceso en línea a más 37 bases de datos referenciales y de texto completo. Este paquete contiene bases de datos especializadas y multidisciplinarias. La disponibilidad de este paquete fue a partir del año 2001 al conformarse el consorcio de bibliotecas universitarias de la Red de Bibliotecas de la Región Sur Sureste de la ANUIES (REBIS) A los tres paquetes mencionados se agregan dos más,
- Proquest Con más de 1.6 millones de entradas, Digital dissertations, representa el trabajo de graduados de más de 1000 escuelas y universidades. Se agregan 47000 nuevas disertaciones y 12000
- OCLC , FirstSearch es un servicio en línea que da acceso a los profesionales bibliotecarios y usuarios a una abundante colección de bases de datos de referencia. Con FirstSearch, el material aparece destacado en los resultados de búsqueda en docenas de bases de datos importantes.

- Springer SpringerLink es líder mundial en bases de datos interactivas para libros y revistas STM. Más de 10 millones de computadoras tienen conexión directa a SpringerLink y visualizan millones de páginas cada mes.
- Ebsco Host Paquete de 5 bases de datos de información en todas las áreas con 3,200 publicaciones periódicas académicas y texto completo para 2,280.

f) Colecciones

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

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

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

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

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

1.6.4 Departamento de Cómputo y Telemática

El modelo educativo de la universidad impulsa fuertemente el uso de las TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación) con el objetivo de mantener la

competitividad de nuestros estudiantes, con ese fin las bibliotecas de la Universidad de Quintana Roo apoyan con el servicio de préstamo de equipo de cómputo y la Red Universitaria de Cómputo.

a) Lema

“Tecnología e Innovación a su servicio”

b) Valores

Compromiso Institucional

Innovación

Actitud de Servicio

Calidad

Respeto

c) Misión

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

d) Visión

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

e) Equipos

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

TABLA 1: Distribución de Equipo Tecnológico

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

Fuente: Centro de computo universitario.

1.6.5 Principales Laboratorios

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

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

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

1.6.6 Principales Programas Culturales

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

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

- Jornadas estudiantil de lengua y cultura
- Eventos culturales y deportivos en el estado y la región
- Festivales y celebraciones tradicionales en municipios
- Operación de un radio vía Internet

- Concursos artísticos y competencias deportivas locales, regionales y nacionales

1.7 La Fundación UQROO

Es una Asociación Civil creada el 4 de diciembre de 1998, por un grupo de empresarios y amigos de la Universidad de Quintana Roo.

Compartiendo sueños y experiencias el 4 de Diciembre de 1998 un grupo de Empresarios decidieron unir esfuerzos para crear la Fundación UQROO, cuyo objetivo principal sería la de coadyuvar a la Universidad de Quintana Roo, obteniendo recursos y canalizarlos hacia la institución para el cumplimiento de sus funciones en general y hacia proyectos específicos de la misma, especialmente los dirigidos al fortalecimiento de la Universidad.

Misión de la Fundación UQROO

Contribuir al desarrollo social, económico, cultural y profesional de la entidad haciendo una decisiva aportación a la reflexión crítica colectiva, dentro de una permanente búsqueda de la excelencia académica y una vigorosa vinculación con la sociedad.

1.8 El H. Patronato

El patronato es un órgano colegiado de la universidad que tiene como principales finalidades promover la comunicación permanente de la universidad con los sectores más representativos de la sociedad quintanarroense, asesorar y apoyar al Rector y al consejo universitario en sus programas y proyectos de desarrollo financiero; promover y llevar a cabo programas tendientes al mayor incremento del patrimonio de la universidad; y gestionar el aumento de sus ingresos extraordinarios a través de las actividades a su cargo.

El Patronato estará integrado por un mínimo de 9 y un máximo de 12 personas que sean miembros distinguidos de la sociedad quintanarroense; contará con un

Presidente dos Vicepresidentes, un Secretario y las demás fungirán como vocales, quienes serán designados de entre sus miembros.

Los miembros del Patronato durarán en su cargo cuatro años y no podrán ser reelectos. El cargo de miembro del Patronato será a título honorífico y sin derecho a retribución económica alguna.

Para la realización de sus fines y el cumplimiento de sus atribuciones, el Patronato, en la persona de su Presidente, contará con todas las facultades que corresponde a un apoderado legal para la realización de actos de dominio, de administración y pleitos y cobranzas, en los términos de la legislación civil del Estado. El Presidente del Patronato contará con la facultad de delegar los poderes a que se refiere esta disposición, en la o las personas que determine, en cada caso concreto.

1.9 Proyecto de Vinculación

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

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

1.9.1 Convenios con Organismos Nacionales e Internacionales

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

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

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

La Universidad de Quintana Roo es una institución de educación superior que tiene como finalidad organizar, fomentar y generar nuevos conocimientos, mediante programas de investigación, humanística, social, cultural y de desarrollo tecnológico.

Tiene como objetivo satisfacer las necesidades de la comunidad estudiantil, con un proyecto educativo innovador basado en la formación integral del estudiante y en el logro académico individual.

La Universidad de Quintana Roo cuenta actualmente con diversas Licenciaturas e Ingenierías, las cuales están enfocadas al desarrollo económico y social de la región.

La Licenciatura en Sistemas Comerciales es una carrera que tiene como objetivo formar profesionistas con amplio dominio de conocimientos teóricos y de habilidades prácticas de desarrollo y gestión empresarial; incluyendo la comercialización de bienes y servicios tanto en los mercados nacionales como internacionales, de tal manera que su aplicación les permita contribuir al desarrollo de las empresas y el comercio regional.

A continuación se presentará de forma detallada como esta integrada la Licenciatura en Sistemas Comerciales.

La Licenciatura en Sistemas Comerciales: Perfil y Objetivos.

2.1 Introducción

2.1.1 Justificación de la Licenciatura.

A lo largo de la última década, la sociedad en su conjunto se ha visto inmersa en un proceso de desarrollo que se ha caracterizado por una dinámica de cambio permanente. Este acelerado desarrollo del entorno social, económico y político se ha manifestado y ha impactado a cada sector de la sociedad en su conjunto, a las empresas, a los gobiernos y cada familia e individuo que los conforma y que se desenvuelve en ellos.

Frente a los acelerados cambios que modifican las estructuras sociales y económicas haciendo necesaria la redefinición de las relaciones entre los actores sociales en el entorno político, geográfico y económico en un contexto globalizado, resulta absolutamente necesario redefinir y adecuar la educación superior y los planes de estudio. Los paradigmas actuales plantean la necesidad de contar con profesionistas que tengan los conocimientos, las habilidades y las actitudes que les permitan entender la dinámica del cambio misma, que les permitan apreciar y entender su propio papel en el proceso y que tengan las competencias, las herramientas teóricas y prácticas para enfrentar este reto.

El entorno local es ahora afectado y modificado por factores externos que reconfiguran las relaciones comerciales exigiendo enfoques y actitudes profesionales, creativas, ambiciosas, diversas, flexibles e innovadoras, sustentados en la calidad y en la pertinencia que permitan a las generaciones futuras configurar su propio entorno dando respuesta a los retos del desarrollo económico en beneficio de la sociedad.

Este complejo y dinámico contexto hace necesario que las instituciones de educación superior evolucionen y cambien al mismo ritmo y bajo los mismos criterios de creatividad, innovación, flexibilidad y calidad necesarios para mantenerse vigentes.

El presente proyecto de actualización obedece a estas consideraciones estratégicas y se basa en un detallado y cuidadoso análisis de la problemática y de las necesidades y líneas de desarrollo planteadas en el Plan de Desarrollo Estatal, del Plan de Desarrollo Institucional y de las experiencias adquiridas en más de una década de trabajo académico y de investigación, involucrando en la metodología de análisis participativa a los estudiantes egresados, los estudiantes actuales, a académicos de la propia institución así como pares de instituciones similares y a los empresarios que eventualmente aprovechan las capacidades de los recursos humanos formados en la universidad.

Para que el estudiante pueda adquirir las competencias que exigirá su entorno, la presente propuesta estructurada en un marco de pertinencia-factibilidad incorpora elementos innovadores como son los siguientes:

Flexibilidad curricular de manera que cada estudiante pueda definir su programa de acuerdo a sus intereses y a su dinámica y que en el proceso de hacerlo se abra la posibilidad a la innovación y se de respuesta a las necesidades de la sociedad. Un concepto central es el de considerar que el estudiante debe ser responsable de su propia formación, debe poder escoger lo que quiere estudiar y así configurar bajo la tutela del profesor tutor su propio desarrollo.

Vinculación universidad empresa como estrategia para hacer significativo el proceso de aprendizaje y de adquisición de competencias profesionales a partir de la identificación de retos y problemas en el contexto en que se desempeñará profesionalmente.

Multidisciplina para permitir una apreciación integral de la problemática del desarrollo social y económico.

Internacionalización del programa como estrategia de calidad y pertinencia en el contexto global de la economía y de los mercados incorporando conocimientos y habilidades multiculturales apoyándose en alianzas estratégicas e intercambios con universidades y profesores de diversas regiones y entornos políticos, sociales y económicos.

Dominio del idioma inglés como competencia indispensable en el ejercicio profesional en el contexto de los mercados internacionales.

Investigación y extensión como estrategia de aprendizaje y de vinculación con el entorno, tanto a lo interno de la universidad como con el exterior.

Medio ambiente y sustentabilidad como nuevos paradigmas del desarrollo que se constituyen ahora como criterios fundamentales en la gestión empresarial y del desarrollo social y económico.

El proyecto es congruente con lo estipulado en el Reglamento de Estudios Técnicos y de Licenciatura en cuanto a la actualización periódica de los planes y programas de estudio y establece las bases para un proceso permanente de adecuación en tiempo y en forma de acuerdo a la dinámica del desarrollo a la que se pretende dar respuesta.

2.2 Objetivo Curricular de la Carrera

Formar profesionistas con amplio dominio de conocimientos teóricos y de habilidades prácticas en las áreas de desarrollo empresarial y de la comercialización de bienes y servicios, tanto en los mercados nacionales como los internacionales, de tal manera que su aplicación, bajo un marco de aprovechamiento racional y sustentable de los recursos del medio ambiente y en el contexto de la dinámica de cambio que caracteriza a la sociedad moderna, les permita contribuir al análisis de las necesidades y a la solución de la problemática del desarrollo de las empresas y el comercio de la región convirtiéndose en actores dinámicos del desarrollo económico.

2.3 Perfil del Aspirante y Perfil del Egresado

a) 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.

b) Perfil del Egresado

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

- Entender 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 la innovación tecnológica, científica y administrativa.
- 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.

Valores

Los valores y las actitudes que se deben inculcar a lo largo del proceso de formación de profesionistas son los siguientes:

- 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 si mismo
- Apertura al cambio

Habilidades

- Liderazgo
- Autoaprendizaje
- Razonamiento crítico
- Toma de 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).

2.4 Ventaja Comparativa de la Lic. En Sistemas Comerciales respecto a otras licenciaturas

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

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

2.5 Actividad Profesional

El 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 entre otras:

- 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.

2.5.1 Campo Profesional

Como Licenciado en Sistemas Comerciales podrás trabajar:

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

2.6 Organización de la Licenciatura

El programa se basa en principios de flexibilidad curricular orientados a otorgar al estudiante una mayor gama de alternativas curriculares que respondan a sus intereses y a las necesidades del entorno; le otorguen mayor responsabilidad sobre el proceso de aprendizaje y le permitan adquirir los conocimientos, las habilidades y experiencias significativas para su desempeño profesional.

La suma de experiencias de aprendizaje debe proporcionar al alumno una formación ética y cultural y debe capacitarlo científica y técnicamente para realizar servicios profesionales útiles a la sociedad.

Mapa Curricular

La carrera contiene cursos organizados de la siguiente manera:

1. Asignaturas Generales (AG)

Forman parte de la oferta educativa que busca proporcionar al estudiante una formación integral y multidisciplinaria independientemente del área de estudios seleccionada.

2. Asignaturas Divisionales (AD)

Tomadas de la oferta de la División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas con el objetivo de incorporar visiones y enfoques desde diversas perspectivas disciplinarias que complementen la formación en el área de negocios.

3. Asignaturas de Concentración Profesional (ACP)

Son aquellas que permiten al estudiante adquirir los conocimientos y habilidades que han sido determinadas como el mínimo necesario para lograr la competencia en el ejercicio profesional. Entre ellas se encuentran aquellas que por sus

contenidos y enfoques temáticos pueden ser compartidas con programas del mismo departamento y se encuentran las asignaturas optativas que permiten al alumno personalizar, especializar y enfocar sus estudios de acuerdo a sus intereses personales y a las necesidades que marque el entorno.

Las asignaturas optativas podrán ser seleccionadas de la oferta específica que estructure el programa de Sistemas Comerciales para dar respuesta a las necesidades detectadas en el contexto local y regional. Podrán ser seleccionadas de entre la totalidad de la oferta académica de la UQROO para permitir una formación multidisciplinaria si así lo plantea el estudiante de acuerdo a sus intereses y podrán también ser seleccionadas de la oferta académica de otras instituciones de educación superior en el país o en el extranjero.

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.

4. Asignaturas de Apoyo (AA)

Las asignaturas de apoyo podrán ser seleccionadas de la oferta de cursos en actividades culturales y deportivas de la UQROO que será complementada con cursos específicamente diseñados para la adquisición de las habilidades prácticas y las actitudes señaladas en el perfil del egresado incluyendo en forma destacada las áreas de cómputo y manejo de software especializado así como el desarrollo de actitudes emprendedoras y de liderazgo. Además, se deberán cursar de manera obligatoria las materias de idioma.

TABLA 2: RANGO DE CREDITOS A CUBRIR POR TIPO DE ASIGNATURA

Tipo de Asignatura		Número mínimo de créditos	Número máximos de créditos
AG	Asignaturas Generales	21	39
AD	Asignaturas Divisionales	18	30
ACP	Asignaturas de Concentración Profesional	238	250
AP	Asignaturas de Apoyo	40 ³	40 ¹

Los créditos totales requeridos son 317, de los cuales el alumno podrá cursar en otra institución hasta un 15.3% de los créditos correspondientes a concentración profesional, siempre y cuando siga los lineamientos establecidos en el artículo 98 del Reglamento de Estudios Técnicos y de Licenciatura de la UQROO.

Periodos Académicos

En la Universidad de Quintana Roo, funcionan dos ciclos académicos cada año:

Primavera: Enero - mayo (16 semanas)

Otoño: Agosto - diciembre (16 semanas)

Existe también un periodo cada verano, con carácter optativo para aquellos estudiantes que necesiten regularizarse en asignaturas no aprobadas o deseen adelantar hasta dos asignaturas. (8 semanas) En general, para concluir los estudios de licenciatura en la UQROO, el estudiante cursa 10 ciclos de 16 semanas con una carga académica promedio de 5 asignaturas por ciclo más asignaturas de apoyo. Sin embargo, es posible reducir la duración de los estudios si existe disponibilidad de tiempo y condiciones personales del estudiante para un mayor esfuerzo académico. Para las carreras de profesional asociado el estudiante requiere de 4 ciclos de ciclos de 16 semanas y periodos de residencia establecidos en su plan de estudios. En

³ De los 40 créditos de apoyo, 30 deberán corresponder a los 5 niveles de inglés.

este aspecto la figura del tutor adquiere relevancia pues es la persona indicada para orientar al estudiante, establecer conjuntamente sus cargas, brindarle información y discutir sus ideas en aras de optimizar su desarrollo universitario.

Las tutorías están a cargo de personal docente de tiempo completo, con conocimiento del plan curricular, normatividad y estructura administrativa de la universidad. El tutor comparte con el estudiante la responsabilidad en su proceso de aprendizaje y lo impulsa a una mayor autonomía.

2.7 Plan de Estudios 2003

TABLA 3: Asignaturas Generales

ASIGNATURA	CLAVE	HT	HP	C	REQUISITOS
Matemáticas	AG -109	2	3	7	
Escritura y comprensión de Textos	AG-108	2	2	6	
Lógica	AG-107	3	0	6	
Seminario de Problemas Regionales	AG-111	4	0	8	160 de créditos
Ética	AG-110	3	0	6	160 de créditos
Teoría y Práctica de la Comunicación	AG-101	2	2	6	
Redacción e Investigación Documental	AG-102	2	2	6	

TABLA 4: Asignaturas Divisionales

ASIGNATURA	CLAVE	HT	HP	C	REQUISITOS
Historia y Cultura Regional	AD-110	2	2	6	
Problemas Sociales Contemporáneos	AD-107	2	2	6	

Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales	AD-105	2	2	6	
Introducción al Estudio del Derecho	AD-111	2	2	6	

TABLA 5: Asignaturas de Concentración Profesional

ASIGNATURA	CLAVE	HT	HP	C	REQUISITOS
Estadística	ACP- 149	2	2	6	
Administración	ACP-146	2	2	6	
Economía y la Empresa	ACP-145	2	2	6	
Matemáticas I (Cálculo y Ecuaciones)	ACP-102	2	2	6	
Contabilidad básica y administrativa	ACP- 144	2	2	6	
Microeconomía	ACP-107	2	2	6	
Matemáticas financieras	ACP-106	2	2	6	Matemáticas I
Contabilidad de Costos	ACPSC-102	2	2	6	Contabilidad básica y administrativa
Macroeconomía	ACP- 111	2	2	6	
Mercadotecnia	ACPSC-103	2	2	6	
Desarrollo Económico Regional	ACP- 147	2	2	6	
Derecho Mercantil	ACPSC-128	2	2	6	
Planeación Estratégica	ACPSC-110	2	2	6	
Conducta del Consumidor	ACPSC-129	2	2	6	Mercadotecnia
Investigación de Mercados I	ACPSC-130	2	2	6	Mercadotecnia
Derecho Fiscal	ACPSC-	2	2	6	

	104				
Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros	ACP-148	2	2	6	Contabilidad básica y administrativa
Comercio Internacional I	ACP- 113	2	2	6	
Investigación de Mercados II	ACPSC-131	2	2	6	Investigación de Mercados I
Sistema de Distribución y Transporte	ACPSC-112	2	2	6	Mercadotecnia
Operaciones Bancarias y Financieras	ACPSC-106	2	2	6	Matemáticas financieras
Estrategia de producto	ACPSC-132	2	2	6	Mercadotecnia
Promoción y Publicidad	ACPSC-116	2	2	6	Conducta del Consumidor
Comercio Internacional II	ACP- 114	2	2	6	Comercio Internacional I
Estrategia de ventas	ACPSC-133	2	2	6	
Inglés para Negocios	ACPSC-134	2	2	6	Inglés Intermedio
Recursos Humanos	ACPSC-135	2	2	6	
Proyecto Empresarial I	ACPSC-136	1	8	10	50 % de créditos
Seminario de Problemas Regionales	AG- 111	4	0	8	160 de créditos
Análisis y Evaluación de Proyectos	ACPSC-137	2	2	6	
Optativa I de Mercadotecnia	ACPSC-	2	2	6	50 % de

	140				créditos
Optativa I de Administración	ACPSC-143	2	2	6	50 % de créditos
Proyecto Empresarial II	ACPSC-138	1	8	10	Proyecto Empresarial I
Seminario de Mercadotecnia	ACPSC-139	2	4	8	Mercadotecnia
Optativa II de Mercadotecnia	ACPSC-141	2	2	6	50 % de créditos
Optativa II de Administración	ACPSC-144	2	2	6	50 % de créditos
Seminario de Investigación I	ACPSC-142	2	2	6	50 % de créditos
Seminario de Investigación II	ACPSC-145	2	2	6	Seminario de Investigación I
Negociación y mercadeo	ACPSC-105	2	2	6	
Psicología de las relaciones comerciales	ACPSC-113	2	2	6	

TABLA 6: Asignaturas de apoyo

ASIGNATURA (OBLIGATORIAS)	CLAVE	HT	HP	C	REQUISITOS
Inglés Introdutorio	PIN - 1	2	3	6	
Inglés Elemental	PIN - 1E	2	3	6	Inglés Introdutorio
Inglés Básico	PIN - 2	2	3	6	Inglés Elemental
Inglés Pre-Intermedio	PIN - 3	2	3	6	Inglés Básico
Inglés Intermedio	PIN - 4	2	3	6	Inglés Pre-Intermedio

DESCRIPCIÓN DE ASIGNATURAS

2.7.1 ASIGNATURAS GENERALES

Escritura y Comprensión de Textos

Para participar en el desarrollo del estudiante en su formación integral, dentro de un marco académico que subraye la importancia de la aplicación práctica del lenguaje en su ejercicio profesional. Esto favorecerá la correcta expresión verbal o escribir en forma interdisciplinaria, procurando una interpretación reflexiva y cualitativa en varios niveles. Desarrollar la habilidad de buscar textos relevantes al problema, de leerlos, comprenderlos, analizarlos, y de extraer el contexto requerido en forma concisa para su aplicación requerida.

Matemáticas

Este curso proporciona conocimientos para abordar la solución de problemas que se modelan con ecuaciones que se forman a partir de establecer condiciones de proporcionalidad entre cantidades, que se modelan con sistemas de ecuaciones lineales y de optimización de funciones sujetas a restricciones lineales.

Seminario de Problemas Regionales

El seminario se articula mediante grupos interdisciplinarios de 30 personas, que se abocarán al análisis de problemas concretos seleccionados por su relevancia especial para el estado. La finalidad del seminario es presentar una visión integrada y coherente del problema analizado, en la que se haga una ponderación del efecto de este en el desarrollo de la región, concluyendo en un trabajo colectivo que contenga la argumentación en que se basan las conclusiones y propuestas.

2.7.2 ASIGNATURAS DIVISIONALES

Historia y Cultura Regional

Enfoque teórico sobre el quehacer de la historia y su aplicación al ámbito regional. Introducción a la historia y cultura de Quintana Roo y la región de la cuenca del Caribe, aportándole también una visión del medio geográfico.

Problemas Sociales Contemporáneos

El curso enfatiza el análisis crítico de los problemas más significativos de nuestra civilización y la reflexión sobre alternativas de solución a los problemas planteados. En una segunda parte el estudiante identificará diversas interpretaciones sobre la realidad nacional y elabora sus propias respuestas a los problemas más importantes del país. Temática: sistemas sociales y políticos. Áreas de conflictos. Totalitarismo y democracia. Crisis y cambio social. El nuevo orden mundial. México: cultural e identidad nacional. Tradición y modernización. Estado y sistemas político. Sociedad y economía. México ante el mundo.

Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales

Técnicas para hacer entrevistas, encuestas, procesador de texto y hojas de cálculo. Base de datos. Trabajo de gabinete (entrevistas, encuestas), dominio de paquetes básicos. Métodos y doctrinas del conocimiento, actitud científica, conocimiento popular y la ciencia, tipos y formas de investigación documental, estructuración y presentación de los hallazgos. Metodologías de la investigación científica. Otras Metodologías de investigación. Bases de la investigación social empírica, metodologías de investigación de escritorio.

2.7.3 ASIGNATURAS DE CONCENTRACIÓN PROFESIONAL

Área Financiera

Matemáticas 1

Proporciona los conocimientos y habilidades para el manejo y análisis de la relación funcional entre cantidades variables, haciendo énfasis en los conceptos de cambio o variación, razón de cambio, proporcionalidad, estimación y predicción de valores de variables, así como en la determinación de funciones que modelan fenómenos de variación proporcional.

Estadística

El curso proporciona los conocimientos y habilidades para el análisis y descripción de datos a partir de indicadores base como: las medidas de tendencia central y de dispersión, proporciones de subconjuntos en una población, así como técnicas para la realización de inferencias sobre las características de una población a partir de los

datos de una muestra, de manera que pueda realizar pronósticos cualitativos y cuantitativos sobre los parámetros poblacionales, estableciendo el grado de confiabilidad de los mismos.

Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros

Naturaleza de las finanzas en las empresas. Estados Financieros. Cambios del poder adquisitivo de la moneda y sus efectos en los estados financieros. Técnicas del presupuesto de capital. Técnicas de análisis de los Estados Financieros. Informe financiero.

Desarrollo Económico Regional

Conocimientos generales de la región y el entorno funcional de estudio. Conocimiento de las teorías más importantes de desarrollo (regional, nacional).

Operaciones Bancarias y Financieras

Formas de organización. Valores de negocios. Mercados financieros. Instituciones financieras. Mercado de acciones. Tasas de interés. Costos de capital, administración de crédito financiamiento a corto y mediano plazo, procesos de interés, apalancamiento. Operaciones de banca de inversión. Arrendamiento: tipos, requerimiento, etc.

Análisis y Evaluación de Proyectos

Matemáticas Financieras, técnicas de evaluación de presupuestos de capital, flujos de efectivo, análisis de riesgo, costo de capital, punto de equilibrio y apalancamiento. Tipos de proyectos (gubernamentales, sectoriales, empresariales, etc.), fases de la evaluación de un proyecto (pre factibilidad, factibilidad, estudio de mercado, estudio técnico, estudio jurídico, estudio financiero, estudio organizacional). Evaluación ex-post. Punto de equilibrio, análisis de riesgo, aplicación de las técnicas de evaluación de presupuesto de capital. Flujo de efectivo del proyecto. Análisis de las condiciones regionales (árbol de problemas, marco lógico).

Área Administrativa

Administración

Desarrollo empresarial, teorías de la empresa Manejo de la cartera de clientes, rotación de cuentas por cobrar, análisis de saldos por antigüedad de clientes, establecimiento de límites de crédito a clientes. Desarrollar y evaluar estrategias de ventas.

Economía y la Empresa

Este curso plantea las bases conceptuales del modelo de cuentas nacionales y del sistema económico en su conjunto desde una perspectiva del ámbito que afecta el desarrollo empresarial. Introduce al alumno en el contexto global económico desde una perspectiva del comportamiento de las principales variables macroeconómicas como resultado del efecto de las políticas gubernamentales en México y de sus principales socios comerciales. Este análisis en combinación con el conocimiento de los principales conceptos básicos de la teoría de las decisiones individuales como oferta y demanda de mercado, Costos vs. Precios, inversiones y valores, etc. permiten al alumno explicar y prever algunas razones de cambio en los negocios.

Contabilidad Básica y Administrativa

Cultura Contable. Marco Conceptual de la contabilidad. Activos: Inversiones de empresas. Pasivo y Capital: Fuentes de financiamiento. Análisis y descripción del ciclo contable. Aplicación del Ciclo Contable en empresas de servicios y empresas comerciales. Preparación de los estados financieros básicos de empresas de servicios y comerciales. Análisis de la información financiera para toma de decisiones

Contabilidad de Costos

Naturaleza, concepto y clasificación de la contabilidad de costos. Sistemas de acumulación de costos de producción y Estados Financieros. Sistemas de Costeo. Presupuesto Maestro. Costos Estándar: establecimientos de estándares. Costos e ingresos relevantes en la toma de decisiones a corto plazo. Análisis del punto de equilibrio para la toma de decisiones. Análisis del costo-volumen-utilidad para la toma de decisiones gerenciales.

Planeación Estratégica

Conocimiento de los conceptos básicos de la planeación y su impacto en la gestión empresarial, su filosofía, aplicación y los procesos de evaluación. Integración de tipos y niveles de procesos de planeación empresarial en el contexto macroeconómico. Políticas públicas de planeación.

Comercio Internacional II

La materia es teórico-práctica con objeto de involucrar al estudiante en el proceso de comercio internacional desde que se genera una oportunidad de mercado. En este curso se analiza la oferta exportable y la determinación de posibles mercados de exportación en distintos países y sus ámbitos y condiciones de negociación y mercadeo, se estudian las formas de penetración al mercado internacional, la oferta y demanda de productos en el país de destino, se emplean elementos de mercadotecnia internacional, formación del precio, logística, embalaje y transporte, seguro, cobro y financiamiento de exportaciones, requisitos administrativos y legales en las compraventas.

Recursos Humanos

Conceptos fundamentales. Planeación de recursos humanos. Reclutamiento, selección, orientación, adiestramiento y desarrollo. Evaluación, separación, marco legal, motivación. Liderazgo. Organigrama. Descripción de puestos. Conocer y aplicar medios de entrenamiento de vendedores. Desarrollar actitudes positivas de ventas y desarrollar autoestima y motivación. Planeación de personal, descripción de puestos, especificación de tareas, requisitos de estilo, experiencias, funciones, habilidades y destrezas, responsabilidades, salarios y beneficios, legislación laboral, responsabilidad patronal, plan de carreras. Reordenación organizacional, elaboración de organigramas, asignación de niveles, análisis y descripción de puestos, tabuladores de sueldos, prestaciones, programas de inducción, capacitación, reclutamiento, selección y contratación, vacaciones, prestaciones ascensos, productividad, relaciones laborales.

Proyecto Empresarial I

Integrar y aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas a lo largo de sus estudios en la elaboración en grupo de un proyecto empresarial incluyendo el plan

de negocios y el plan de mercadotecnia. Requiere de un enfoque integral al análisis de un problema, en el planteamiento de estrategias de desarrollo y los procesos de evaluación y seguimiento y análisis de la factibilidad de la propuesta. Debe basarse en el análisis del contexto macroeconómico a partir de la consideración de factores externos (economía, mercados, medio ambiente, políticas de desarrollo) para diseñar acciones en el entorno micro de la empresa. En la primera parte del curso debe definir el objetivo de la empresa, el producto o servicio que pretende promover, el mercado al que se orienta incluyendo la segmentación y caracterización del consumidor.

Proyecto Empresarial II

Segunda parte del proyecto en la cual se define la estructura operativa de producción, se realiza el estudio técnico incluyendo el análisis de costos y definición de precios para concluir con el análisis de viabilidad técnica y económico financiera para validar la propuesta.

Área de Derecho y Economía

Microeconomía

Microeconomía es la materia que mejor describe la conducta humana en términos de eficiencia económica desde el ámbito de la producción y el consumo. Su misión principal es la de presentar las herramientas del análisis económico para describir las teorías de las decisiones individuales en el contexto de la producción y del consumo. Representa en el análisis del consumidor la principal teoría para explicar su comportamiento. Describe de que manera estas decisiones confluyen en los mercados para formar la demanda y cómo ésta se contrapone, al efecto de la suma de las decisiones individuales de las empresas de ofrecer sus productos en el mercado en términos de eficiencia. En Microeconomía se revisa la organización de los mercados y la forma en que determinan los precios. El conocimiento y aplicación de las principales herramientas a través de gráficos y matemáticas permiten analizar algunas trampas que se presentan habitualmente en la toma de decisiones.

Macroeconomía

Su objeto dentro del mapa curricular es el de introducir al alumno en la macroeconomía de los negocios internacionales. Cómo estas variaciones macroeconómicas nacionales e internacionales afectan la actividad empresarial. En este curso se revisan los fundamentos básicos teóricos; demanda agregada. Consumo, ingreso. Política fiscal. Mercado de dinero. Teoría de la inversión. Oferta y demanda agregadas. Inflación. Déficit público. Crecimiento y ciclo económico. Políticas de estabilización. Apertura de la economía, expectativas de los agentes económicos. Todo desde una concepción global del conocimiento de los principales factores macroeconómicos que afectan de manera determinante en el presente y futuro de las empresas, las inversiones y el mercado de valores, las transacciones comerciales y el tipo de cambio, etc.. Constituye una herramienta fundamental en la toma de decisiones.

Derecho Mercantil

El comercio y su evolución en la región. Legislación Comercial. Fuentes del Derecho Mercantil. Sujetos del Derecho Mercantil. Cosas Mercantiles: patentes, diseños industriales, marcas, títulos de crédito y avisos comerciales. Obligaciones y contratos mercantiles.

Derecho Fiscal

Introducción al código Fiscal de la federación. Sujetos de las contribuciones. Clasificación de las contribuciones. Derechos y obligaciones de los contribuyentes. Facultades de las autoridades fiscales. Infracciones y delitos fiscales. Formas de extinción de la obligación tributaria. Disposiciones fiscales de personas físicas y personas morales: tramites fiscales ante instancias de gobierno. Estructura de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Comercio Internacional I

Esta materia es con objeto de adentrar al futuro profesional en el origen y desarrollo de las diversas corrientes que han dado lugar al comercio internacional de mercancías en todo el mundo. Se revisan también los conceptos básicos de la teoría pura del comercio internacional que permiten al estudiante familiarizarse con el lenguaje del comercio exterior. En este curso se analiza la balanza de pagos y aspectos monetarios del comercio internacional, así como las políticas arancelarias y no arancelarias y sus

efectos sobre el comercio entre países. Finalmente se revisan los tratados comerciales vigentes para México, sus efectos y oportunidades para el desarrollo empresarial.

Área de Mercadotecnia

Mercadotecnia

La materia es teórico-práctica con objeto de introducir al estudiante el vocabulario y teorías de mercadotecnia con motivo de aplicarlas en un proyecto final. Se analizarán tipos de mercados y estrategias de comercialización de productos con respecto a precio, plaza, y promoción. Abarcará análisis de negocios, tipos de mercados, análisis de mercados, segmentación, selección de segmentos, posicionamiento, como seleccionar mercados. Al final del curso los estudiantes deberían saber como la mezcla de producto, precio, plaza, y promoción interactúan para tener éxito en el mercado seleccionado.

Investigación de Mercados I

Conocer y aplicar la metodología para la realización de estudios de investigación de mercados, mediante un trabajo real de investigación de mercados en el campo, con la estructura adecuada para solucionar situaciones de mercadotecnia. Tiene como finalidad propiciar en la formación del profesional, amplio dominio de conocimientos teóricos y habilidades prácticas en el desarrollo metodológico de una investigación de mercados para mejorar las relaciones comerciales o para incrementar las ventas de una empresa.

Propiciar en la formación del profesional, con amplio dominio de conocimientos teóricos y habilidades, en forma metodológica en investigación de mercados y estudios demográficos a fines de buscar soluciones viables.

Procedimientos y técnicas de obtención de información, diseño, observación, técnicas proyectivas, sesiones de grupo, entrevista de profundidad, encuestas, cuestionario, escalas de medición de actitudes, experimentación, trabajo de campo, análisis de la información, SIM. Como interpretar información: Gráficos, investigaciones de mercado. Análisis de resultados, sistema de apoyo a las decisiones.

Investigación de Mercados II

Función de investigación. Principios. Clasificación. Experimentación de laboratorio y de campo. Análisis estadístico. Simulación de estudio y clasificación de los agentes, factores. Medio ambiente: jurídico, político, social, tecnológico. Mercados regionales, externos.

Conducta del Consumidor

Capacitar al estudiante a saber aplicar la psicología en las relaciones comerciales, para superar obstáculos presentados por las relaciones interhumanas, con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa. Conducta, naturaleza del individuo y de los grupos, descontento-conflicto-frustración, liderazgo y problemas sociales. Dimensiones, modelos, evaluación perceptual, actitudes y formación de preferencias, de elección, técnicas de diseño de productos, procedimientos. Conducta, naturaleza del individuo y de los grupos, descontento-conflicto-frustración, liderazgo y problemas sociales. Dimensiones, modelos, evaluación perceptual, actitudes y formación de preferencias, de elección, técnicas de diseño de productos, procedimientos.

Sistemas de Distribución y Transporte

Funciones del canal de distribución. Objetivos y restricciones del canal. Identificación, selección y evaluación de los canales de distribución. Naturaleza de la distribución física-objetivos. Pedidos. Almacenamiento. Inventarios. Transporte: elección, áreas geográficas, tipos.

Estrategia de Producto

Conocer los conceptos teóricos y prácticos del proceso de desarrollo de productos a partir del análisis de las demandas del mercado y las estrategias de respuesta de la empresa. Entender el concepto de ciclo de vida del producto y conocer las etapas y estrategias de su desarrollo. Adquirir habilidades para el proceso de diseño y desarrollo de productos y servicios, la determinación de las características conceptuales y formales de un producto. Llevar a cabo el proceso de desarrollo de un producto desde su concepción hasta su producción incluyendo los procesos de seguimiento y evaluación en cada etapa. Estándares internacionales de clasificación

en productos industriales (ISO, DIN). Estándares internacionales de clasificación de productos agropecuarios y forestales (P.e. NHLA). Estándares internacionales de clasificación en servicios. Normas de diseño ambiental y de salud de productos. Categorías, clasificaciones, marca, línea, mezcla, familia, etapas, estrategias de extensión, innovación, generación de ideas, creatividad, prueba de concepto, viabilidad técnica, lanzamiento al mercado. Ampliación de la línea, mejoramiento del producto, segmentación. Desarrollo del mercado, implementación de la mezcla MKT, confrontación, conservación, efectos de escala y experiencia, definición y estructura del mercado.

Promoción y Publicidad

Desarrollo de comunicación. Público meta. Respuesta buscada, mensajes y medios. Atributos. Evaluación. Retroalimentación. Presupuesto de promoción. Mezcla promocional. Planeación de la comunicación. Decisiones de publicidad: objetivos, presupuesto, mensaje medio, evaluación. Promoción de ventas. Relaciones públicas, publicity, publicidad no pagada. Planeación de la publicidad, Servicios ofrecen los medios de comunicación, estrategias básicas medios, investigación de medios, compra y características, componentes, uso de los medios masivos, texto, concepto total, producción de medios, diseño de una campaña publicitaria.

Estrategia de Ventas

Incluirá el proceso de ventas y negociación para enfrentar la competencia en los mercados. La materia tiene como finalidad propiciar que el alumno conozca y domine el marco de las actividades de ventas de bienes y servicios, tanto nacionales como internacionales para desarrollarle una visión crítica que le de la pauta de tomar decisiones bajo la lógica y ética empresarial. Este curso abarcará las fases de las ventas, su organización y el conocimiento sobre las habilidades para la negociación en el proceso de las ventas. Es una materia de formación teórico-práctica que se pretende realizar de manera estrechamente vinculada con procesos reales.

Seminario de Mercadotecnia

La materia es practica-teórica con énfasis en estudio de casos de mercadotecnia los que requerirán aplicación de los conceptos de mercadotecnia con motivo de mejorar la

toma de decisiones gerenciales con respeto a planeación y implementación de planes de mercadotecnia y resolver problemas que la aplicación de teorías de mercadotecnia puedan solucionar. Los estudiantes desarrollarán la habilidad de planear y ajustar planes de mercadotecnia aplicando conceptos de los 4P's (producto, precio, plaza, promoción). Las teorías abarcarán conceptos del proceso de mercadotecnia como parte del sistema del negocio en general y manejo del proceso de mercadotecnia en particular.

Inglés para negocios

En este curso el alumno aplicará los conocimientos y habilidades adquiridas en los cursos de inglés previos para resolver situaciones profesionales en el área de los negocios y el comercio internacional. Se pondrá énfasis en la elaboración de documentos comerciales, procesos de negociación e intercambio comercial, vocabulario especializado etc.

Optativas I y II de Administración y I y II de Mercadotecnia

Las asignaturas optativas deben permitir que el estudiante adquiera conocimientos y habilidades específicas de acuerdo a sus intereses y necesidades personales. Asimismo, pueden servir como un área de especialización dentro de su formación general. Se proponen como posibles materias optativas las siguientes:

- Fundamentos del Comercio electrónico
- Análisis y Diseño de Sistemas de Comercio electrónico
- Desarrollo de sitios de comercio electrónico
- Mercadotécnica Aplicada al comercio electrónico
- Marco Jurídico y seguridad en el comercio electrónico
- Mercadotecnia de servicios
- Economía del Sector turístico
- Mercadotecnia del turismo
- Mercadotecnia electoral
- Medios masivos de comunicación
- Estrategias de campaña

2.7.4 ASIGNATURAS DE APOYO OBLIGATORIAS

Inglés Introductorio

Al finalizar el curso, el alumno habrá adquirido una competencia comunicativa elemental que le permitirá desenvolverse en situaciones sencillas de la vida cotidiana utilizando las habilidades básicas del idioma.

Inglés Elemental

Al finalizar el curso, el alumno habrá adquirido una competencia comunicativa básica que le permitirá desenvolverse en situaciones sencillas de la vida cotidiana y profesional elevando el nivel en las habilidades básicas y sub-habilidades concernientes al aprendizaje del idioma inglés en un nivel elemental.

Inglés Básico

El alumno ejercitará y continuará desarrollando las habilidades propias para el aprendizaje del idioma Inglés entendiendo por éstas la escritura, comprensión auditiva, empleo de vocabulario, expresión oral, estructuras gramaticales, entre otras. Los estudiantes aplicarán los conocimientos adquiridos en el aula de acuerdo al nivel básico en situaciones reales tales como vida diaria, trabajo, escuela, vida social, etc.

Inglés Pre-intermedio

El alumno ejercitará y continuará desarrollando las habilidades propias para el aprendizaje del idioma Inglés entendiendo por éstas la escritura, comprensión auditiva, empleo de vocabulario, expresión oral, estructuras gramaticales, entre otras. Los estudiantes aplicarán los conocimientos adquiridos en el aula de acuerdo al nivel pre intermedio en situaciones reales tales como vida diaria, trabajo, escuela, vida social, etc.

Inglés Intermedio

En el nivel intermedio el alumno continúa construyendo sus habilidades sobre las bases de las habilidades comunicativas precisas y fluidas ampliando su dominio gramatical, de vocabulario y funcional.

2.7.5 Mapa Curricular

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES ECONOMICO Y ADMINISTRATIVAS

LICENCIATURA EN SISTEMAS COMERCIALES

El mapa curricular se define como la estructura organizativa y secuencial de las asignaturas bajo el supuesto de que el estudiante pueda dedicar el cien por ciento de su tiempo a los estudios. Sin embargo es necesario considerar que esto no es la regla común y que habrá estudiantes que debido a la necesidad de trabajar no puedan seguir esta secuencia bajo la intensidad que implica. En esos casos deberá considerarse que el estudiante con el apoyo de su tutor definirá la ruta crítica de sus estudios. El mapa curricular es una propuesta que obedece a consideraciones académicas pero que puede ser adecuado a las necesidades e intereses individuales.

Tabla 7:

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES ECONÓMICO Y ADMINISTRATIVAS

LICENCIATURA EN SISTEMAS COMERCIALES

PLAN 2002

Clave	CICLO 1	C	Requisito
AD-110	HISTORIA Y CULTURA REGIONAL	6	
AG-108	ESCRITURA Y COMPRENSIÓN DE TEXTOS	6	
ACP-145	ECONOMÍA Y LA EMPRESA	6	
AG-109	MATEMÁTICAS	7	
PIN-1 *	INGLÉS INTRODUCTORIO	6	
AG-101	TEORÍA Y PRÁCTICA DE LA COMUNICACIÓN	6	
AG-102	REDACCIÓN E INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	6	
AG-107	LÓGICA	6	
ACP-146	ADMINISTRACIÓN	6	

Clave	CICLO 2	C	Requisito
AD-105	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES	6	
ACP-102	MATEMÁTICAS I (CÁLCULO Y ECUACIONES)	6	
PIN-1E *	INGLÉS ELEMENTAL	6	PIN-1
ACP-107	MICROECONOMÍA	6	
AD-111	INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DEL DERECHO	6	
ACP-144	CONTABILIDAD BÁSICA Y ADMINISTRATIVA	6	
AD-107	PROBLEMAS SOCIALES CONTEMPORÁNEOS	6	

Clave	CICLO 3	C	Requisito
ACPSC-103	MERCADOTECNIA I	6	
ACP-111	MACROECONOMÍA	6	
ACP-147	DESARROLLO ECONÓMICO REGIONAL	6	
ACPSC-102	CONTABILIDAD DE COSTOS	6	ACP-144
PIN-2 *	INGLÉS BÁSICO	6	PIN-1E
ACP-106	MATEMÁTICAS FINANCIERAS	6	ACP-102

Clave	CICLO 4	C	Requisito
ACPSC-130	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS I	6	ACPSC-103
ACP-149	ESTADÍSTICA	6	
ACPSC-110	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	6	
PIN-3 *	INGLÉS PRE-INTERMEDIO	6	PIN-2
ACPSC-129	CONDUCTA DEL CONSUMIDOR	6	ACPSC-103
ACPSC-128	DERECHO MERCANTIL	6	

Clave	CICLO 5	C	Requisito
ACPSC-112	SISTEMAS Y LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE	6	ACPSC-103

ACP-113	COMERCIO INTERNACIONAL I	6	
ACPSC-104	DERECHO FISCAL	6	
ACPSC-131	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS II	6	ACPSC-130
PIN-4 *	INGLES INTERMEDIO	6	PIN-3
ACP-148	FUNCIÓN FINANCIERA Y ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	6	ACP-144

Clave	CICLO 6	C	Requisito
ACP-114	COMERCIO INTERNACIONAL II	6	ACP-113
ACPSC-133	ESTRATEGIA DE VENTAS	6	0% Créd.
ACPSC-132	ESTRATEGIA DE PRODUCTO	6	ACPSC-103
ACPSC-116	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	6	ACPSC-129
ACPSC-106	OPERACIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS	6	ACP-106

Clave	CICLO 7	C	Requisito
ACPSC-137	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	6	
AG-110	ÉTICA	6	160 Créd.
ACPSC-136	PROYECTO EMPRESARIAL I	10	50% Créd.
ACPSC-143	OPTATIVA I DE ADMINISTRACIÓN	6	50% Créd.
ACPSC-135	RECURSOS HUMANOS	6	
AG-111	SEMINARIO DE PROBLEMAS REGIONALES	8	0% , 160 Créd.
ACPSC-142	SEMINARIO DE INVESTIGACION I	6	50% Créd.
ACPSC-140	OPTATIVA I DE MERCADOTECNÍA	6	50% Créd.

Clave	CICLO 8	C	Requisito
ACPSC-138	PROYECTO EMPRESARIAL II	10	ACPSC-136
ACPSC-139	SEMINARIO DE MERCADOTECNÍA	8	ACPSC-103
ACPSC-145	SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II	6	ACPSC-142
ACPSC-134 *	INGLÉS PARA NEGOCIOS	6	PIN-4
ACPSC-144	OPTATIVA II DE ADMINISTRACIÓN	6	50% Créd.
ACPSC-141	OPTATIVA II DE MERCADOTECNÍA	6	50% Créd.

Fuente: Portal SAE Universitario

2.8 Modalidades de Titulación

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

TITULACIÓN POR PROMEDIO

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

- a) Tener el total de créditos establecidos en el plan de estudios de la carrera que previamente haya cursado.
- b) Promedio mínimo de 9 (Nueve).
- c) No haber incurrido en ninguna situación de reprobación numérica.

Si el alumno cumple con los requisitos previamente señalados deberá:

- d) Solicitar la modalidad y anexar todos los requisitos de titulación.

ESTUDIOS DE POS-GRADO

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

a) Tener el total de créditos establecidos en el plan de estudios de la carrera que previamente haya cursado.

b) Haber aprobado al menos un año de cursos de pos-grado como estudiante de tiempo completo o el 50% de los créditos ó asignaturas de una maestría o doctorado ó su equivalente en un plan de estudios en el extranjero.

Si el alumno cumple con los requisitos previamente señalados deberá:

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

EXAMEN GENERAL PARA EL EGRESO DE LA LICENCIATURA (EGEL)

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

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

Una vez acreditado el EGEL, se podrán iniciar los trámites de Titulación.

Una vez que se haya aprobado el examen general el alumno deberá:

a) Deberá solicitar la modalidad elegida, anexar la constancia emitida por el CENEVAL y todos los requisitos de titulación.

TRABAJO MONOGRÁFICO

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

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

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

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

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

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

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

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

TESIS

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

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

Se deberá presentar la siguiente documentación:

- a) Entregar 8 ejemplares de la tesis al Área de Titulación.
- b) Presentar el examen profesional, exponiendo el tema de la tesis en público y ante el jurado.
- c) Aprobar el examen profesional, obteniendo la mayoría de los votos aprobatorios del jurado.

Documentación solicitada para Titularse

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

- Certificado profesional

Constancias de no adeudo

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

Dependiendo de la modalidad elegida

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

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

Todos los documentos deben de:

- Tener firmas originales, no se aceptan firmas por poder, ausencia o facsimil.

- Los certificados de estudios expedidos fuera de la localidad y no estén exentos de legalización, deberán estar debidamente legalizados por el secretario general de gobierno del estado que lo expide.

Una vez realizado el análisis de la Licenciatura en Sistemas Comerciales, tanto sus objetivos como sus metas, nos damos cuenta que el egresado cuenta con todas las herramientas para crear, fomentar y organizar nuevos negocios. De igual forma se puede integrar en empresas consolidadas en el mercado aportando nuevas ideas con un enfoque innovador.

El Licenciado en Sistemas Comerciales tiene mayor probabilidad de desempeñar sus conocimientos adquiridos en el campo laboral, ya que puede participar en el desarrollo de nuevas iniciativas empresariales, como consultor para empresas tanto publicas como privadas.

En el siguiente capitulo, hablaremos de la estructura de la compañía SAM'S Club, desde sus políticas generales hasta su organización a nivel mundial; ya que es la empresa donde laboro actualmente y pongo en práctica todo el proceso de aprendizaje que adquirí en mi periodo escolar dentro de la Licenciatura en Sistemas Comerciales.

UQROO.SISBICEDOS

CAPITULO 3

Descripción General del SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO

3.1 Descripción

La importante actividad que desarrolla el Gobierno del Estado hacia los grupos vulnerables es vital y de gran ayuda para muchos de estos que se encuentran descobijados en la actualidad, ya que esta actividad es de gran importancia para el desarrollo de las pequeñas sociedades que día con día luchan para seguir adelante y desarrollarse en un ambiente protegido con apoyos en la educación, salud, trabajo y sobre todo dejar las actividades ilícitas y de carencias que por generaciones afectan a las sociedades, todo esto sin perder las costumbres de cada sociedad. Con esta ayuda del Gobierno se pretende dejar atrás el analfabetismo y costumbres que muchas personas emplean para curaciones, formaciones de la persona e ideologías mal adquiridas. La ayuda llega a través de programas enfocados en salud, educación y conocimientos nuevos y básicos para que las nuevas generaciones las adquieran y se acostumbren a emplearlas.

El sistema DIF Estatal, brinda apoyo a las familias y personas que necesitan una ayuda para poder continuar con su vida diaria, fortalece las bases para un buen funcionamiento familiar y social, y dota de un entorno confiable de calidez humana a personas que mas necesitan de una inyección de vida común.

Tiene programas de asistencia social a personas desamparadas y de escasos recursos para que no decaigan en sucesos que muchas personas no logran libar y al final rompen la barrera de lo real o lo irreal, en costumbres e ideologías mal empleadas por las personas.

3.2 Marco Legal

DECRETO NÚMERO: 18. LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

D E C R E T O A:

"Ley Orgánica del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo."

ARTÍCULO 2º.- El Sistema tendrá por objeto:

- I.- Promover el bienestar social y prestar al efecto, tanto en forma directa como coordinada con los Sistemas Municipales DIF, servicios de asistencia social, con apoyo en las normas que dicta la Secretaría de Salubridad y Asistencia, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, así como los del propio Estado incidan en la materia.
- II.- Apoyar el Desarrollo de la Familia y la Comunidad.
- III.- Impulsar el sano crecimiento físico y mental de la niñez quintanarroense.
- IV.- Coordinar y apoyar las actividades de los Sistemas Municipales DIF, de acuerdo a los convenios que al efecto celebren cada Municipio con el Sistema Estatal.
- V.- Fomentar la educación, que propicie la integración social; así como las actividades socio-culturales y deportivas que beneficien a la familia.
- VI.- Realizar estudios e investigaciones sobre los problemas de la familia, de los menores, de los ancianos y de los minusválidos.
- VII.- Operar establecimientos de Asistencia Social en beneficio de menores en estado de abandono, de ancianos y de los minusválidos.
- VIII.- Atender las funciones de auxilio a las Instituciones de Asistencia Privada que le confíe la dependencia competente, con sujeción a lo que disponga la ley relativa.

- IX.- Prestar gratuitamente servicios de asistencia jurídica y de orientación social a los menores, ancianos y minusválidos sin recursos y en estado de abandono.
- X.- Intervenir en el ejercicio de la tutela de los menores, que corresponda al Estado o al Municipio, en los términos de las leyes respectivas.
- XI.- Auxiliar al Ministerio Público en la protección de los incapaces, ancianos y minusválidos abandonados y en los procedimientos civiles y familiares que les afecten, de acuerdo con las leyes y reglamentos respectivos.
- XII.- Procurar permanentemente la adecuación y cumplimiento de los objetivos y programas del Sistema Estatal, así como los de los Sistemas Municipales, con lo que lleve a cabo el Sistema Nacional, a través de Decretos, Acuerdos, Convenios o cualquier figura jurídica, encaminada a la obtención del bienestar social.
- XIII.- Desarrollar, coordinar y cumplir con los programas que le encomiende al Sistema Estatal y a los Municipales, la Secretaría de Salud y Bienestar Social, dependiente del Ejecutivo del Estado, mediante convenios que para ese efecto se celebren.
- XIV.- Promover ante los Tribunales del Estado todo tipo de juicios en los que, a criterio discrecional del propio Sistema, se vean afectados los derechos de menores, ancianos y minusválidos, respetando en todos los casos las funciones o atribuciones que las leyes encomienden a otras Dependencias o Instituciones.
- XV.- Intervenir en los juicios de adopción que se tramiten para beneficio de los menores que estén bajo tutela y custodia de los Sistemas Estatal y Municipales.
- XVI.- Los demás que les encomienden las Leyes, Decretos, Acuerdos y Reglamentos en vigor en el Estado y los Convenios que celebre con la Federación, Sistema Nacional, Municipios e Instituciones Públicas o

3.3 Evolución Histórica

En la historia de México se han hecho esfuerzos por lograr el derecho que tiene el ser humano a llevar una vida digna.

La evolución de la asistencia social en nuestro País, ha tenido a través del tiempo un proceso de consolidación; el conocimiento que se tiene de las acciones y servicios asistenciales data desde la época prehispánica, cuando los aztecas mantenían una asistencia social integral que tenía como principal función el cubrir las necesidades desde el nacimiento hasta la muerte.

1523

Se crea en Texcoco la primera escuela para niñas.

Siglo XVIII

Con la autorización del Rey de España, **Carlos III** se tiene la primera concepción de la actual casa cuna.

1771

En el mismo siglo y por cédula real, se fundó el asilo de pobres o casa de misericordia.

Posterior al movimiento de independencia, corresponde a **Valentín Gómez Farías** pensar en el establecimiento de un sistema para auxiliar a las personas con carencias.

Al dictarse las leyes de reforma y crearse el **Registro Civil**, se da lugar a las primeras actas de beneficencia pública y como consecuencia, la de asistencia social.

1861

El Presidente **Benito Juárez** integra la Beneficencia Pública al Gobierno del Distrito Federal, creando la **Dirección General de Fondos de la Beneficencia**.

1899

El Presidente **Porfirio Díaz** decreta la primera **Ley de Beneficencia Privada**, independiente de las asociaciones religiosas vigiladas por el poder público.

1920

El gobierno reorganiza la Beneficencia Pública, asignándole en su totalidad los productos de la Lotería Nacional.

24 de enero de 1929

Asociación de Protección a la Infancia, A.C. (API)

Es constituida como Asociación Civil para prestar asistencia a los menores de escasos recursos, teniendo como función la distribución de leche y desayunos escolares a los niños mas desamparados de la capital del país y que mas tarde, daría lugar a la Asociación Nacional de Protección a la Infancia, organismo gubernamental encargado de ampliar los programas de alimentación y atención a niños huérfanos o abandonados; El DIF, tiene como antecedente mas remoto al programa "*Una Gota de Leche*", mismo que inicia formalmente los programas de atención alimentaria.

31 de diciembre de 1937

Secretaría de Asistencia Pública

El presidente **Lázaro Cárdenas**, establece la **Secretaría de Asistencia Pública** que perduró hasta el **18 de octubre de 1943** fecha en que se fusionaron sus actividades con el departamento de salubridad, constituyendo la **Secretaría de Salubridad y**

31 de enero de 1961

Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI)

Se crea por Decreto Presidencial como Organismo Público Descentralizado para responder a la creciente demanda de los servicios otorgados por la **Asociación de Protección a la Infancia, A. C. (API)**.

15 de julio de 1968

Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez (IMAN)

Es constituido como Organismo Público Descentralizado con el objetivo de contribuir a resolver problemas originados por el abandono y explotación de menores.

24 de octubre de 1974

Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia (IMPI)

El IMPI fue creado en 1974 para promover el desarrollo de la familia y la comunidad. El edificio que ocupaba aún se encuentra frente al palacio municipal (ahora oficinas de la Dirección de Catastro).

Debido a que Quintana Roo se encontraba en calidad de territorio dividido entre Yucatán y Campeche, el IMPI laboraba con trabajadores del gobierno federal, quienes preparaban los desayunos escolares para los estudiantes de escuelas de ese entonces: Belisario Domínguez, Francisco I. Madero y Álvaro Obregón.

1976

Dos años después de ser creado el IMPI, Quintana Roo se convirtió de Territorio a un Estado Libre y Soberano y con ello en la entidad número 31 de la República Mexicana, en ese mismo año y bajo el mandato del gobernador como territorio David Gustavo Gutiérrez Ruiz, el aún IMPI, inauguró las actuales oficinas ubicadas en la

Avenida Adolfo López Mateos #441, de la Colonia Campestre, bajo la directriz de su primera presidenta estatal, la Sra. Luz María de Gutiérrez.

10 de enero de 1977

En 1977 se fusiona el IMPI y el IMAN dando lugar a la creación por decreto presidencial, del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), como un organismo público descentralizado y con patrimonio y personalidad jurídica propias, y por ende en Quintana Roo como Sistema DIF, desde entonces el objetivo ha sido promover la protección social de tal forma que propicie el bienestar de la población de escasos recursos, especialmente de los menores, ancianos y minusválidos en estado de abandono.

Diciembre de 1982

Mediante decreto del Ejecutivo Federal se define al Sistema DIF Nacional como Organismo Descentralizado rector de las acciones de Asistencia Social y se integra al sector que le corresponde, realizando esta tarea dentro del Sistema Nacional de Salud, enmarcado por el Sector Salud y coordinado por la Secretaría de Salud.

15 de enero de 1985

Sistema DIF Quintana Roo.

Mediante el Decreto Núm. 18 y publicado en el Periódico Oficial fue creado el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.

3.3.1 Misión

Coordinar, vigilar y otorgar servicios de asistencia social con calidad y calidez, dirigidos estratégicamente a los grupos vulnerables a través de Programas preventivos y de atención, dando mayor énfasis al Desarrollo Humano Individual y la

Integración Familiar comunitaria, promoviendo los valores en la familia e involucrando a la sociedad, Instituciones y Organizaciones Públicas y Privadas.

3.3.2 Visión

Llegar a todas las personas que el Sistema DIF debe atender y lo necesiten, a través de un trabajo integral y cálido que les permita un desarrollo real y sostenido, no sólo a solicitud del beneficiario, sino también mediante el deseo del conocimiento de sus auténticas necesidades, anhelos y capacidades, logrando formar un vínculo armonioso y permanente con base real en la dignidad del ser humano, que rescate e incremente la estimulación en sí mismo, despierte el sentimiento de ser útil hoy y en el futuro y ser con ello capaces de edificar su vida familiar y social para avanzar firmes a un futuro mejor.

3.4 Objetivos

¿CUÁLES SON SUS OBJETIVOS BÁSICOS?

1. El promover el bienestar social y brindar para conseguirlo servicios de asistencia social en todo el Estado en coordinación con los Sistemas DIF Municipales.
2. Apoyar el Desarrollo de la Familia y la Comunidad.
3. Impulsar el sano crecimiento físico y mental de la niñez Quintanarroense.
4. Coordinar y apoyar las actividades de los Sistemas Municipales DIF, de acuerdo a los convenios que al efecto celebren cada Municipio con el Sistema Estatal.
5. Fomentar la educación, que propicie la integración social; así como las actividades socio-culturales y deportivas que beneficien a la familia.
6. Realizar estudios e investigaciones sobre los problemas de la familia, de los menores, de los ancianos y de los minusválidos.
7. Operar establecimientos de Asistencia Social en beneficio de menores en estado de abandono, de ancianos y de los minusválidos.

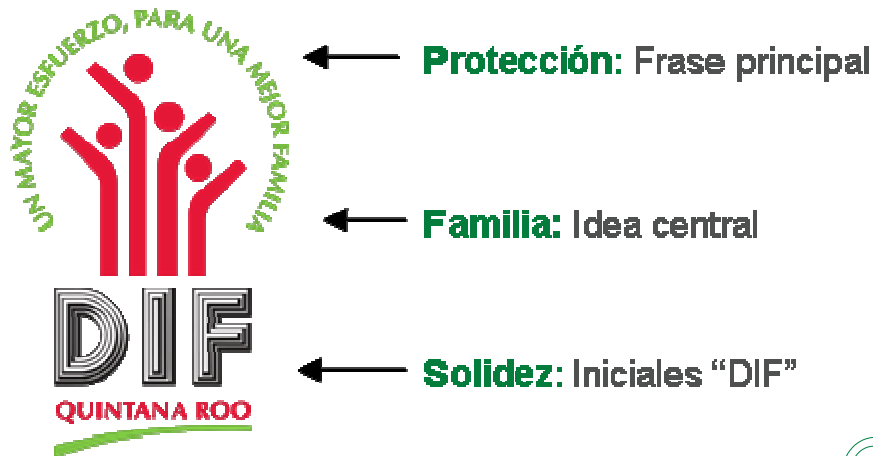
8. Atender las funciones de auxilio a las Instituciones de Asistencia Privada que le confíe la dependencia competente, con sujeción a lo que disponga la ley relativa.
9. Prestar gratuitamente servicios de asistencia jurídica y de orientación social a los menores, ancianos y minusválidos sin recursos y en estado de abandono.
10. Intervenir en el ejercicio de la tutela de los menores, que corresponda al Estado o al Municipio, en los términos de las leyes respectivas.
11. Auxiliar al Ministerio Público en la protección de los incapaces, ancianos y minusválidos abandonados y en los procedimientos civiles y familiares que les afecten, de acuerdo con las leyes y reglamentos respectivos.
12. Procurar permanentemente la adecuación y cumplimiento de los objetivos y programas del Sistema Estatal, así como los de los Sistemas Municipales, con lo que lleve a cabo el Sistema Nacional, a través de Decretos, Acuerdos, Convenios o cualquier figura jurídica, encaminada a la obtención del bienestar social.
13. Desarrollar, coordinar y cumplir con los programas que le encomiende al Sistema Estatal y a los Municipales, la Secretaría de Salud y Bienestar Social, dependiente del Ejecutivo del Estado, mediante convenios que para ese efecto se celebren.
14. Promover ante los Tribunales del Estado todo tipo de juicios en los que, a criterio discrecional del propio Sistema, se vean afectados los derechos de menores, ancianos y minusválidos, respetando en todos los casos las funciones o atribuciones que las leyes encomienden a otras Dependencias o Instituciones.
15. E intervenir en los juicios de adopción que se tramiten para beneficio de los menores que estén bajo tutela y custodia de los Sistemas Estatal y Municipales.

3.5 Lema

UN MAYOR ESFUERZO, PARA UNA MEJOR FAMILIA.

3.6 Escudo

EL LOGOTIPO: Comunica los valores de la entidad que representa.



EL COLOR:



VERDE = ESPERANZA

Representa la confianza que se tiene de recibir un bien material o moral

ROJO = FRATERNIDAD

Representa la unión entre los miembros de una sociedad. Es la más noble de las obligaciones sociales

NEGRO = FUERZA = SOLIDEZ

Representa estabilidad, firmeza, energía

VALORES

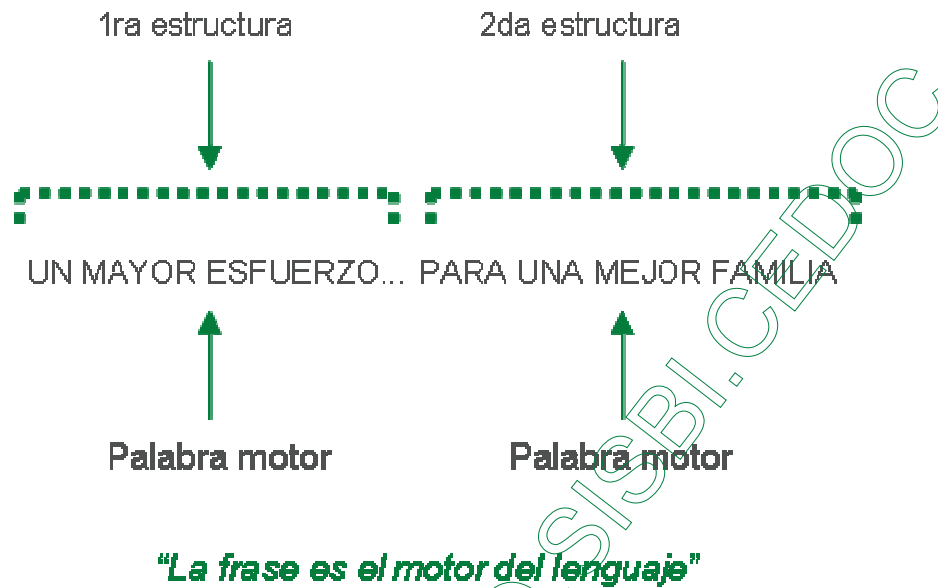
Unión
Convivencia
Respeto
Armonía
Corresponsabilidad
Amor



INSTITUCIÓN

Liderazgo
Promotor de valores
Defensor
Protección
Solidez
Estructura

FRASE PRINCIPAL:



3.7 Programas

3.7.1 Misión Niñas Niños 2011



En 2006 la población de menores de 0 a 14 años en Quintana Roo es de 379 mil 414 niñas y niños, asisten al nivel básico de educación 224 mil 272 en el ciclo escolar 2006-2007, se estima que casi 25 mil niños no asisten a la escuela, unos

crecen sin recibir la atención de uno o ambos de sus padres, otros más, se ven en la necesidad de salir a la calle a conseguir el sustento diario de los suyos. Condición que produce el fenómeno de embarazos no deseados y de 450 padres en edades tempranas entre adolescentes y jóvenes de 10 y los 19 años de edad. Se considera una población en riesgo de 49 mil 262 mujeres adolescentes de entre 19 y 15 años de edad, se estima que 3 mil 645 dejaron de estudiar en el 2006 por estar casadas o unidas. En el año 2007 se delimitó la población objetivo de 81 mil 247 menores para otorgar desayunos escolares con una cobertura de 55 mil 014 menores.

Misión:

Atender y proteger a la infancia, articulando esfuerzos en la administración pública y concretar la participación de la sociedad. Velando en todo momento, se cumplan a cabalidad los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

Visión:

Que las niñas, niños y adolescentes vivan a plenitud toda la etapa de su vida, bien nutrida y sana en familias integradas, en escuelas protegidas de toda condición que les afecte e incorporados al trabajo con la protección de las leyes.

Objetivos:

- La rectoría de la asistencia social sobre asuntos de infancia y adolescencia
- Políticas públicas con enfoque de familia e infancia
- Reformas a las leyes en el Estado sobre Infancia y Adolescencia
- Programas estatales con enfoque local para niñas, niños y adolescentes.
- Difusión de la cultura de protección y respeto a la niñez y adolescencia
- Atención directa institucional a niñas, niños y adolescentes en desamparo.
- Creación y rehabilitación de espacios para la educación, recreación, cultura y deportes de las niñas, los niños y los adolescentes.

3.7.2 Ojo con tu Antojo



La población de 10 a 19 años en el estado es de 124 mil 831 varones y 121 mil 641 mujeres, que representan el 20.8 por ciento de los habitantes. En los últimos 5 años, el fenómeno del embarazo en adolescentes ha aumentado, el estado ocupa uno de los primeros lugares en el país en casos registrados, con un indicador de 7.4 por ciento que supera en 5 puntos la media nacional de 2.9 por ciento. En promedio los embarazos en adolescentes es de 2 mil al año. La población en riesgo y altamente vulnerable de embarazos no deseados en mujeres adolescentes de 12 a 15 años de edad que recibe atención en prevención inmediata se circunscribe a 41 mil 817 parejas de adolescentes. Anualmente la Asistencia Social realiza acciones de capacitación productiva y de reingreso a la escuela en más de 5 mil madres adolescentes y adolescentes embarazadas. En el Sistema Educativo Estatal se incluye la asignatura Adolescentes en situaciones de riesgo para 35 mil 915 alumnos de secundaria.

Misión:

Prevenir y atender el fenómeno del embarazo en la adolescencia, con estrategias coordinadas interinstitucionalmente, que promuevan un proyecto de vida saludable con oportunidades de desarrollo personal y social.

Visión:

Jóvenes adolescentes con actividad plena en la escuela, informados y protegidos sobre las enfermedades de transmisión sexual, con conductas responsables frente a la sexualidad y con menos incidencia de embarazos.

Objetivos:

- Difusión de la cultura de protección y respeto a la niñez y adolescencia
- Prevención del embarazo en la adolescencia
- Fomento a la comunicación y los valores para fortalecer la integración familiar
- Formar adolescentes y jóvenes capaces de decidir y actuar con responsabilidad sobre su sexualidad

3.7.3 Herramientas para la Vida



En el Estado el fenómeno de menores trabajadores o menores con problemas de calle, está íntimamente ligado a dificultades familiares, económicas y sociales. Los jóvenes quintanarroenses suelen obtener su primer trabajo remunerado entre los 14 y 17 años de edad, antes de cumplir los 20 años casi el 95 por ciento ya tiene alguna experiencia laboral. El 66.8 por ciento de las jóvenes y el 48 por ciento de los jóvenes deciden salir de la casa paterna por primera vez entre los 13 y 18 años. Se registran 3 mil 700 menores que han hecho de la calle el espacio donde buscan las alternativas necesarias a su situación familiar y económica. Se estima que de cada 10 adolescentes entre 10 y 17 años por lo menos 6 han consumido algún tipo de droga, alcohol o tabaco.

Misión:

La protección a la infancia por medio de esfuerzos institucionales y de la sociedad, la vigilancia de los derechos de las niñas y niños, el rescate de los menores en riesgo y en la calle, la reinserción al sistema educativo y la integración al núcleo familiar.

Visión:

Menores quintanarroenses en el núcleo familiar con las ventajas de la educación y la salud sin los riesgos de trabajar y vivir en la calle. Niños y adolescentes que desarrollan plenamente cada etapa de su vida.

Objetivos:

- Vigilar el respeto de los derechos de las niñas, niños y adolescentes
- Atender, erradicar y desalentar el trabajo infantil
- Rescatar de la calle a menores trabajadores
- Integración de menores al núcleo familiar
- Difusión de campañas de sensibilización respecto al trabajo infantil

- Atención directa a menores trabajadores
- Prevención a las empresas sobre los riesgos existentes del trabajo infantil.

3.7.4 Desayunos Escolares



Las estadísticas del Instituto Nacional de la Nutrición indican que el 12 por ciento de los habitantes de áreas rurales no observan hábitos alimenticios apropiados y consecuentemente registran diferentes grados de desnutrición. Se han fortalecido en Quintana Roo los programas dirigidos a asegurar el acceso a los alimentos en particular a las niñas y los niños en 352 comunidades de los 8 municipios del estado y 100 colonias con características urbano marginales. Los servicios estatales de salud atienden en promedio anual a más de 40 mil niños de 0 a 4 años con algún grado de desnutrición y la Asistencia Social atiende en promedio anual a 55 mil 14 niños entre los 4 y 12 años.

Misión:

Ofrecer desayunos escolares a los niños y las niñas quintanarroenses en edad preescolar y escolar para contribuir a su desarrollo físico e intelectual con una alimentación sana que mejore su condición nutricional y capacidad para adquirir conocimientos.

Visión:

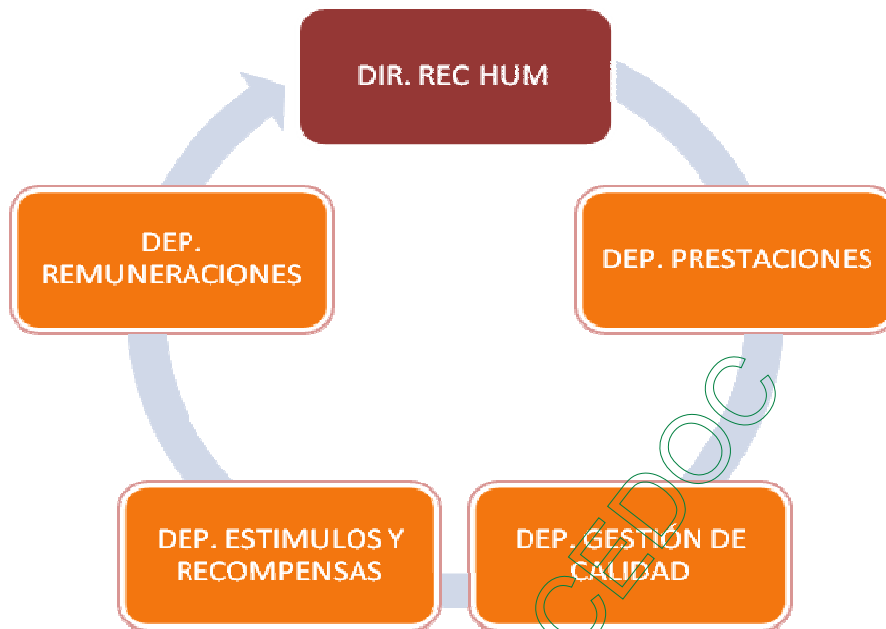
Niños y niñas con mejores valores nutricionales, aprovechamiento escolar alto y mayor asistencia a la escuela. Adolescentes fuertes con mayor capacidad para enfrentar los retos de la educación superior.

Objetivos:

- Mejorar la nutrición de los niños entre 5 y 12 años
- Ofrecer diariamente alimentos sanos al inicio de las clases escolares
- Ampliar de cobertura de atención de los programas alimentarios

- Crear infraestructura de desayunadores escolares
- Identificar y atender a niños con algún grado de desnutrición.

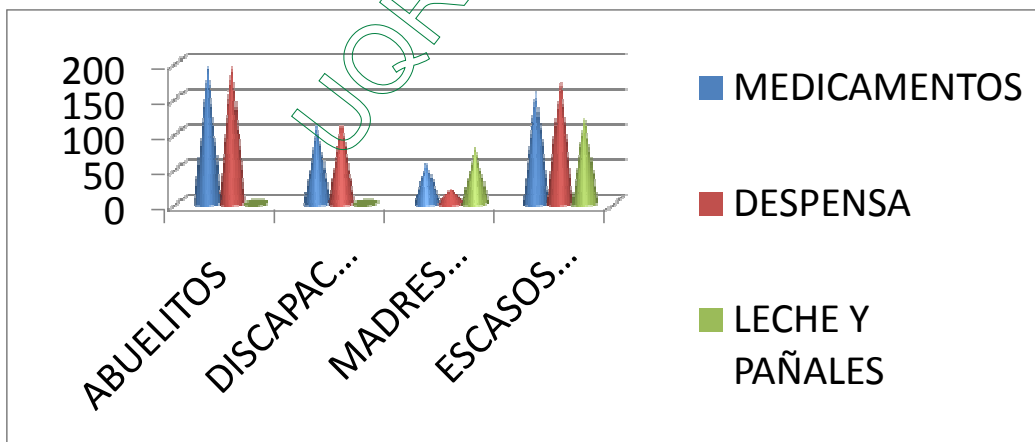
3.8 Organigrama



Fuente: Dir. De Rec. Hum

3.9 GRAFICAS: Relación de beneficiados por tipo de programa durante el periodo abril 2010

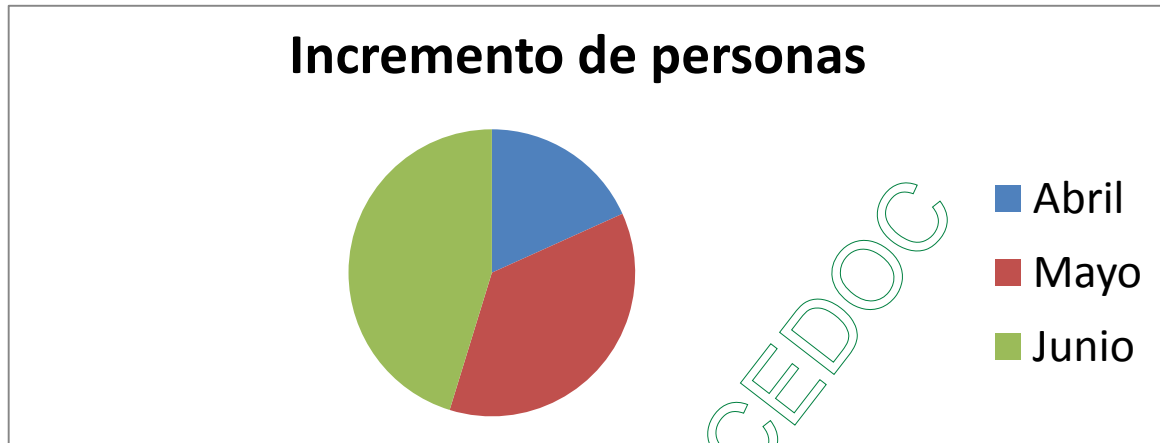
Grafica 7: Entrega de apoyos



FUENTE: Dep. De Asistencia Social a Desamparados, DIF Estatal

El dif estatal atiende un rango de 6,000 personas al mes, tan solo en Mayo de 2010 incremento el porcentaje en un 12 % con respecto al mes de Abril del mismo año, cabe mencionar que un 80 % del total de las personas atendidas son las mismas q acuden al sistema dif por que ya se tienen contemplado en la nomina de apoyos que se otorgan mensualmente.

Grafica 8: Incremento de beneficiados



FUENTE: Dep. de Asistencia Social a Desamparados, DIF Estatal

UQROO.SISPEI.CEDOC

CAPITULO 4

Experiencia Laboral en el SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

4.1 Descripción de Funciones

En Noviembre del 2007 inicie mis labores en la Dirección de Recursos Humanos del Sistema DIF Estatal, desde ese tiempo empiezo a construir una nueva historia ahora en el campo laboral donde trato cada día de dar el máximo para cumplir con éxito todas las funciones encomendadas en el área de prestaciones y teniendo como tal las siguientes:

- ✧ Tramites de los estados de cuenta de préstamos del trabajador.
- ✧ Otorgamiento de préstamos personales.
- ✧ Alta para la incorporación del servicio medico.
- ✧ Modificación de sueldo del trabajador.
- ✧ Baja del trabajador ante la dependencia y el servicio medico.
- ✧ Tramite del seguro de vida del personal.
- ✧ Captura de sueldos del personal vía pago matico.
- ✧ Entrega de comprobantes de sueldo.

Estos servicios no representan ningún costo para los trabajadores del sistema y se realizan con una eficiencia y eficacia para la tranquilidad del trabajador, así para que no se retrasen los trámites que el trabajador tenga que realizar ante otras instancias.

4.2 Funciones Desempeñadas

❖ En el área de Prestaciones

ACTIVIDADES

- ❖ Ofrece atención y servicio personalizado al trabajador sobre alguna duda o aclaración que tenga sobre algún descuento en su pago.
- ❖ Elaborar formatos de estados de cuenta antes de realizar el llenado del préstamo personal de los trabajadores del sistema DIF.
- ❖ Realizar el llenado del préstamo personal para dar el trámite correspondiente.
- ❖ Tramitar ante la Delegación Estatal del ISSSTE, el préstamo del trabajador en turno.
- ❖ Realizar el llenado del formato de Alta, Baja y/o Modificación de sueldo del trabajador ante la Delegación Estatal del ISSSTE.
- ❖ Elaborar el llenado del formato de Seguro de Vida individual del trabajador.
- ❖ Realizar el tramite correspondiente del Seguro de Vida individual.
- ❖ Realizar descuentos de préstamos y comisiones del personal.
- ❖ Elaborar la captura de los sueldos del personal para la transferencia electrónica.
- ❖ Entregar comprobantes a los trabajadores del sistema DIF.

FINALIDAD:

Ofrecer un servicio personalizado y detallado al trámite que realizo tratando de cumplir lo más exacto a la expectativa del cliente, realizando un trabajo sin fallas en los tramites a realizar.

- Verificar la resolución de trámite ante la Dependencia realizada.
- Aplicar correctamente los procedimientos establecidos para el otorgamiento de la prestación que le corresponde al trabajador.

4.3 Análisis de las Asignaturas de Formación Profesional y su aplicación en el Área Laboral

La licenciatura en Sistemas comerciales tiene las asignaturas apropiadas para nuestra formación profesional y aplicarlas en el ámbito empresarial para desarrollar un trabajo exitoso.

Durante el tiempo que he laborado en el Sistema Dif Estatal, las asignaturas en las que encontré mayor apoyo para resolver mis dudas y pude aplicar correctamente todo lo aprendido fueron las siguientes:

Matemáticas

Esta materia ha sido esencial en mi área de trabajo, porque por lo general manejo valores de la empresa, como sueldos y montos de préstamos, números en todos los procedimientos de otorgamientos de alguna prestación para el trabajador.

Estadística

Se utiliza para el análisis e interpretación de reportes de descuentos de los trabajadores, entrega de préstamos, seguros de vida, promedio de comportamiento de lo trabajado en lo que va del año. Es de gran ayuda ya que nos permite ver la situación en general en la que nos encontramos referente al año anterior.

Desarrollo Económico Regional

Durante este tiempo que llevo laborando en el sistema, me he dado cuenta que día a día nos desenvolvemos en un entorno donde los niveles económicos de los trabajadores son diferentes y cada trabajador tiene su propio estilo de vida. Es por ello que al asignar una prestación le informamos la situación en la que se encuentra y en que situación podría llegar al realizar un préstamo.

Área Administrativa

Administración

En el Sistema Dif Estatal existen metas y objetivos que se tienen para el buen funcionamiento del mismo, es por eso que se tienen que llevar a cabo para cumplir con las normatividades y poder alcanzar las metas expuestas internamente. Con la buena administración de estos objetivos y la eficiente aplicación, poco a poco se logran alcanzar fácilmente lo propuesto en el año laboral.

Economía y la Empresa

Nosotros tenemos que justificar el gasto que nos proporcionan para el otorgamiento de los préstamos, así que al otorgar la prestación tenemos que tener el mismo número de trabajadores como prestamos otorgados, con ello damos una perspectiva del contexto global de la economía en la cual estamos, así como las principales variables que en el momento surgen y poder dirigir las en el camino correcto.

Planeación Estratégica

Se utiliza para tener bien definida la misión del área, incrementar nuestra productividad y rapidez en el otorgamiento de las prestaciones económicas, así como los objetivos y metas planteadas a principios del año, en las cuales se diseñan las estrategias que se desarrollarán durante este periodo, ya que cada vez existen nuevas metas que cumplir, y por lo tanto el mecanismo que se llevará a cabo para obtener resultados positivos.

Recursos Humanos

Al inicio de mi contratación lleve un proceso para obtener el trabajo. Se inicio con el reclutamiento, selección, orientación, capacitación y desarrollo. En cada periodo cuatrimestral somos evaluados en el comportamiento y desenvolvimiento en nuestra área de trabajo. Desarrollar actitudes positivas hacia el trabajador y desarrollar

autoestima y motivación. Conocer las políticas, cuales son nuestros derechos y obligaciones como asociados.

Área de Mercadotecnia

Conducta del Consumidor

Básicamente nosotros no tenemos que estudiar el mercado para saber las demandas que tenemos en cada periodo de otorgamiento, lo que si tenemos que estudiar es la frecuencia con la que el trabajador requiere una prestación, y eso nos ayuda para saber si esta en condiciones para poder solventar dicha prestación.

Promoción y Publicidad

En el área todo el tiempo tenemos alguna promisión especial para el trabajador, por que siempre hay algún proveedor que requiere clientes para poder operar sus productos, y nosotros lo ayudamos y canalizamos al trabajador para poder obtener el beneficio y así calmar la necesidad requerida.

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

La licenciatura en Sistemas Comerciales nació con la finalidad de crear jóvenes emprendedores e innovadores, que tengan relaciones comerciales exigiendo enfoques y actitudes profesionales, creativas, ambiciosas, diversas, flexibles y sustentados en la calidad para incentivar el desarrollo económico de nuestra región.

Quintana Roo por ser un estado joven y con una excesiva riqueza natural, nos ofrece diversas fuentes de empleo, y la licenciatura nos apoya a crear estas fuentes a través de la enseñanza que nos transmiten en el plan de estudios, así que es de suma importancia que la Universidad cuente con ella, para incrementar el desarrollo.

Sistemas Comerciales nos motiva a realizar una investigación de mercados de manera eficiente, en la que no solo busquemos el bienestar para la empresa sino para la población y el medio ambiente.

4.5 Experiencia Profesional Personal

El haber concluido una carrera satisfactoriamente en la Universidad de Quintana Roo, crea muchas expectativas positivas a mediano y largo plazo, y una de ellas es poder tener un trabajo digno donde puedas desarrollar todo lo aprendido y empleado en la carrera terminada, por que tienes un pensamiento positivo y una vida alegre con ganas de triunfar en todo lo que hagas. Y otra de ellas es poner en alto el nombre de todos los profesores que te ayudaron a formar una mente y vida plena con el hecho de realizar actividades con un margen de error mínimo y que gracias a ellos puedes tener la base del éxito.

En el departamento de Prestaciones ha sido una experiencia de gran aprendizaje en el transcurso del tiempo que he laborado, me he formado mucho mas de cuando apenas terminaba la licenciatura de Sistemas Comerciales, siempre he laborado con el mismo entusiasmo y convicción de realizar las cosas de la mejor forma posible, tratando de formarme como una mejor persona. Es por ello que al realizar alguna actividad trato de realizarla con la misma convicción para que los clientes en este caso nos perciban profesionalmente y actuemos de la misma manera siempre, es aquí donde el cliente tiene comunicación directa con nosotros y podemos resolver sus dudas y aclaraciones de la mejor forma posible.

En el proceso de formación laboralmente siempre te topas con errores y aciertos, cuando sucede eso ganamos algún tipo de aprendizaje nuevo y lo guardamos en nuestro conocimiento, ese aprendizaje por mas mínimo que parezca es de gran utilidad a la hora que surge otro inconveniente similar al sucedido anteriormente, esto es una base que día con día te forma dentro de esta empresa, necesariamente tienes que pasar por este proceso para poder saber si eres capaz de caminar en el sendero de lo correcto y tener la capacidad de resolver nuevos retos en el camino laboral. Periódicamente nacen nuevos retos y necesidades, donde conjuntamente

con los supervisores se diseñan estrategias para enfrentar correctamente y así colaborar con el logro de las metas y no fracasar en las cosas que realizamos y poder alcanzar el objetivo trazado.

El trabajar en el Sistema DIF me crea una perspectiva de lo que en realidad es el campo laboral, los detalles y surgimientos de lo que cada día ocurre, nos sirve realmente para nuestro comportamiento y crecimiento como buen elemento dentro de la institución, esto nos hace mas experimentados junto con los conocimientos adquiridos en la carrera cursada.

Debido al trato directo con el cliente, nosotros llegamos adquirir experiencia para sobrellevar este tipos de situaciones de forma favorable y aunado a esto el conocimiento profesional refuerza las bases para realizarlo.

Gracias a la carrera de Sistemas Comerciales y su formación académica, así como la variedad en las materias, me han ofrecido amplios conocimientos para enfrentar cualquier situación y adecuarme a los cambios.

Finalmente puedo decir que en el departamento de cajas ha sido una experiencia agradable y de aprendizaje, para mi formación personal e intelectual, así como para desarrollar mi capacidad de estrategia de ventas y servicio al cliente, y poder tomar la mejor opción que finalice en la venta de los productos y servicios y así incremente el nivel de ventas de la empresa.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

UQROO.SISBI.CEDOC

5.1 CONCLUSIONES

Para el Sistema DIF Estatal

Por la investigación hecha a través de la realización del trabajo monográfico, se puede decir que el Sistema DIF Estatal;

1. Es un Sistema de Gobierno comprometido con la sociedad, en apoyo a las personas mas necesitadas del estado, cumpliendo con un contrato de carácter personal que le permita proporcionar el apoyo suficiente para colaborar con el desarrollo de las personas en comparación con sus competidores.
2. Es una empresa que ofrece ayuda humanitaria y de artículos sin esperar recibir nada a cambio, satisfaciendo las necesidades de un pueblo que lo necesita. Y que al final se siente honrado con la labor que realiza por toda esta gente que mas nos necesita.
3. Durante el tiempo trabajado en esta empresa me he percatado de la infinidad de estrategias que maneja la empresa en servicios que ofrece a la sociedad; tiene bases sólidas y alto conocimiento, es una empresa que tiene colaboradores con grandes conocimientos para desarrollar nuevas y mejores estrategias para incrementar sus servicios, es por ello que me ha servido para adquirir experiencia y saber manejar situaciones adversas.

En conclusión, he percibido que la gran mayoría de las materias impartidas en la carrera de Sistemas Comerciales tienen relación con el campo laboral, de la Región del Caribe Mexicano.

Es decir, las materias tales como:

- Mercadotecnia: Es una asignatura donde conocemos la mezcla de mercadotecnia, mejor conocido como las 4p's (producto, precio, plaza y promoción) es fundamental para iniciar un negocio, así mismo, analizar los diferentes tipos de mercado y las estrategias de comercialización de productos.
- Conducta del consumidor: Saber la conducta del consumidor es muy importante dentro de un negocio, así tenemos un concepto de las diferentes conductas que pueden presentarse y superar los obstáculos presentados.
- Promoción y publicidad: Al lanzar un nuevo producto/servicio al mercado o iniciar un nuevo negocio, la promoción y publicidad es muy importante para el público meta (target).
- Estrategia del producto: Elaborar un nuevo producto es un gran reto para la empresa o compañía que lo realiza, por eso es importante en primer lugar saber a qué segmento de mercado se va a dirigir y así hacer una gran promoción y publicidad para dar a conocer el producto, incluso mostrar el funcionamiento y ventajas de este nuevo producto respecto a los demás.
- Estrategia de ventas: Conocer los diferentes estrategias de ventas que existen es fundamental en el ramo de los negocios, aquí se involucra el personal de ventas, en cuanto al servicio, conocimiento, la amabilidad y el don de convencimiento para adquirir el producto; el precio del producto, es un factor donde el cliente le interesa más, aunque en ocasiones lo que el cliente busca es seguridad, confort y que cubra sus necesidades sin importar el precio. Finalmente el cliente obtiene el producto que más le conviene.
- Proyecto empresarial es una de las asignaturas más importantes de esta carrera, además de que elaboras un plan de negocios, es aquí donde desarrollas todos los conocimientos obtenidos durante la carrera y finalmente el alumno tiene una visión para emprender su propia empresa.

Son algunas de las asignaturas en las cuales nos describen los objetivos principales que necesita el mercado actual; y estas nos ayudan a tener una visión amplia sobre los posibles problemas que surjan y saber darle solución mediante propuestas innovadoras que ayuden a la mejora de la empresa.

Para la Universidad de Quintana Roo

1. Es una institución educativa que forma profesionistas sólidamente preparados, comprometidos con el progreso del ser humano, fuertemente vinculado con la sociedad, capaz de contribuir al fortalecimiento de la cultura y al desarrollo social y económico de Quintana Roo y México.
2. Pertenece al Consorcio de Universidades Mexicanas (CUMEX), que integra a las mejores universidades del país por su enfoque estratégico y alta competitividad académica.
3. Las unidades académicas de Chetumal y Cozumel se ubican en un entorno de enorme riqueza arqueológica, histórica y natural.
4. El sistema bibliotecario, integrado por dos modernas bibliotecas, pone a disposición de estudiantes, profesores e investigadores de la región un acervo bibliográfico actualizado, y servicios cuya calidad ha sido certificada por organismos internacionales.
5. La vida académica universitaria se desarrolla en un ambiente de apertura y libertad de cátedra, cuyo propósito es diversificar y mejorar ambientes y procesos de aprendizaje, aprovechando para ello las aportaciones de las ciencias auxiliares de la educación y de las tecnologías de la comunicación y la información.
6. La calidad de la planta académica de la Universidad cumple satisfactoriamente los criterios oficiales a nivel nacional, por ello la UQROO ha merecido reconocimientos nacionales que la ubican como una Universidad de excelencia.
7. Los egresados poseen la preparación que demanda el desarrollo regional y nacional, al ser educados con los más altos estándares de calidad académica, fruto de programas que han obtenido la máxima valoración de organismos nacionales y extranjeros de reconocido prestigio.

5.2 RECOMENDACIONES

Para el Sistema Para El Desarrollo Integral De La Familia

Desde mi punto de vista el Sistema DIF Estatal, siempre esta al pendiente de lo que la gente necesita, y es por ello que siempre mantiene los estándares de sus programas en ayuda a niñas, niños, adolescentes, personas adultas y personas mayores a tener una mejor vida.

RECOMENDACIONES GENERALES

1. Mantener la comunicación siempre, trabajar en conjunto para lograr los objetivos trazados y metas del sistema y que todos se involucren al desarrollo de estos propósitos.
2. Se reconozca el desempeño de las personas y empleados que conjuntamente trabajar para motivar el terminar los programas con éxito dando un 100% de entusiasmo y eficiencia.
3. Determinar las causas que ocasionan que las niñas y niños abandonen sus hogares. Para poder combatirlos y erradicar esas causas que orillan al futuro de México a tomar esas decisiones.
4. Continuar siempre otorgando un servicio de calidad y manteniendo el buen funcionamiento del Sistema DIF Estatal, para no desamparar a toda esa gente que mas nos necesita hoy y siempre.

Para la Universidad De Quintana Roo:

1. Darle mayor difusión a nivel nacional a la Licenciatura de Sistemas Comerciales, condicionalmente en el campo laboral no es muy conocida y no logran visualizar

claramente sobre el perfil al que se enfoca y esto nos perjudica porque nos cierra muchas ofertas de trabajo.

2. Que la Universidad tenga convenios con empresas publicas y privadas para que el alumno de la Licenciatura en Sistemas Comerciales realice practicas relacionas a nuestra carrera.
3. Impartir cursos sobre excelencia en el servicio empresarial, ya que la mayoría de los egresados tienen el conocimiento de cómo iniciar su propio negocio, pero no tienen la capacidad de mantenerlos en el mercado debido a la falta del mismo.
4. Implementar en el plan de estudios de la carrera de sistemas comerciales, cursos sobre manejo de programas en diseño gráfico, por ejemplo (Photoshop, CorelDRAW, Photoscape, Adobe Photoshop, Corel Digital Studio) por mencionar algunos, para tener una mejor preparación en la realización de promoción y publicidad.
5. Implementar actividades relacionados con el campo laboral a la carrera de Sistemas Comerciales, pues en ocasiones el egresado, no sabe exactamente cual es su ramo en la que se desenvolverá de forma satisfactoria. Estas actividades pueden ser similares al servicio social, donde el universitario empezara a conocer las necesidades del mercado y así crear sus propias iniciativas empresariales que basen su competitividad en el conocimiento adquirido a lo largo de la carrera.
6. Los profesores que trabajan por hora, tengan los conocimientos necesarios en el ramo empresarial y en las asignaturas que imparten.
7. Brindar mayor apoyo (económico, psicológico y de superación personal) a estudiantes indígenas y de localidades circunvecinas para evitar el rezago educativo en nuestro estado.

BIBLIOGRAFÍA

1. Hernández, Sergio. (1994) "Introducción a la Administración" Editorial McGraw-Hill.
2. Miklos T. y Tello M. "Planeación Interactiva". Editorial, Limusa.
3. Kotler, P. (1999). "Dirección de Mercadotecnia". 8º Edición. Editorial Prentice Hall.
4. Recursos Humanos, Análisis y Descripción de Puestos, Junio 2001.
5. Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo, Creación de la Universidad de Quintana Roo, Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, Mayo 1999.
6. Leslie J. Ades, Manual del Vendedor Profesional, Editorial DEUSTO.
7. Adalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, Editorial McGraw Hill, 5ta. Edición.
8. Salvador Mercado, Administración de Ventas, Editorial Thomson Learning.
9. Thomas C. Kinner, James R. Taylor, Investigación de Mercados, Editorial McGraw Hill, 5ta. Edición.
10. Robert F. Hartley, Administración de Ventas, editorial CECSA.
11. Roger J. Hawkins, Kenneth A. Coney, Comportamiento del Consumidor, Construyendo Estrategias de Marketing, Editorial McGraw Hill, 2004.

12. Brian Tracy, Estrategias Eficaces de Ventas, Editorial Pardos Ibérica S.A., Primera edición, 1997.
13. Stanley A. Brown, Administración de las Relaciones con los Clientes, editorial Oxford University Press, 2001.
14. Patricia Donel, Fundamentos de Mercadotecnia, Editorial Trillas, 1990.
15. Agueda Esteban Talaya, Jesús García de Madariaga Miranda, Ma. Jose Nairros González, Cristina Olarte Pascual, Eva Reinares Lara, Manuela Saco Vázquez, Principios de Marketing, Editorial ESIC, 1997.
16. Gene Garofalo, Guía Practica para Ventas y Marketing, Editorial Prentice – Hall, 2000.
17. Christopher H. Lovelock, Mercadotecnia de Servicios, Editorial Prentice-Hall.
18. Hugo Schnake Ayechu, El Comportamiento del Consumidor, Editorial Trillas, 2da. Edicion, 1990.
19. Mariola García Uceda, Las Claves de la Publicidad, Editorial ESIC, 5ta. Edicion, 2001.
20. Gerard J. Tellis, Ignacio Redondo, Estrategia de Publicidad y Promoción, Editorial Pearson Educación S.A., 2002.
21. Ricardo Fernández Valiñas, Segmentación de Mercados, Editorial Thomson Editores, 2da. Edición.
22. Thomas C. Kinnear, James R. Taylor, Investigación de Mercados, Editorial Mc Graw-Hill, 4ta. Edición.
23. Miltiades Chacholiades, Economía Internacional, Editorial Mc Graw Hill, 2da. Edición.

24. Stephen P. Robbins, Mary Coulter, Administración, Editorial Prentice Hall, México, 6ta. Edición.
25. Carl Mc Daniel, Curso de Mercadotecnia, Editorial HARLA, México, 2da. Edición.
26. Philip Kotler, Gary Armstrong, Fundamentos de Mercadotecnia, Editorial Prentice Hall, México, 4ta. Edición.

Referencias Virtuales:

Universidad de Quintana Roo	www.uqroo.mx
Empresas de México	www.cnnexpansion.com .
DIF Estatal	www.dif.qroo.gob.mx
Secretaria de Economía	www.economia.gob.mx
Gobierno del Estado de Quintana Roo	www.qroo.gob.mx
Biblioteca Santiago Pacheco Cruz	www.dzibanche.biblos.uqroo.mx