



División de Ciencias Sociales Económicas y Administrativas.

“Conocimientos y Habilidades Aplicables en la empresa de
Babu Té Bar Chetumal”

MONOGRAFÍA:

Para obtener el Grado de:

Licenciado en Sistemas Comerciales

PRESENTA:

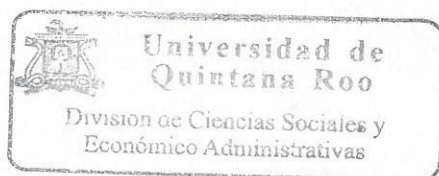
Lizette Estefanía Novelo Sansores

SUPERVISORES:

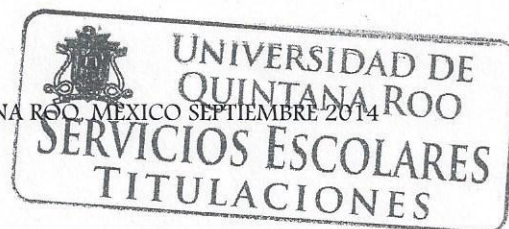
MC. Nancy Angelina Quintal García

Lic. Elda Teresa Pacheco Fabro

Lic. Mayra Josefa Barradas Viveros



CHETUMAL QUINTANA ROO, MEXICO SEPTIEMBRE 2014





UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO


División de Ciencias Sociales y Económicas Administrativas

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


LICENCIADA EN SISTEMAS COMERCIALES

COMITÉ DE TRABAJO MONOGRÁFICO

ASESOR:

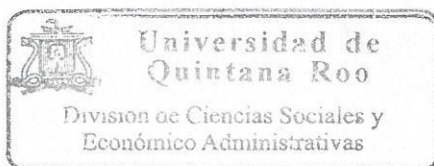

MC. Nancy Angelina Quintal García

ASESOR:

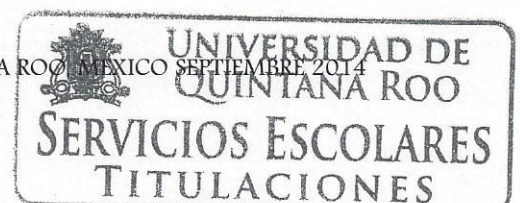

Lic. Elda Teresa Pacheco Fabro

ASESOR:


Lic. Mayra Josefa Barradas Viveros



CHETUMAL QUINTANA ROO, MÉXICO SEPTIEMBRE 2014



INTRODUCCIÓN

I	Objetivo General	7
II	Objetivo Particulares.....	7
III	Justificación de la Investigación.....	7
IV	Metodología.....	9
V	Breve descripción del contenido de la monografía.....	10

CAPITULO I

LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

1.1	Antecedentes.....	11
1.2	Características de la Institución.....	13
1.3	Decreto de la Creación.....	14
1.4	Modelo de Educación Superior.....	15
1.5	Misión.....	18
1.6	Visión.....	18
1.7	Objetivos.....	18
1.8	Valores de la Universidad.....	19
1.9	Finalidad de la Universidad.....	19
1.10	Principales Elementos.....	20
1.11	Simbología de la Universidad de Quintana Roo.....	21
1.12	Logo y Lema.....	23

1.13	Himno.....	24
1.14	La Fundación de la Universidad de Quintana Roo.....	26
1.15	El H. Patronato.....	27
1.16	Biblioteca.....	28
1.17	Departamento de Computo y Telemática.....	33
1.18	Microlocalización.....	35
1.19	Ubicación Gráfica del Plantel.....	36
1.20	Oferta Académica o Planes de estudio	36
1.21	Principales Programas Culturales.....	41
1.22	Proyecto de Vinculación con la industria	41
1.23	Conclusiones.....	42

CAPITULO II

CARRERA DE SISTEMAS COMERCIALES:

2.1	División de Ciencias Sociales y Económicas y Administrativas.....	43
2.2	Organigrama de la DCSEA.....	44
2.3	Justificación.....	44
2.4	Aspectos Generales de la Carrera de Sistemas Comerciales.....	47
2.5	Objetivo Curricular.....	47
2.6	Perfil del Aspirante.....	48

2.7	Perfil del Egresado.....	48
2.8	Actividad Profesional.....	50
2.9	Campo Profesional.....	51
2.10	Organización de la Licenciatura.....	52
2.11	Mapa Curricular.....	52
2.12	Asignaturas Generales.....	56
2.13	Materias Divisionales.....	59
2.14	Asignaturas de Apoyo	60
2.15	Vinculación de la Licenciatura con el Desarrollo Regional y Nacional.....	60
2.16	Venta Comparativa de la Licenciatura en Sistemas Comerciales respecto a otras licenciaturas.....	61
2.17	Requisitos de Titulación.....	61
2.18	Modalidades de Titulación.....	62
2.19	Documentación Solicitada para Titularse.	66

CAPITULO III

EXPERIENCIA LABORAL EN BABU TÉ BAR CHETUMAL.

3.1	Descripción de la Empresa.....	68
3.2	Historia.....	68
3.3	Socios Fundadores.....	69
3.4	Domicilio.....	69
3.5	¿A Quién va dirigido el negocio?.....	69
3.6	El Personal.....	70
3.7	Equipamiento del Local.....	70
3.8	Misión.....	71
3.9	Visión.....	71
3.10	Políticas de la Empresa.....	71
3.11	Objetivos.....	71
3.12	Control de Calidad.....	72
3.13	Ventajas de Babu Té Bar.....	72
3.14	Razón Social/ Nombre Comercial (Marca).....	73
3.15	Logotipo.....	73
3.16	Slogan.....	74

3.17	Análisis FODA.....	74
3.18	Matriz Ansoff.....	75
3.19	Estructura de la Organización de Babu Té Bar.....	76
3.20	Matriz de las Tiendas.....	77
3.21	Proceso Central de Punto de Venta.....	78
3.22	Precios.....	79
3.23	Estrategia de Responsabilidad Social de la empresa.....	81
3.24	Estrategia de Sustentabilidad.....	82
3.25	Franquicias.....	82
3.26	Contacto.....	84

CAPITULO IV

EXPERIENCIA PROFESIONAL EN BABU TÉ BAR

4.1	Trayectoria en la Empresa.....	86
4.2	Habilidades y aptitudes necesarias de un encargado.....	87
4.3	Formación Profesional y área Laboral.....	88
4.4	Horarios y Salarios.....	89
4.5	Análisis de las asignaturas de Formación Profesional y su aplicación en el área laboral.....	89

	Análisis sobre la importancia de la Licenciatura de Sistemas	
4.6	Comerciales y la Universidad de Quintana Roo.....	92
4.7	Experiencia Profesional Personal.....	93
	Problemas Detectados y soluciones propuestas dentro de la Empresa	
4.8	Enfocados a control de calidad.....	93
	Conclusiones.....	94
	Recomendaciones.....	96
	Anexos.....	98
	Franquicias de Babu Té Bar.....	100
	Bibliografía.....	103

I. Objetivo General.

Exponer de manera específica mi experiencia profesional durante un periodo de 3 años como encargada del área de sucursal en Babu Té Bar, describiendo mis actividades desempeñadas y mi formación en el mismo, fundamentada en el conocimiento adquirido de la Licenciatura en Sistemas Comerciales; también así para motivar a los futuros egresados de la Licenciatura en Sistemas Comerciales en su búsqueda de oportunidades laborales, con la finalidad de alcanzar el título de Licenciado en Sistemas Comerciales

II. Objetivos particulares.

- Descripción de la Universidad de Quintana Roo.
- Exponer la estructura divisional y el perfil de la carrera de Sistemas Comerciales.
- Analizar en Plan de Estudios 2007 de la Licenciatura en Sistemas Comerciales.
- Introducción sobre los inicios de la empresa Babu Té en Chetumal
- Describir mi experiencia en Babu Té Bar desde el 14 de junio de 2010 hasta la actualidad, destacando ciertos problemas particulares y presentar posibles propuestas de solución.
- Exhibir la relación con las asignaturas de la carrera con mi área desempeñada en Babu Té.

III. Justificación De la Investigación.

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

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

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

Por otra parte el desempeño del Licenciado de Sistemas Comerciales dentro de la empresa Babu Té Bar como Encargada del área de sucursal requiere de la capacidad de trabajar en equipo y a la vez de manera individual, para realizar la correcta administración y lograr tener un buen desempeño en el local y así poder satisfacer el cumplimiento de los labores en el mismo, teniendo como esto la satisfacción del cliente con el servicio ofrecido.

La Licenciatura en Sistemas Comerciales es una carrera completa, que da la posibilidad de desempeñarse tanto en el terreno público como privado, ya que las herramientas que nos fueron proporcionadas durante los años de clases, nos permiten tener el suficiente soporte para el avance profesional dirigido a cubrir las necesidades del sector poblacional que lo demande. Así mismo, demostrar que los Licenciados en Sistemas Comerciales, podemos encontrar oportunidades profesionales dentro de la administración pública, como es mi caso, dentro de un área jurídica, coadyuvando al buen funcionamiento de cualquier área de la misma, aplicando los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra etapa como estudiantes.

IV. Metodología.

En la realización de esta monografía se utilizará la investigación de gabinete; se designa así a la investigación que recaba los datos de las fuentes internas y fuentes externas secundarias y los estudios realizados con estos datos.

El método de estudio es de tipo cualitativo ya que dadas las funciones que me han sido asignadas en Babu Té me enfoqué a la administración y organización con mi equipo de trabajo así como también enfocándose sobre la atención dada al cliente y la satisfacción que el cliente tiene con los productos y el trato que se le dio. Este estudio es descriptivo debido a que a lo largo de este trabajo se detallará la manera en la que los conocimientos adquiridos en la licenciatura en Sistemas Comerciales, durante mi período como estudiante en la Universidad de Quintana Roo, han facilitado día a día mis funciones.

El método elegido para obtener la información necesaria para llevar a cabo este trabajo es la observación.

Una vez descritos el objeto de estudio, y la metodología a seguir, el trabajo contará con cuatro capítulos, en los que se presentara el contenido general.

El capítulo uno, describirá a la Universidad de Quintana Roo, su misión, visión y los principios rectores en los que se encuentra basada; en el capítulo dos se enfocará en el plan de estudios del año 2007 de la Licenciatura en Sistemas Comerciales y el perfil de un egresado de la misma, así como las materias generales, divisionales, de concentración profesional y de apoyo que se curso.

El capítulo tres, presentará una breve reseña de lo que es la Empresa Babu Té Bar, su crecimiento que tuvo como organización y como se fue posicionando en el mercado chetumaleño

El capítulo cuatro está basado en describir mi experiencia laboral de los últimos años como encargada del Área de sucursal en Babu Té, mencionando las técnicas y habilidades implementadas para el óptimo cumplimiento de mis funciones; así como exponer las problemáticas que se presentan para llevar a cabo de manera

eficiente las actividades encomendadas, así como algunas propuestas para mejorar los problemas detectados.

V. Breve descripción del contenido de la monografía.

En el siguiente desarrollo de la monografía, se describe la estructura de la Universidad de Quintana Roo, la carrera de sistemas comerciales y estructura de la Empresa Babu Té Bar el cual me encuentro laborando en donde entrelazo toda la experiencia adquirida en las aulas de la Uqroo aplicándola directamente en el área laboral así mismo este proyecto hablara de problemas encontradas en la empresa y soluciones que pudieran darse para mejorar y crecer como corporativo.

Capítulo 1.

La Universidad de Quintana Roo.



1.1 Antecedentes.

Después de que en los años setenta los institutos tecnológicos sentaran raíces en nuestro estado con carreras administrativas y de ingeniería, el Gobierno Federal consideró que Quintana Roo reunía las condiciones socioeconómicas y demográficas para establecer un modelo de Universidad que atendiera las necesidades locales y regionales, ya que al tratarse de una región con gran dinámica de crecimiento y con una estructura económica ésta proporcionaría a mediano plazo recursos humanos calificados en los campos tecnológicos y de humanidades, esto además del deseo de los quintanarroenses de contar con una institución que formara a sus jóvenes en las diferentes disciplinas profesionales, lo cual mejoraría sus niveles de vida.

Con base a lo anterior, la Universidad de Quintana Roo es creada como una institución moderna, pues surge del modelo denominado “Nueva Universidad Mexicana” ya que recoge la experiencia histórica del desarrollo universitario en el mundo, adaptada a las condiciones de la región, por lo que nace el 31 de Mayo de 1991 por decreto del Gobernador del Estado de Quintana Roo Miguel Borge Martín y del Presidente Carlos Salinas de Gortari. Inicia labores en septiembre de 1991, con un bloque de cursos que fueron diseñados para preparar a estudiantes a enfrentar los retos de la educación superior. Una vez terminados los cursos, los estudiantes (cerca de 600) tomaron la evaluación de admisión. En febrero de 1992 la UQROO dio inicio a los cursos de nivel licenciatura.

En el decreto que fue publicado en el Periódico Oficial del Poder Legislativo y a partir del 3 de septiembre de 1992, inicia sus actividades académicas, ofreciendo ocho carreras y con matrícula total de 386 estudiantes.

La Universidad de Quintana Roo es el centro académico en su tipo más joven del país. Su creación responde a un viejo anhelo de los Quintanarroenses de contar con un centro de educación superior para formar profesionales en las áreas sociales, las humanidades, las ciencias básicas y las áreas tecnológicas de mayor demanda y consumo en esta época de alta competitividad.

Su creación hizo acopio de las invaluable experiencias acumuladas en los últimos setenta años de la educación superior y se incorporaron innovadores conceptos con objeto de convertirla en una universidad de excelencia en México y la Cuenca del Caribe.

En 1998 se estableció la Unidad Académica de Cozumel, la cual abrió formalmente sus actividades el 28 de agosto de ese año. En 2009 se estableció el campus Riviera maya con sede en playa del Carmen. Ese mismo año se abrieron también las licenciaturas de Medicina, Enfermería y Farmacia en el Campus Chetumal. En octubre de 2010, se inauguró el edificio de la División de Ciencias de la Salud en la misma ciudad, con lo cual las carreras de Medicina, Enfermería y Farmacia fueron trasladadas a dicho edificio.

1.2 Características de la Institución.

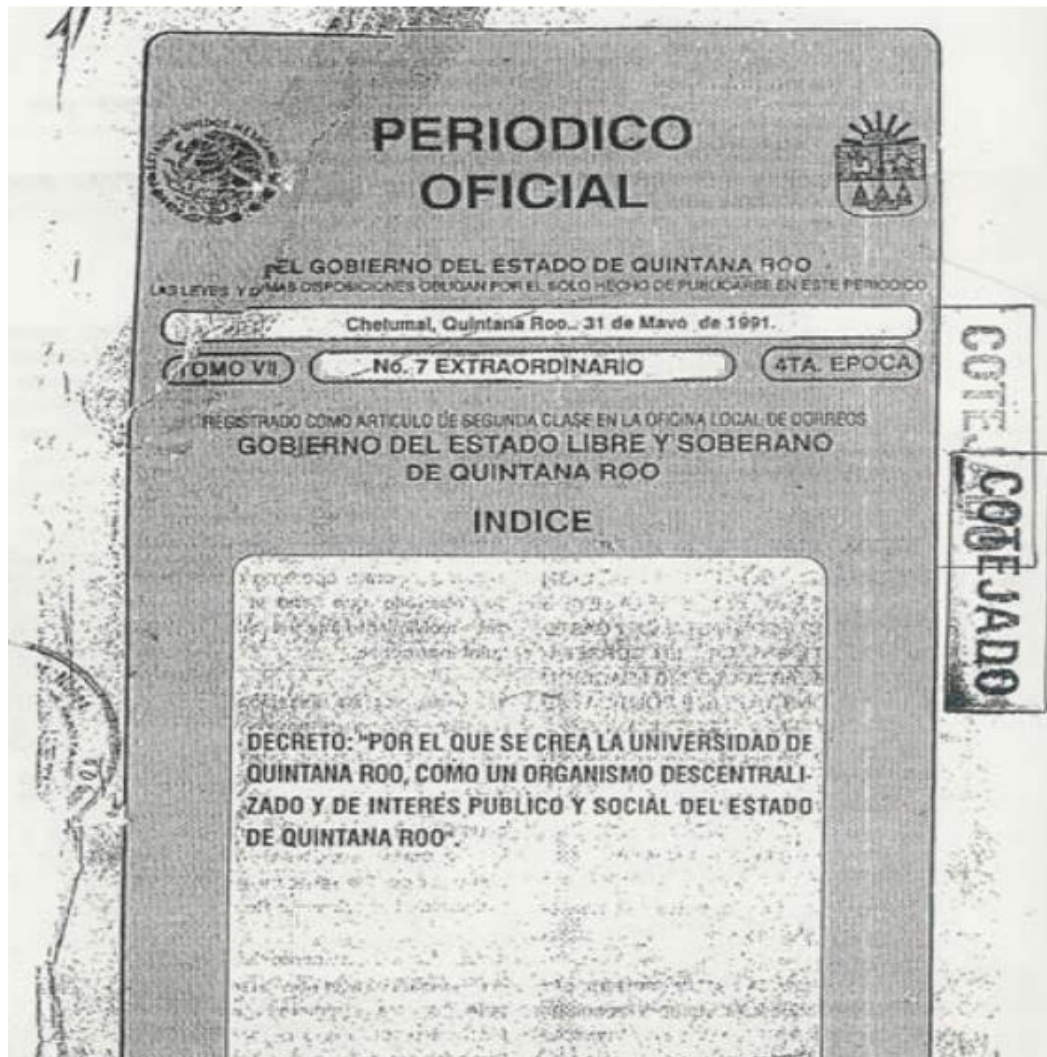
De conformidad con lo establecido en el Artículo 3 de su Ley Orgánica, la Universidad de Quintana Roo tiene los siguientes fines:

- 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 ingreso propio sino que propició una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.

Con una misión social enfocada a atender las demandas de Quintana Roo y del sureste mexicano. Con proyección hacia Centroamérica y el Caribe. Evaluación permanente en búsqueda de una superación institucional y de mayor respuesta

social. Con un proyecto educativo innovador basado en la formación integral del estudiante y en el logro académico individual.

1.3 Decreto de la Creación.



Periódico Oficial publicado el 31 de Mayo de 1991.

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”

Miguel Borge Martin, gobernador constitucional del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, en uso de las facultades que me confieren los artículos 90, fracciones XIV, XV y XVII y 91, Fracciones I,II,VI,XI y XIII de la Constitución Política del Estado y con fundamento en los artículos 8°, 9° y 32° de la constitución citada, 2, 3, 5, 6, 8, 13, 19 y 25 fracciones II, XII, XVI de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, 1° y 6° Fracción IV, 11, 16,33,35,39 y 45 de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gastos Públicos del Estado, en correlación con el artículo 116 Fracción VI de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 7,10,11,13, 15, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 31, 45, 46, 47, 49, 60 y 65 de la Ley Federal de Educación.

1.4 Modelo de Educación Superior.

Cuenta con un modelo educativo y planes de estudio diseñados para responder a las necesidades de la región. Ofrece planes de estudio de profesional asociado que se continúa a la licenciatura. También cuenta con la mejor infraestructura de apoyo de la región en cómputo, biblioteca, videoconferencia, laboratorios.

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 establecidos 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, multidisciplinaria, innovación y calidad.

La vinculación se dará en diferentes niveles estableciendo una relación estrecha de la universidad con los diversos sectores de la sociedad de manera que éstos puedan participar en la determinación de sus programas y actividades, coadyuvar en la realización de los proyectos académicos y en su financiamiento, y actuar en el marco reglamentario como contraloría social para vigilar la buena marcha de la institución. Los esfuerzos de investigación, docencia y extensión responderán, con

visión prospectiva, hacia el logro de un desarrollo integral de la entidad basado en los enfoques del desarrollo humano y la sustentabilidad ambiental.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.5 Misión.

Contribuir a la generación y aplicación de conocimientos innovadores que impulsen el desarrollo de competencias y faciliten – de manera integral, multidisciplinaria e incluyente- el proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante el empleo de tecnologías de información y comunicación, la investigación educativa, una formación y actualización docente de manera multimodal y evaluación de profesores.

1.6 Visión.

El DIE promueve estrategias innovadoras y creativas en apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje acorde al modelo educativo, posicionándose como una alternativa de formación que amplía el acceso y la cobertura a nivel regional, también realiza investigaciones que impactan en la toma de decisiones institucionales, creando materiales que apoyan las modalidades alternativas de la educación y con un proceso integral de evaluación docente consolidado.

1.7 Objetivos.

Formar 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.

1.8 Valores de la Universidad.

La universidad incorporará los principios de multidisciplinaria e interdisciplinaria 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.

1.9 Finalidad de la Universidad.

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 ingreso propio sino que propicio una mayor participación social en el financiamiento de la universidad.

1.10 Principales Elementos

La Universidad de Quintana Roo es el centro académico en su tipo más joven del país. Su creación responde a un viejo anhelo de los Quintanarroenses de contar con un centro de educación superior para formar profesionales en las áreas sociales, las humanidades, las ciencias básicas y las áreas tecnológicas de mayor demanda y consumo en esta época de alta competitividad.

Su creación hizo acopio de las invaluable experiencias acumuladas en los últimos setenta años de la educación superior y se incorporaron innovadores conceptos con objeto de convertirla en una universidad de excelencia en México y la Cuenca del Caribe.

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.

1.11 Simbología de la Universidad de Quintana Roo.

Escudo.



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 se tiene 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".

1.12 Logo y Lema.



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

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

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

“Fructificar la razón: trascender nuestra cultura”

Autor: Maribel Rubí Urbina Reyes.

1.13 Himno.

Letra: Lic. Agustín Labrada Aguilera.

Música: Lic. Raúl E. Cabrera Álvarez

CORO

Con humanismo y ciencia, nuestro amor
busca el follaje de la sabiduría,
y extiende en el Caribe su alegría
la Universidad de Quintana Roo.

ESTROFA 1

Viajar por cada libro hacia la aurora
es la ruta que impulsa nuestro empeño,
aprender, enseñar, volviendo el sueño
una verdad hermosa y triunfadora.
De aquí sale la luz con su lenguaje
a enriquecer el campo y la ciudad,
cada paso es un don de libertad,
cada obra una flor en el paisaje.

CORO

Con humanismo y ciencia, nuestro amor
busca el follaje de la sabiduría,
y extiende en el Caribe su alegría
la Universidad de Quintana Roo.

ESTROFA 2

De los mayas heredamos su cultura,
su gran pasión por el conocimiento,
somos sus seguidores en el tiempo
y en el saber está la miel más pura.
Nuestra consigna es como la mañana:
borra toda penumbra con furor,
alto crecer para que sea mejor
la nueva universidad mexicana

CORO

Con humanismo y ciencia, nuestro amor
busca el follaje de la sabiduría,
y extiende en el Caribe su alegría,
la Universidad de Quintana Roo

ESTROFA 3

Nuestra voz trasciende de nuestras fronteras
y se mezcla con las voces del mundo,
halla lo universal en lo profundo
como encuentran los barcos la ribera.
De la palabra al tacto va este himno,
cuya música vibra en cada muro.
Labrar el horizonte hacia el futuro
ha de ser para siempre nuestro signo.

CORO

Con humanismo y ciencia, nuestro amor
busca el follaje de la sabiduría,
Y extiende en el Caribe su alegría
la Universidad de Quintana Roo

1.14 La Fundación de la Universidad de Quintana Roo.

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 Universidad de Quintana Roo

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.

Principios

- Organización no lucrativa que se dedicara a la consecuencia de fondos a favor de las causas y objetivos de la Universidad.
- Será ajena a toda actividad política y religiosa.
- Servirá de enlace y coordinación entre los sectores público, social, y privado.
- Apoyara financieramente los programas que proponga la Universidad.

Objeto Social

- Recibir toda clase de donativos.
- Realizar todo tipo de acciones de carácter financiero a favor, apoyo y a beneficio de la Universidad de Quintana Roo, así como de la comunidad

universitaria, principalmente en materia educativa, de investigación científica y de difusión cultural.

- Financiar a la universidad en proyectos de investigación.
- Participar o dirigir campañas de capital o de solicitud de donaciones.
- Obtener la deducibilidad fiscal para todos los donativos que reciba y que otorgue.
- Relacionarse con todo tipo de Fundaciones y corporaciones nacionales e internacionales de su tipo, para el intercambio de información y experiencias.

1.15 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 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.

1.16 Biblioteca.

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

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

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

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

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

Misión

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

Visión

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

Valores compartidos

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

Meta

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

Servicios Bibliotecarios:

Préstamo en sala

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

Préstamo a domicilio

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

Préstamo Interbibliotecario

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).
- Proquest Con más de 1.6 millones de entradas, Digital dissertations, representa el trabajo de graduados de más de 1000 escuelas y universidades. Se agregan 47000 nuevas disertaciones y 12000.
- OCLC, FirstSearch es un servicio en línea que da acceso a los profesionales bibliotecarios y usuarios a una abundante colección de bases de datos de referencia. Con FirstSearch, el material aparece destacado en los resultados de búsqueda en docenas de bases de datos importantes.
- Springer SpringerLink es líder mundial en bases de datos interactivas para libros y revistas STM. Más de 10 millones de computadoras tienen conexión directa a SpringerLink y visualizan millones de páginas cada mes.

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

Colecciones.

Colección General.

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

Hemeroteca.

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

Mapoteca.

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

Videoteca.

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

Base de datos en Disco Compacto.

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

1.17 Departamento de cómputo y telemática.

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

Lema.

“Tecnología e Innovación a su servicio”

Valores.

- Compromiso Institucional
- Innovación
- Actitud de Servicio
- Calidad
- Respeto

Misión.

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

Visión

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

Equipos

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

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

Fuente: Centro de Computo Universitario

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

1.18 Microlocalización.

La institución se encuentra localizada en la ciudad de Chetumal con dirección: Boulevard Bahía, Esq. Ignacio Comonfort s/n Del Bosque, código postal: 77019.

Teléfonos: 01 800 84 94 763, (983) 2 92 65, 5 03 51.

Fax: (983) 2 66 90 y 2 92 62.



1.19 Ubicación gráfica del plantel.



FUENTE <http://www.uqroo.mx/3d/verchetumal.htm>

1.20 Oferta académica o Planes de estudio.

Licenciaturas en la Unidad Académica de Chetumal

División de Ciencias e Ingeniería.

- Ingeniería Ambiental
- Ingeniería en sistemas de Energía
- Ingeniería en Redes
- Licenciatura en Manejo de Recursos Naturales.

División de Ciencias de la Salud

- Licenciatura en Médico Cirujano.
- Licenciatura en Farmacia
- Licenciatura en Enfermería.

División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas.

- Licenciatura en Antropología Social
- Licenciatura en Derecho
- Licenciatura en Economía y Finanzas
- Licenciatura en Seguridad Pública
- Licenciatura en Sistemas Comerciales
- Licenciatura en Turismo.

División de Ciencias Políticas y Humanidades.

- Licenciatura en Gobierno y Gestión Pública
- Licenciatura en Humanidades
- Licenciatura en Lengua Inglesa
- Licenciatura en Relaciones Internacionales

Licenciaturas en la Unidad Académica Playa de Carmen

División Unidad Académica Playa del Carmen

- Licenciatura en Gobierno y Gestión Pública
- Licenciatura en Administración Hotelera
- Licenciatura en Ingeniería Empresarial

Licenciaturas en la Unidad Académica Cozumel

División de Desarrollo Sustentable

- Licenciatura en Gestión de Servicios Turísticos
- Licenciatura en Manejo de Recursos Naturales
- Licenciatura en Sistemas Comerciales
- Licenciatura en Lengua Inglesa

Maestrías en la Unidad Académica de Chetumal

Maestría en Planeación:

Plan de Estudios: 4 semestres

Tipo: Presencial

Especialización: Planeación Ambiental, Administración y Gestión Ambiental y Planeación Energética.

Maestría en Enseñanza de las Matemáticas.

Plan de Estudios: 4 semestres

Tipo: Presencial

Orientación: Profesional.

Especialización: Diseño Instruccional. Evaluación del Aprendizaje. Aprendizaje de las Matemáticas.

Maestría en Economía del Sector Publico.

Tipo: Presencial

Plan de Estudios: 6 cuatrimestres

Orientación: Profesionalizante

Especialización: Políticas Económicas y Sociales. Crecimiento Económico. Desarrollo Económico Regional.

Maestría en Antropología Aplicada.

Plan de estudios: 4 semestres

Tipo: Presencial

Orientación: Profesionalizante

Especialización: Sociedad, Cultura e Identidad. Cultura y Turismo en el Circumcaribe. Desarrollo Social y Construcción de Identidades en el Circumcaribe.

Maestría en Ciencias Sociales Aplicadas a Estudios Regionales

Plan de estudios: 4 semestres

Tipo: Presencial

Orientación: Investigación

Especialización: Estudios sobre turismo y medio ambiente, análisis urbano regional, estudios de Centroamérica y el Caribe.

Maestría en Educación

Plan de estudios: 4 semestres

Tipo: presencial

Orientación: Profesionalizante

Especialización: Tecnología Educativa y Didáctica del Inglés.

Maestría en Educación ambiental

Plan de estudios: 4 semestres

Tipo: presencial

Orientación: Profesionalizante

Unidad Académica Cozumel

Maestría en Gestión Sustentable del Turismo

Plan de estudios: 4 semestres

Tipo: Presencial

Orientación: Investigación

Énfasis: Gestión Sustentable de Empresas Turísticas y Gestión Turística Sustentable de Áreas Protegidas.

Doctorados en la Unidad Académica Chetumal

Doctorado en Geografía

Plan de estudios: 6 semestres

Tipo: Semipresencial

Orientación: Investigación

Especialización: Geografía socioeconómica y Ambiental. Planeación Regional y Ordenamiento Territorial. Técnicas de Información Geográfica.

Convenios con Organismos Nacionales e Internacionales

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

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

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

1.21 Principales Programas Culturales.

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

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

- Jornada 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.

1.22 Proyecto de vinculación con la Industria.

La universidad asume su compromiso de liderazgo en el entorno al generar oferta para la formación continua y flexible de capital humano, en términos de la atención

a las necesidades y demandas de sus egresados, de los sectores social, público y privado, los que a su vez aprovechan las capacidades de innovación, educación abierta y a distancia.

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

1.23 Conclusión.

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 está integrada la Licenciatura en Sistemas Comerciales.

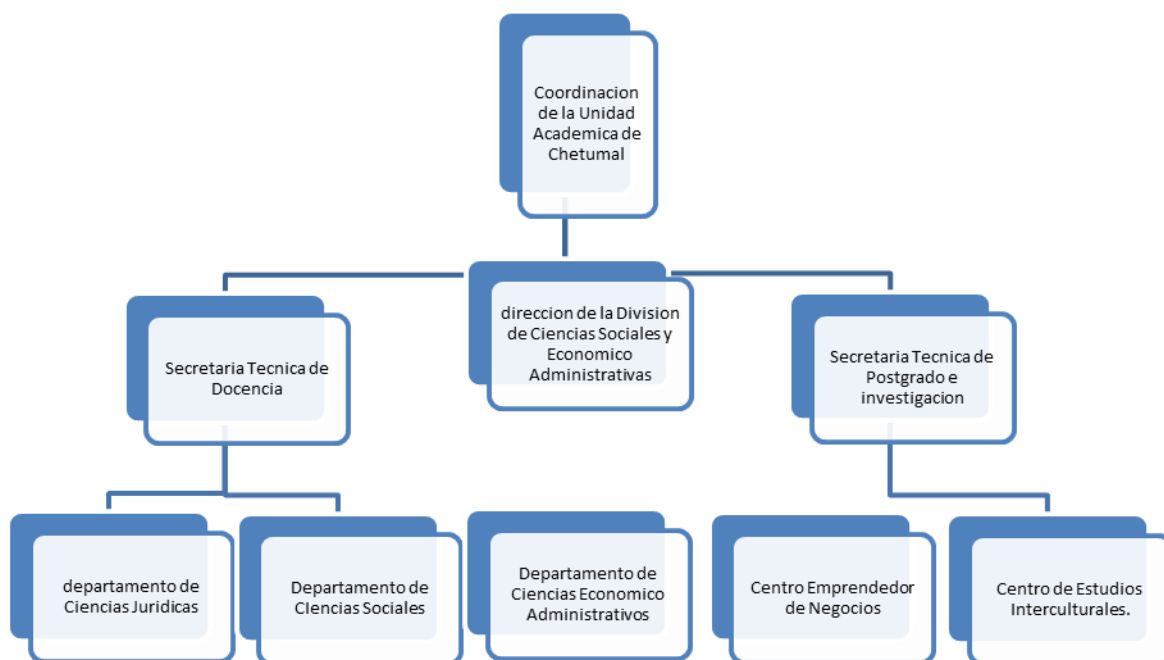
Capítulo 2.

Carrera de Sistemas Comerciales

2.1 División de ciencias sociales y Económicas y Administrativas

La División de Ciencias Sociales y Económico-Administrativas cuenta con dos departamentos académicos: el Departamento de Ciencias Sociales, que comprende la carrera de Antropología Social, Derecho y Seguridad Pública y el Departamento de Ciencias Económico- Administrativas que comprende las carreras de Sistemas Comerciales y Economía y Finanzas. Cada uno de estos Departamentos efectúa las acciones de planeación y control de sus respectivas licenciaturas. De igual manera atiende proyectos de investigación correspondiente a su área, seminarios internos, tutorías y asesorías a estudiantes.

2.2 Organigrama de la DCSEA.



2.3 Justificación.

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 dé 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.

2.4 Aspectos Generales de la Carrera de Sistemas Comerciales.

Ante los cambios innovadores en este mundo globalizado, donde la ciencia y Tecnología avanzan a pasos agigantados, se hace necesaria la formación de profesionistas que cuenten con conocimiento útiles para el manejo eficiente de su entorno.

Por eso la Universidad de Quintana Roo responde a esta necesidad con una adecuada formación que lleve al alumno al éxito, mediante una adecuada planeación y organización, mismas que han dado frutos en las diversas generaciones egresadas.

Hablas de comercio en la actualidad, significa mercadear, ofertar al cliente lo mejor del mercado, y esto se da a través de estrategias de comercialización que nos ponen en un ámbito de competencia que cada vez más requiere de gente especializada en la materia, por lo que la Universidad de Quintana Roo ofrece la carrera de Licenciatura en Sistemas Comerciales, con las que participa eficazmente en el desarrollo del mercado local y regional, ya que se observa que los alumnos egresados se involucran en las actividades a fines al ramo.

2.5 Objetivo Curricular.

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.

2.6 Perfil del Aspirante.

Para aspirar a ser integrante de la Universidad de Quintana Roo, es necesaria una actitud triunfadora y sobre todo el contar con habilidades que nos faciliten el paso por la misma.

- Gusto y habilidad para leer
- Aptitud para redactar
- Capacidad de análisis y síntesis
- Memoria comprensiva.
- Interés por el desarrollo de las relaciones humanas
- Razonamiento lógico y numérico
- Buena expresión oral
- Espíritu emprendedor y creativo.

2.7 Perfil del Egresado.

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

- Ser capaz de insertarse en el proceso de desarrollo de sistemas comerciales que permitan ofrecer bienes y servicios para la satisfacción del consumidor.
- Implementar alternativas de comercialización a través de estrategias de ventas 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. Los valores y las actitudes que se deben inculcar y que se espera sean asimilados a lo largo del proceso de formación son los siguientes:

<u>Valores:</u>	<u>Actitudes:</u>	<u>Habilidades:</u>
Justicia	Proactivo	Liderazgo
Compromiso	Disposición para la comunicación	Auto aprendizaje
Honestidad	Iniciativa	Razonamiento critico
Responsabilidad	Espíritu emprendedor	Tomar decisiones
Solidaridad	Disposición al cuestionamiento critico	Visión
Tolerancia		Innovación

Respeto	Disposición al trabajo	Creatividad
Ética	Disponibilidad a asumir retos	Asertividad
Calidad en el estudio	Seguridad en sí mismo	Planeación y organización del Trabajo
	Apertura al cambio	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 nuevas tecnologías de información y las comunicaciones (NTIC)

2.8 Actividad Profesional.

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

- Participar en la formulación y desarrollo de nuevas iniciativas empresariales.
- Colaborar con empresas de cualquier tipo y conformación en las actividades de producción y comercialización de bienes y servicios enfocados a los mercados nacionales e internacionales.

- Como consultor para empresas brindando servicios de asesoría en las diferentes áreas profesionales que le son propias.
- En el sector público colaborando en actividades de desarrollo económico y social.
- Asimismo podrá dedicarse a actividades de investigación y docencia.
- Tendrás amplio dominio de los programas de cómputo y del idioma inglés, que permitirán tu desarrollo profesional en cualquier ambiente nacional e internacional al que desees incursionar.

2.9 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.

2.10 Organización de la Licenciatura.

Los planes de estudio de la UQROO permiten la apertura de espacios de mayor flexibilidad en la currícula académica con la aplicación del sistema de créditos. En

este sistema, cada asignatura tiene un valor en créditos que indica un aspecto cualitativo referente a las actividades referentes a las actividades de teoría y de práctica en el curso; y un aspecto cuantitativo surgido del número de horas que dichas actividades requieren en cada ciclo. El estudiante debe cubrir los créditos en cuatro bloques distintos de asignaturas dentro de los rangos señalados en su plan.

2.11 Mapa curricular.

Plan 2007

En nuestra Institución, el sistema de créditos representa flexibilidad en la estructura curricular y apertura a la diversidad académica, pues el estudiante no se ve obligado a seguir un mapa curricular unilineal con materias rígidamente preestablecidas para cada ciclo. Por lo tanto el siguiente mapa curricular, solo se presenta como una sugerencia de la División Académica.

CICLO 1			
Clave		C	Requisito
AG-151	INGLÉS INTRODUCTORIO	6	
AG-109	MATEMÁTICAS	7	
AG-108	ESCRITURA Y COMPRESIÓN DE TEXTOS	6	
AD-110	HISTORIA Y CULTURA REGIONAL	6	
ACP-145	ECONOMÍA Y LA EMPRESA	6	
AG-102	REDACCIÓN E INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	6	
PFRAA-1	FRANCÉS INTRODUCTORIO	2	
PMYAA-1	MAYA INTRODUCTORIO	2	
PITAA-1	ITALIANO INTRODUCTORIO	2	
AG-101	TEORÍA Y PRÁCTICA DE LA COMUNICACIÓN	6	
AG-107	LÓGICA	6	
ACP-146	ADMINISTRACIÓN	6	

CICLO 2			
Clave		C	Requisito
AG-152	INGLÉS BÁSICO	6	AG-151
AD-105	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES	6	
AD-107	PROBLEMAS SOCIALES CONTEMPORÁNEOS	6	
PMYAA-2	MAYA BÁSICO	2	
PITAA-2	ITALIANO BÁSICO	2	

PFRAA-2	FRANCÉS BÁSICO	2	
AD-111	INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DEL DERECHO	6	
ACP-102	MATEMÁTICAS I (CÁLCULO Y ECUACIONES)	6	
ACP-107	MICROECONOMÍA	6	
ACP-144	CONTABILIDAD BÁSICA Y ADMINISTRATIVA	6	

CICLO 3

Clave		C	Requisito
ACPSC-102	CONTABILIDAD DE COSTOS	6	ACP-144
ACPSC-103	MERCADOTECNIA I	6	
ACP-147	DESARROLLO ECONÓMICO REGIONAL	6	
ACP-111	MACROECONOMÍA	6	
ACP-106	MATEMÁTICAS FINANCIERAS	6	
PITAA-3	ITALIANO PRE-INTERMEDIO	2	
PFRAA-3	FRANCÉS PRE-INTERMEDIO	2	
AG-153	INGLÉS PRE-INTERMEDIO	6	AG-152

CICLO 4

Clave		C	Requisito
ACPSC-128	DERECHO MERCANTIL	6	
ACPSC-129	CONDUCTA DEL CONSUMIDOR	6	ACPSC-103
PITAA-4	ITALIANO INTERMEDIO	2	
PFRAA-4	FRANCÉS INTERMEDIO	2	
ACPSC-133	ESTRATEGIA DE VENTAS	6	
ACPSC-135	RECURSOS HUMANOS	6	
ACP-149	ESTADÍSTICA	6	
AG-154	INGLÉS INTERMEDIO	6	AG-153

CICLO 5

Clave		C	Requisito
ACP-113	COMERCIO INTERNACIONAL I	6	
PITAA-5	ITALIANO POST-INTERMEDIO	2	
PFRAA-5	FRANCÉS POST-INTERMEDIO	2	
ACP-148	FUNCIÓN FINANCIERA Y ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	6	ACP-144
ACPSC-104	DERECHO FISCAL	6	
ACPSC-112	SISTEMAS Y LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE	6	ACPSC-103
ACPSC-130	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS I	6	ACPSC-103

CICLO 6

Clave		C	Requisito
ACPSC-106	OPERACIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS	6	ACP-106
ACPSC-116	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	6	ACPSC-129
ACPSC-131	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS II	6	ACPSC-130
ACPSC-132	ESTRATEGIA DE PRODUCTO	6	ACPSC-103
PFRAA-6	FRANCÉS AVANZADO	2	

ACPSC-142	SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN I	6	
ACP-114	COMERCIO INTERNACIONAL II	6	ACP-113

CICLO 7

Clave		C	Requisito
AG-111	SEMINARIO DE PROBLEMAS REGIONALES	8	160 Créd.
ACPSC-110	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	6	
ACPSC-136	PROYECTO EMPRESARIAL I	10	50% Créd.
ACPSC-140	OPTATIVA I DE MERCADOTECNIA	6	50% Créd.
ACPSC-143	OPTATIVA I DE ADMINISTRACIÓN	6	50% Créd.
ACPSC-145	SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II	6	50% Créd.

CICLO 8

Clave		C	Requisito
ACPSC-137	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	6	
ACPSC-138	PROYECTO EMPRESARIAL II	10	ACPSC-136
ACPSC-139	SEMINARIO DE MERCADOTECNÍA	8	ACPSC-103
ACPSC-141	OPTATIVA II DE MERCADOTECNÍA	6	50% Créd.
ACPSC-144	OPTATIVA II DE ADMINISTRACIÓN	6	50% Créd.
ACPSC-134	INGLÉS PARA NEGOCIOS	6	AG-154
AG-110	ÉTICA	6	160 Créd.

La carrera consta de **305** créditos.

Los estudiantes para cubrir el total de **305** créditos requeridos deberá cursar asignaturas en los bloques y rangos siguientes

Bloque	Rango
GENERAL	45 69
DIVISIONAL	18 24
CONCENTRACION PROFESIONAL	232 232
APOYO	10 20

Asignaturas Generales (AG)

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

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

Asignaturas Divisionales (AD)

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

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

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

Asignaturas de Concentración Profesional (ACP).

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

Asignaturas de Apoyo (AA).

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

2.12 Asignaturas Generales.

Estas asignaturas son de carácter general y que todos los estudiantes deben cursar, son llamadas de Tronco Común y son utilizadas básicamente para desarrollar las habilidades aprendidas durante el proceso de formación universitaria.

Materias Generales.

AG- 101 Teoría y Práctica de la Comunicación.

Este curso busca el desarrollo y habilidad del estudiante dentro de la materia de comunicación. Se constituye en la práctica de la comunicación escrita y verbal que permitirá al estudiante una mayor eficiencia durante el proceso de evaluación al que será sometido durante su estancia en la Universidad.

AG-102 Redacción e Investigación Documental.

En la vida se presenta la necesidad de consultar diversas fuentes de información, sistematizarla y redactar diferentes tipos de documentos, por lo que es indispensable proporcionar a los alumnos estos conocimientos para facilitarles estas tareas.

Obteniéndolo de diferentes fuentes de información, así como también familiarizarlo con diferentes documentos que utilizara en su vida estudiantil y profesional.

AG- 107 Lógica.

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

AG- 110 Ética.

Asignatura que pretende que el estudiante adquiera una formación ética que le permita un desarrollo en la perspectiva de los valores humanos dentro de la sociedad que integra. Partirá de una reflexión ante los problemas éticos que ha planteado algunos filósofos durante la historia del pensamiento del hombre atendiendo en este curso el aspecto de una conciencia social y el aspecto integrativo de una sensibilidad donde aporte elementos para el mejoramiento del mundo que lo rodea.

AG- 111 Seminario de Problemas Regionales.

Se abarcará el análisis de problemas concretos seleccionados por su relevancia especial para el estado. Su finalidad 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.

AG-154 Ingles Intermedio.

Son 6 niveles de inglés esta materia es el nivel 4, en el que refuerzan las habilidades lingüísticas. Curso práctico donde se proporciona de manera progresiva las estructuras lingüísticas dentro de contexto determinado.

AG- 154 Inglés Pre-Intermedio.

Tercer curso de una serie de 6

AG- 152 Inglés Básico.

Segundo curso de una serie de 6 en el que se enfatiza el uso del idioma inglés en un contexto real de acuerdo a las necesidades inmediatas que enfrenta el

alumno en su vida diaria. En el curso se refuerzan las cuatro habilidades del idioma utilizando diversos temas comunes de manera sencilla equivalente a un nivel A1 de acuerdo al Marco Europeo Común de referencia para las lenguas.

AG- 108 Escritura y Comprensión de Textos.

Este curso tiene la finalidad de ayudar en su formación integral del estudiante, dentro de un marco académico que subraye la importancia de la aplicación práctica del lenguaje en su ejercicio profesional.

AG-109 Matemáticas.

Curso básico que pretende orientar al alumno a que adquiera destreza, gusto y seguridad en la utilización de los conocimientos (comprensión de conceptos y habilidad para manipular algoritmos).

AG-151 Ingles introductorio.

Es el primer curso de una serie de seis en el que se presenta actividades de la vida cotidiana con estructuras sencillas, y se promueve el desarrollo de las diferentes habilidades lingüísticas en un nivel inicial parcialmente equivalente a un a1 de acuerdo al marco europeo común de referencia para las lenguas.

2.13 Materias Divisionales.

AD-111 Introducción al Estudio de Derecho.

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

acerca de la naturaleza del derecho, la técnica jurídica que comprende la dogmática, la interpretación y los conflictos de leyes en el espacio.

AD-107 Problemas Sociales Contemporáneos.

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

AD-105 Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales.

El curso brinda herramientas para identificar y enfrentar problemas de investigación. Da a conocer procesos de investigación con distintas perspectivas teóricas y técnico metodológicas. Ayuda al estudiante a ejercitarse en el diseño de investigación y en algunas técnicas de recolección y análisis de datos. Aborda la diversidad en la investigación social, el proceso de investigación social y la relación entre teoría sociológica y métodos de investigación.

AD-110 Historia y Cultura Regional.

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

2. 14 Asignaturas de Apoyo.

La universidad, tiene en su misión y modelo académico, la base de una formación multidisciplinaria, por lo que las asignaturas de apoyo son parte de la formación integral del estudiante, estas pueden ser:

- Asignaturas impartidas en otras carreras de la Universidad
- Actividades Culturales
- Actividades Deportivas
- Computación
- idiomas

Cabe destacar que el estudiante debe cubrir en este rubro la cantidad máxima de 20 créditos.

2.15 Vinculación de la Licenciatura con el Desarrollo Regional y Nacional.

El contenido del Plan de estudios está enfocado principalmente a la implementación de negocios, y todo lo que eso implica, desde el manejo de la contabilidad, pasando por la planeación, producción, distribución, venta y exportación. Cada una de estas etapas analizadas y estudiadas detalladamente, de manera que quien realice este proceso, tendrá un éxito casi garantizado en la ejecución de un negocio, que le generara utilidades a corto, mediano y largo plazo. Este es la principal relación entre la licenciatura en Sistemas Comerciales y el desarrollo económico regional y por ende, nacional.

2.16 Ventaja Comparativa de la Licenciatura En Sistemas Comerciales respecto a otras licenciaturas.

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

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

2.17 Requisitos de Titulación.

Para obtener el título de Licenciado en Sistemas Comerciales, es necesario contar con los siguientes aspectos:

- 1.-cubrir el 100% de los créditos de la carrera
- 2.- haber cubierto el servicio social
- 3.- elegir la modalidad de titulación:
 - Titulación por promedio
 - Estudios de Postgrados
 - Examen General de Egreso
 - Trabajo Monográfico con replica frente a jurado
 - Tesis

Como podemos ver, la universidad de Quintana Roo aunque es joven, posee una base de formación integral y va cambiando de acuerdo a las necesidades del entorno, sobre todo para responder a las transformaciones de los mercados laborales que son los afectados en este mundo globalizado, egresando profesionistas de alta competitividad.

Todos los valores mencionados con anterioridad han sido piezas fundamentales para mi estancia y sobre todo en mi desempeño en Babute, pues todos estos valores figuran y comparten lo esencial dentro de la institución y esto a su vez me ha permitido entender con mayor facilidad el entorno de esta última ya que los

conocimientos y habilidades desarrolladas en la Universidad han sido claves en el funcionamiento de la empresa que represento.

2.18 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 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:

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:

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

2.19 Documentación solicitada para Titularse.

- 5 fotografías tamaño diploma ovaladas blanco y negro y nombre al reverso

Hombres (Traje oscuro, corbata, camisa clara, sin lentes).

Mujeres (Traje oscuro, blusa clara, sin lentes con maquillaje leve).

➤ 5 fotografías tamaño infantil cuadradas (Con las mismas características)
(En las fotografías no es necesario tener la cara despejada)

- Acta de nacimiento.
- Certificado de bachillerato.
- Certificado profesional Asociado (si complementa los créditos)
- Certificado parcial de la Licenciatura
- Certificado de Licenciatura UQROO

- 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).

- Constancia de acreditación de ingles emitida por el centro de idiomas UQROO.
- Constancia de liberación del servicio social
- Constancia de liberación de prácticas profesionales cuando corresponda según la carrera.
- Constancia de EGEL(cuando aplique)
- Recibo de pago por derechos de titulación.
- C.U.R.P.
- Credencial del IFE o de estudiante en copia
- Oficios de aprobación y conclusión emitidas por la división y sinodales para Tesis y Trabajo Monográfico.
- Formatos de titulación

Importante:

Todos los documentos deben de estar completos y en perfectas condiciones sin manchas ni tachaduras ni enmendaduras, tener firmas originales, no se aceptan firmas por poder o ausencial facsímil

Los certificados de estudio de bachillerato y certificado parciales de Licenciatura no emitidos por el estado deberán estar legalizados por el Secretario Gral. De Gobierno del Estado que lo expide a excepción de CBTIS, CEBTA, CETMAR, Y los emitidos por Organismos Federales.

Capitulo 3.

Experiencia Laboral en Babu Té Bar Chetumal.

3.1 Descripción de la empresa.

La empresa de producción de Babu Té bar es una empresa de origen taiwanés que tuvo inicio en Chetumal desde el 2007 y ha tenido un fuerte desarrollo hasta en el momento. Algo único que lo caracteriza son su bebidas hechas a base de té que puede ser te verde, te negro o te de ginseng. Y se le puede agregar diferentes jarabes y jaleas; además de los tés, para complementarlos y agregarle algo característico mexicano, ellos implementaron las típicas nieves de sabores pero servidos en vaso en lugar de los tradicionales barquillo de helado conocidos actualmente.

3.2 Historia.

En la ciudad de Chetumal existen varias tiendas que se dedican a la comercialización de helados, bebidas refrescantes entre otras, nos hemos dado cuenta de que las cartas de todas ellas son muy similares y en muchos casos sus locales están orientados a recoger el producto y degustarlo en la calle. “Babu te bar” pretende ser una alternativa diferente, que incluya en su carta algunos de los sabores más clásicos, pero también sabores innovadores; abriendo sus puertas a la gente chetumaleña desde el año 2007 donde se lanzó al mercado el Te de Taiwán y se estableció el primer babu existente en el mercado en esas fechas, para enfrentar todas las dudas del sabor del té además, se trajo la bebida más famosa de Taiwán y la cambiaron por el sabor Mexicano para que el cliente disfrute de los nuevo productos.

3.3 Socios Fundadores.

La asamblea de socios está integrado por:

- ❖ Eason Lai- Gerente General
- ❖ Janet Wu- Encargada de Recursos Humanos
- ❖ Ke- Sung Hsiao – Encargado en el Área de Producción.

3.4 Domicilio.

La matriz se encuentra Localizado en la Av. Morelos entre Isla Cancún y Bacalar.

Las sucursales se encuentran ubicadas en las siguientes Direcciones:

- ❖ Babu Té Plaza las Américas.
- ❖ Babu Té Obregón- Av. Obregón entre Héroes y Justo Sierra
- ❖ Babu Té Constituyentes- Av. Constituyentes
- ❖ Babu Té San salvador- Calle San Salvador entre Erick Paolo
- ❖ Babu Té Héroes- Av. Héroes esquina Othón P. Blanco
- ❖ Babu Té Boulevard.

3.5 ¿A quién va dirigido el negocio?

Se trata de helados selectos, con ingredientes de alta calidad. Atraen al público a partir de 7 a 35 años de edad.

Su primera ubicación fue en la Col. Centro, debido a la gran cantidad de oficinas y negocios ya que pensaron que la gente que trabaja en estas empresas podrían estar muy interesadas en la propuesta. Durante el fin de semana está más orientado a familias.

3.6 El Personal.

El personal que atiende esta empresa, son jóvenes entre la edad de 18 años, esto permite atraer a la gente, además de que los jóvenes son más activos, ágiles y dinámicos.



3.7 Equipamiento del local.

Los locales son frescos y cómodos, recientemente remodelados; cuentan con máquinas de sellado, maquina de azúcar, área para la preparación de té, bodega, baño, entre otras para que el servicio sea eficaz además de su nueva estructura hace que se vea más atractiva para los clientes.



3.8 Misión.

Brindar la mejor calidad y el mejor servicio para que el cliente obtenga una experiencia satisfactoria en Babu Te Bar.

3.9 Visión.

Desde Chetumal hasta abarcar todo el territorio mexicano, deseamos llevar el espíritu de Babu que todo México pueda tener acceso a Babu Te Bar.

3.10 Políticas de la empresa.

En Babu te Bar entregan sus productos con la mejor calidad y con excelente servicio. Garantizando la satisfacción de sus necesidades, cumpliendo con reconocidas normas de calidad, seguridad en sus bebidas, protección ambiental, seguridad y salud ocupacional; mejorando permanentemente los procesos para el bienestar de sus clientes y de quienes participan directa e indirectamente de la elaboración y distribución del los productos.

3.11 Objetivos.

Objetivos Generales

- Mantener altos niveles de calidad y servicio en la producción de las bebidas y de las nieves que se ofrece en la empresa.
- Cumplir con los requisitos legales e internos para entregarle al cliente productos de la mejor calidad.
- Entregar al cliente sus pedidos completos y a tiempo, para así lograr un excelente servicio.
- Mejorar continuamente los procesos del funcionamiento de cada área.
- Disminuir los impactos ambientales.

- Vivir en armonía con la comunidad y el medio ambiente.
- incrementar sus ventas de franquicia por toda la republica mexicana

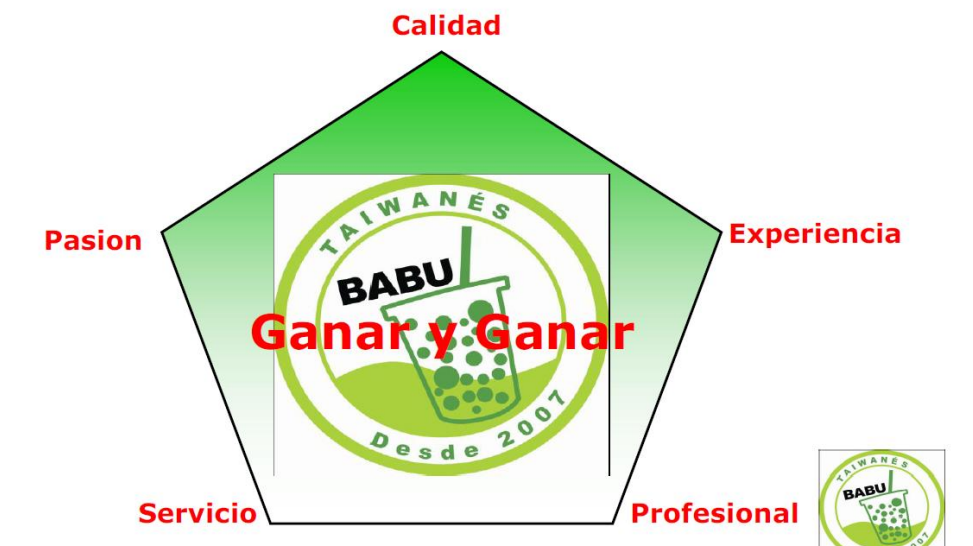
3.12 Control de Calidad.

La misión es el compromiso continuo que mantendrá la empresa hacia los clientes, como ser en la eficiencia y eficacia en la rapidez y calidad de los productos ofrecidos.

El control de calidad se logra mediante:

- Constante capacitación de los empleados/encargados
- Buen relacionamiento con los proveedores
- Políticas motivacionales
- Cultura de calidad a los empleados/encargados

3.13 Ventaja de Babu Te Bar



3.14 Razón social / nombre comercial (Marca)

Babu té es una palabra onomatopeya que para el empresario le recordaba su infancia.



3.15 Logotipo.

En el logotipo se transmite el producto más conocido en el mercado que es el Boba Tapioca (producto de leche que lleva cucharas de tapioca que son extraídos de la raíz de la yuca.)



3.16 Slogan.

¿Ya Babuaste Hoy?

3.17 Análisis FODA.

Fortalezas	Oportunidades
1.- no tiene competencia directa. 2.- Los productos para su fabricación no se consiguen en Chetumal 3.- Los Tés son productos naturales	1.- Establecimiento de franquicias por varias ciudades de la republica mexicana
Debilidades	Amenazas
1.- productos de alto costo 2.- carece de motivación para los empleados. 3.-las promociones son las mismas	1.- incremento de costos de importación de los productos esenciales para la venta en Chetumal. 2.-la inflación 3.- los fenómenos naturales 4.- el cambio climático 5.- competencia de empresas con productos semejantes

3.18 Matriz Ansoff

Producto Actual.

Posicionamiento.

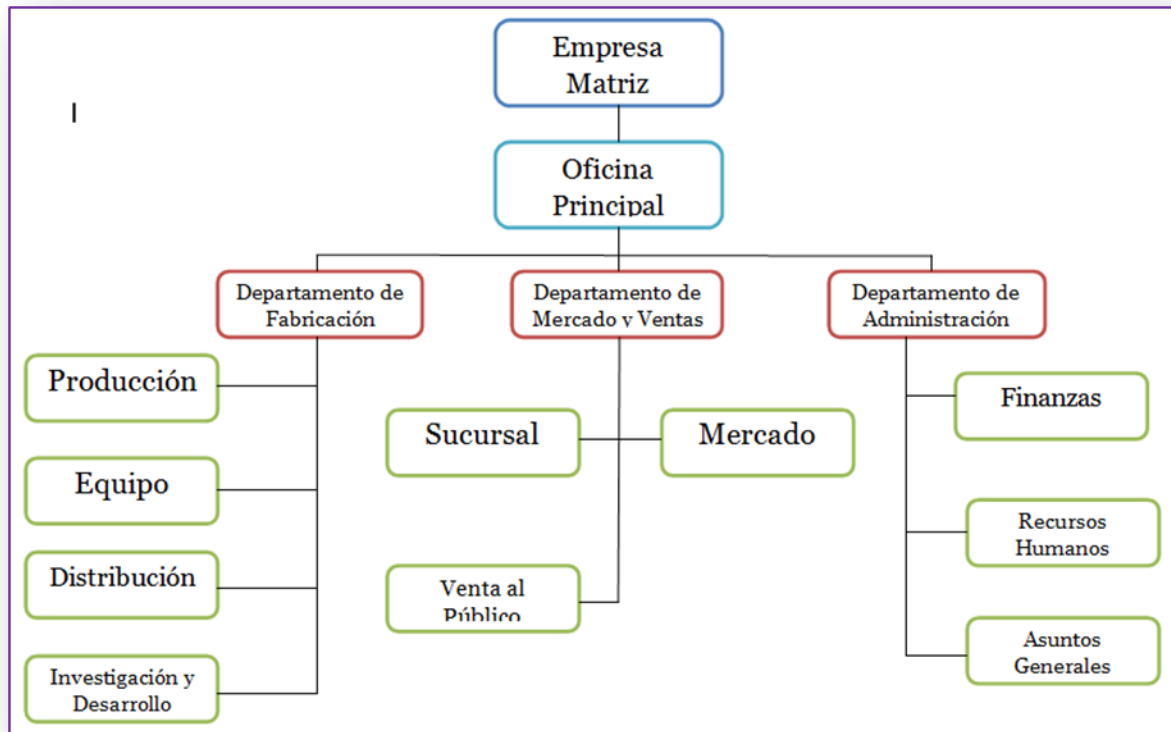
		PRODUCTO	
		<u>Nuevo</u>	<u>Actual</u>
Mercado	<u>Nuevo</u>		Diversificación
	<u>Actual</u>		

Con base a la matriz de desarrollo Ansoff, se percató que la empresa se encuentra ubicada en el punto de diversificación, ya que sus productos como son bebidas están agrupados en el grupo actual pero el tipo de bebida que se maneja entraría en un mercado nuevo.

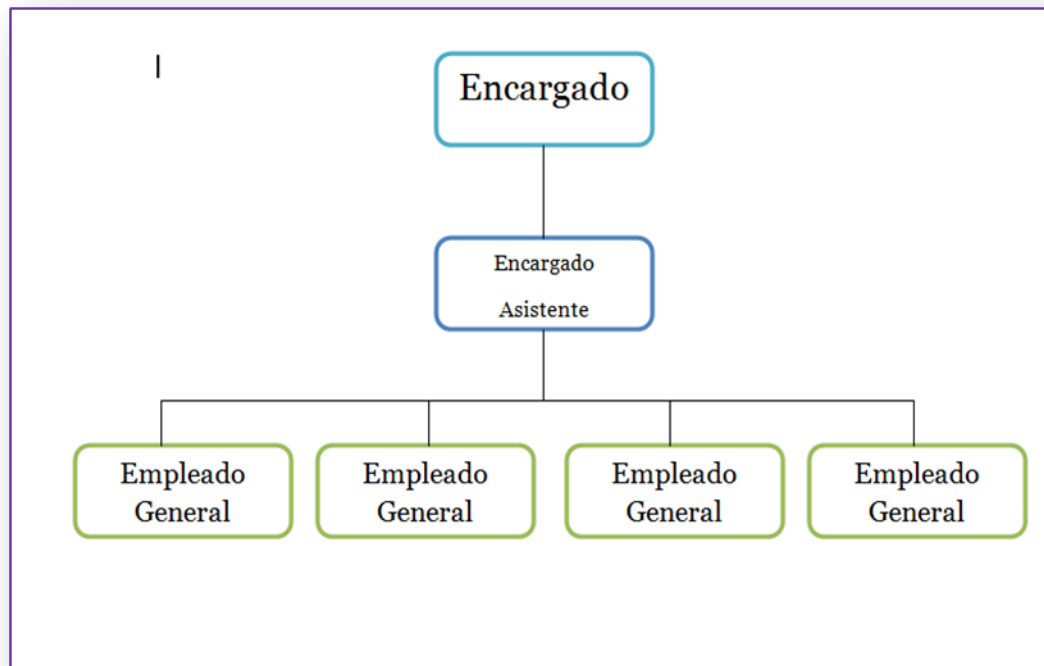
3.19 Estructura de la Organización de Babu Té Bar.

Esta fase del proyecto se refiere a las actividades que se van a realizar junto con su tiempo determinado y las funciones de cada área.

Organigrama de la empresa de Babu Té Bar



3. 20 Matriz de las tiendas.



Características del Puesto del Trabajador.

Encargado

Se encarga de todas las facetas:

- En las compras vigila que llegue todo el género, si algo falta se encarga de solicitarlo.
- Debe tener preparado el dinero para pagos de proveedores.
- En el personal: busca nuevo personal si hace falta, controla el que hay, corrige sus fallos y se encarga de solucionar el problema si alguno se pone de baja mediante algún suplente o él mismo o de alguna manera.
- Solucionar problemas
- Caja: puede ser el encargado de cuadrar la caja.

Encargado Asistente

Los encargados de asistente son tan importantes como el encargado, este asistente ayudará con todas las responsabilidades del encargado para llegar a las metas establecidas.

Empleado General

Los empleados tienen como deberes básicos:

- Cumplir con las obligaciones concretas de su puesto de trabajo, de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia.
- Observar las medidas de seguridad e higiene que se adopten.
- Cumplir las órdenes e instrucciones del encargado en el ejercicio regular de sus facultades directivas.
- Contribuir a la mejora de la productividad.
- Cuantos se deriven, en su caso, de los respectivos contratos de trabajo.

3.21 Proceso Central de Punto de Venta

Actividad	Tiempo	ACTORES POR ETAPA			
		Encargado (M)	Encargado (T)	Empleado (M)	Empleado (T)
1.- Abrir Punto de Venta	7:50-8:00	X			
2.-Iniciar Sistemas y Maquinas	8:00-08:10	X			
3.-Limpieza Inicial	8:10-09:00			X	
4.-Recepcion y Acomodo de Productos		X		X	
5.-Preparacion de Materiales y Productos	8:10-09:00	X			

6.-Revisión de Bodega		X			
7.-Limpieza General	9:00-12:00	X		x	
8.-Cambio de Turno	14:00-16:00	X		x	
9.-Atencion al Cliente	8:00-21:50	<u>X</u>	<u>X</u>	<u>x</u>	<u>X</u>
10.-Limpieza General	16:00-18:00		X		X
11.-Inventario de Bodega	21:00-21:20		X		
12.-Limpieza Nocturna	21:00-22:00				X
13.-Cambio de Turno	21:00-22:00		X		X
14.-Apagado de Sistemas	22:00-22:10		X		
15.-Cierre de Punto de Venta	22:00-22:15		X		

3.22 Precios.

Menú de precios que maneja todas las sucursales de Babu té Bar Chetumal

Te (Te verde y te negro)			Te de leche (te verde y te negro)		
Producto	Mediano	Grande	Producto	Mediano	Grande
Babu	\$13	\$15	Babu	\$19	\$21
Tamarindo	\$19	\$21	Miel	\$25	\$27
Limón	\$19	\$21	Chocolate	\$25	\$27
Mango	\$19	\$21	Fresa	\$25	\$27
Piña	\$19	\$21	Menta	\$25	\$27
Fresa	\$19	\$21	Durazno	\$25	\$27
Manzana	\$19	\$21	Manzana	\$25	\$27
Piña colada	\$19	\$21	Coco	\$25	\$27

Ciruela(roja, negra)	\$19	\$21	Uva	\$25	\$27
Granadilla	\$19	\$21	Durazno	\$25	\$27
Fruta mixta	\$19	\$21	Mango	\$25	\$27
Jamaica	\$19	\$21			
Kiwi	\$19	\$21			
Miel	\$19	\$21			
Menta	\$19	\$21			
Uva	\$19	\$21	Flan vainilla/coco/capuchino	\$26	\$35
Durazno	\$19	\$21			
Toronja	\$19	\$21	Balas (fresa, cereza, mango, lychee, naranja, granadilla,)	\$27	\$37
Tapioca	\$20	\$29	Jalea de café/frutas/manzana/ uva	\$26	\$35
Balas (fresa, cereza, mango, lychee, naranja, granadilla)	\$21	\$31	Boba tapioca	\$26	\$35
			Boba de coco	\$26	\$35
Jalea de frutas/uva /manzana/café	\$20	\$29			

**Nieve
(con chamoy)**

Te dietético

Producto	Chica	Mediana	Grande		Mediano	Grande
Piña	\$14	\$18	\$22	Ginseng	\$25	\$30
Mango	\$14	\$18	\$22	Te de limón Yokult	\$25	\$30
Fresa	\$14	\$18	\$22	Naranja Limón	\$25	\$30
Naranja	\$14	\$18	\$22	Jalea de aloe	\$27	\$37
Uva	\$14	\$18	\$22			
Manzana	\$14	\$18	\$22			
Durazno	\$14	\$18	\$22			
Limón	\$14	\$18	\$22			

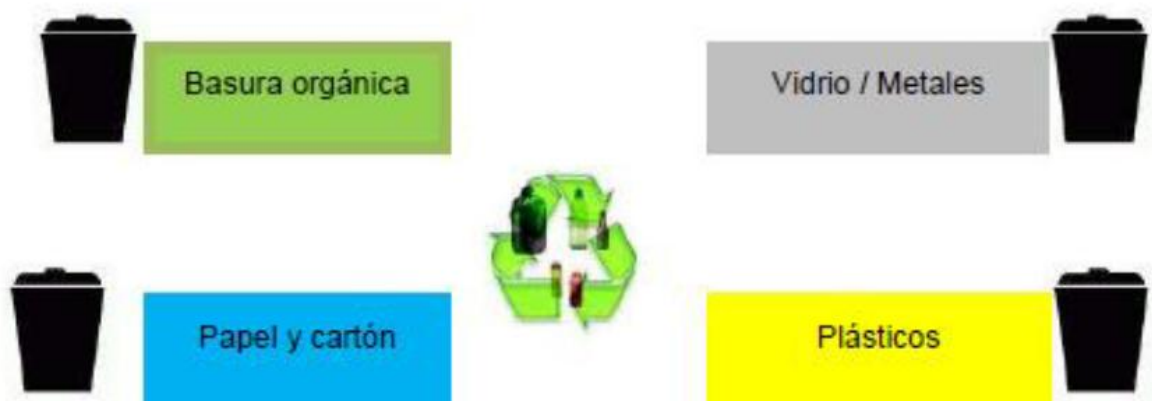
Piña colada	\$14	\$18	\$22			
Tamarindo	\$14	\$18	\$22			
Bapuchino	\$16	\$20	\$24			

3.23 Estrategia de responsabilidad social de la empresa.

Babu te usa Medidas aplicadas para gestionar los residuos, proteger la calidad del agua, ahorrar agua y energía, preservar la biodiversidad y reducir el uso de productos fitosanitarios.

Se lleva un estricto control en las bebidas que se manejan para evitar algún daño con el cliente. En el caso de la manipulación de alimentos y desperdicios se llevara un estricto control el cual permita garantizar el buen estado de los productos y a su vez un correcto desecho de los residuos.

El tratamiento de sobrantes (desperdicios) será aplicado como política interna de la empresa. El manejo de desperdicios consistirá básicamente en clasifica en cuatros grupos la basura.



3.24 Estrategia de Sustentabilidad.

El impacto ambiental abarca las consecuencias que pueden provocar las actividades realizadas por la empresa, ya sea en contra de la sustentabilidad de un ecosistema, parte de él o de los individuos que los componen. Por esa razón es de suma importancia evitar cualquier tipo de daño que afecte el medio ambiente o a la sociedad en la que la empresa se dirige.

3.25 Franquicias.

Babu Té Bar maneja los siguientes paquetes:

1.- Paquete de \$160 000

Contiene:

- Una semana de capacitación para dos personas en la ciudad de Chetumal, la cual consiste en que aprendan todos las preparaciones y que adquieran los conocimientos para llevar a cabo su negocio.
- Capacitación de máquinas, se les enseña cómo darles mantenimiento para su buen uso.
- Se les entrega una carpeta la cual contiene las diferentes preparaciones, medidas y ejemplos de papeles que se utilizan en el control interno de BABU.
- Se les da la publicidad debida, el día de la inauguración el gerente general de babu va personalmente convive con los dueños y se hace la noticia publica en la página de Facebook con fotos y su información.
- En este paquete usted escoge el nombre para su negocio, ya que no sería marca babu.

Este paquete es recomendado cuando es fuera del estado ya que si fuera con marca babu no se podría cuidar la calidad entre otros puntos de la empresa.

2.- Paquete marca Babu Té Bar:

Contiene:

- Precio: \$50,000 USD
- Nombre babu.
- Diseño babu que incluye modelo del local, construcción, equipos, materiales etc.
- Tramite de licencias.
- Servicio de chófer (solo para Chetumal o Cancún) valido solo por 5 años.
- Todas las reglas y estándares que manejamos en la empresa.
- Este paquete es recomendado para ciudad de Chetumal o cerca de la ciudad para cuidar la calidad.
- Se le hacen inspecciones a su tienda para cuidar la calidad de Babu.
- Se le hace un reporte mensual de su venta.

Cuenta igual con la semana de capacitación, insumos, papelería y publicidad.

3.- Paquete básico + Diseño de algún local de Babu.

Este paquete es pagando el básico complementándolo con diseño de algún local de Chetumal es decir:

- Paquete de \$160,000 + Diseño de Babu
- Usted escoge algún modelo de las tiendas de Babu.
- El costo del diseño corre por su cuenta, se puede recomendar al ingeniero que trabaja en la empresa o conocimiento de alguien que haga su diseño y construcción.
- Se le hacen inspecciones a su tienda para cuidar la calidad de Babu.
- Se le hace un reporte mensual de su venta.
- Se paga una mensualidad de \$1000 pesos por usar la marca.

- Cuenta igual con la semana de capacitación, insumos, papelería y publicidad.

3.26 Contacto.

Interesados por algún paquete se puede contactar por estos medios:

Correo: babutebar@gmail.com

Teléfono: 01 983 129 26 67

Facebook: BabuTéBar

Capitulo 4

Experiencia profesional en Babu Té Bar.



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

Como seres humanos se nos presentan retos, y desafíos tanto personales como profesionales por eso es que uno decide hasta donde debe llegar, que retos enfrentar, pero por difícil que sean las circunstancias o los retos, debemos confiar en nuestra preparación tanto personal como educativa, ya que lo importante es

sobresalir y destacar en todo lo que hacemos para poder ser mejor cada día y tener un buen desempeño en lo realizado.

En este capítulo se presentará de manera puntual la experiencia laboral que he tenido en Babu té; daré a conocer algunos problemas detectados y sus propuestas de solución para ayudar a la empresa a mejorar en esos aspectos.

4.1 Trayectoria en la empresa.

En junio del 2010 inicié mis labores en la empresa de Babu té Bar donde comencé como empleada realizando las siguientes funciones:

- Limpieza general
- Preparación de los productos
- Atención al cliente

- Cumplir con las obligaciones concretas de su puesto de trabajo
- Observar las medidas de seguridad e higiene que se adopten.
- Cumplir las órdenes e instrucciones del encargado

A los 6 meses me ascendieron a asistente el cual tiene las mismas funciones que un encargado ya que se manejan dos turnos al día. Pasaron 3 meses y subí de puesto. Las funciones que realizo actualmente son las siguientes:

- Controlar y dirigir las actividades generales dentro del local.
- Manejo y control de caja
- Manejo de inventario diario para que no haya escasez de los productos.
- Representante del local es decir, vigila el buen funcionamiento del área laboral y de los empleados.

- Aprueba los procedimientos de las compras (en cuanto a la compra de insumos básicos: agua y hielo.)
- Es el responsable de avisar a los empleados cualquier asunto importante que los asistentes de oficina establezcan.
- Controlar el comportamiento de los empleados
- Tener una buena atención con el cliente.

4.2 Habilidades y aptitudes necesarias de un encargado.

Excelentes habilidades sociales

Los encargados y empleados del local se encuentran con clientes durante todo el día. Por lo tanto, es importante que tanto el empleado como el encargado posean excelentes habilidades sociales. Esto incluye una personalidad amable, la capacidad de trabajar bien con restricciones de tiempo y la capacidad de mantener la calma cuando al tratar con clientes enojados.

Habilidades matemáticas

Ya sea trabajando como empleado o encargado, las habilidades matemáticas excelentes son primordiales. Nada irrita más a los clientes que una cuenta cobrada de más o que se le dé cambio de menos al pagar la cuenta. Ser capaz de calcular la factura con precisión y proporcionar el cambio correcto para el cliente juega un papel enorme en mantener al cliente satisfecho.

Habilidades de Comunicación

Las excelentes habilidades de comunicación escrita y verbal son necesarias para cualquier posición dentro del local. Los encargados son normalmente el primer punto de contacto de un cliente y pueden crear o romper la primera impresión de los clientes del lugar. Todos los demás, desde los empleados hasta los asistentes de oficina, también deben tener una excelente lectura, escritura y habilidades de

comunicación para representar a la empresa de una manera profesional que deje al cliente con sentimientos positivos.

Trabajo en equipo

Desde los empleados que preparan los Babu tés y se encargan de la limpieza general, los encargados que supervisan que todo se encuentre en orden y el manejo de la caja así como el inventario diario de bodega; hasta los gerentes que supervisan los locales, todos los empleados comparten objetivos comunes. Estos son el éxito de la empresa y la felicidad de los clientes. Por lo tanto, ser capaz de trabajar de forma independiente, así como ser parte de un equipo es una habilidad esencial en la industria de este mercado.

4.3 Formación profesional y área laboral

Referente a la Licenciatura de Sistemas Comerciales, y el área laboral, puedo mencionar que están muy vinculadas ya que, en mi campo de trabajo utilizo gran parte del conocimiento adquirido ya que la carrera nos da varios enfoques, y debido a esto, nos brinda la oportunidad de incrementar nuestros conocimientos en cuanto a una empresa y su administración ya sea pública o privada, así como la toma de decisiones y la resolución de problemas.

La preparación recibida durante estos años por parte de la Universidad de Quintana Roo han sido fundamentales para poder resolver infinidad de problemas y sobretodo saber cómo actuar y que principios aplicar para anticiparse a estos. De igual forma, la carrera me ha servido para desarrollar habilidades adicionales al programa establecido y aplicarlas en el ámbito laboral dentro de las más sobresalientes es ser innovador y tener iniciativa propia ante los retos que se presentan a diario.

4.4 Horarios y salarios.

Babu Té maneja dos turnos laborales, en la mañana y en la tarde de 8am a 10 pm de lunes a viernes con un día de descanso entre semana.

Empleados: trabajan de 8 am a 3pm y de 3pm a 10pm con un sueldo de 1400 quincenal.

Asistentes: trabajan de 8 am a 4 pm y de 2pm a 10 pm con un sueldo de 1840 quincenal.

Encargados: trabajan de 8 am a 4 pm y de 2pm a 10 pm con un sueldo de 2400 quincenal.

Prestaciones de Ley que maneja la empresa:

- Reparto de Utilidades
- Aguinaldo
- Bonos de horario (mensual)
- Infonavit
- Prima Vacacional
- Seguro Social
- Vacaciones (días Feriados)

*Cabe mencionar que el personal es cambiado cada 6 meses en las diferentes sucursales que la empresa tiene en Chetumal.

4.5 Análisis de las asignaturas de formación profesional y su aplicación en el área laboral.

Durante el tiempo que he laborado en babute, 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 necesaria para saber calcular el total de los productos al momento de cobrarle a un cliente, así como en el momento de realizar el corte al finalizar el turno.

Estadística

Se utiliza para el análisis e interpretación de reportes de la tienda, tanto en ventas, utilidad neta, total de vasos vendidos, etc. Es de gran ayuda ya que nos permite ver la situación en general en la que la empresa se encuentra referente al año anterior.

Administración

Nos permite saber llevar un buen control de los insumos. Es fundamental hacer el inventario diario para no tener escasez de productos dentro del local y poder satisfacer completamente las necesidades del consumidor.

Conducta del Consumidor.

Nos permite conocer al consumidor y así saber tratarlo de la forma correcta para que se tenga la comunicación correcta con el cliente y este tenga una buena impresión con la atención que se brinda dentro del local.

Economía y la Empresa.

Es de gran utilidad ya que nos da una perspectiva del contexto global de la economía, así como las principales variables macroeconómicas, tales como el desempleo, índice de precios y cotizaciones, valor del Dólar, etc., las cuales nos dan la pauta para operar dentro del mercado ofreciendo los mejores servicios para el cliente, como, precios bajos, artículos de calidad, más valor por tu dinero, etc.

Planeación Estratégica.

Se utiliza para tener bien definida la misión del área e incrementar las ventas. Así como los objetivos y metas planteadas a principios del mes en las juntas

mensuales, en las cuales se diseñan las estrategias que se desarrollaran durante este periodo, ya que cada periodo babute realiza promociones para que el cliente se encuentre a gusto con lo que se ofrece.

Proyecto Empresarial

Es importante considerar los factores externos que influyen dentro de la empresa , por ello se debe conocer tanto los mercados, la economía, el medio ambiente de la región, competencia directa entre otras para poder desarrollar acciones que incremente la participación del consumidor . Un ejemplo es de estas estrategias es definir el objetivo de la empresa, los productos que se pretenden manejar y el mercado al que se quiere orientar, de esta forma podemos aumentar las ventas a nivel compañía.

Mercadotecnia

La empresa motiva al cliente a comprar los artículos que ofrece mediante métodos de persuasión, el cual el motivo principal es venderle la idea y, en esta materia es donde nos proporciona todos los conocimientos para poder aplicarlas.

Promoción y Publicidad

Esta materia es fundamental, para realizar las ventas, debido que en la compañía se manejan promociones a las cuales se les debe dar publicidad, es ahí donde uno puede dar opiniones y sugerencias, para que de esta forma se comunique de forma eficaz las promociones y estas se puedan aprovechar.

Estrategia de Ventas

Este proceso está ligado al representante del negocio ya que su objetivo principal son las ventas, la materia ayuda a desarrollar habilidades de negociación así como sobrellevar objeciones, técnicas de ventas, etc. Es el punto clave ya que los encargados son las personas que tienen trato directo con los clientes y por ello debe proyectar una buena imagen al cliente.

Optativa de administración

Esta materia forma a profesionales capaces de gestionar de manera estratégica cualquier tipo de organización con habilidades necesarias para dirigir y tomar decisiones proactivas en los ámbitos laborales, así como también da a conocer las normas necesarias de control de calidad de una empresa para que este tenga un buen funcionamiento dentro del mercado.

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

Como se ha mencionado destacando la importancia de la Licenciatura de Sistemas Comerciales para la Universidad de Quintana Roo recae en la finalidad de crear jóvenes emprendedores e innovadores para incentivar el desarrollo económico de la 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.

Así mismo no solo nos plantean la forma de creadores de negocios si no la administración efectiva de sus recursos naturales, es una forma de crear un nuevo estado a través de valores, tomando en cuenta un buen plan de Desarrollo Sustentable.

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.

4.7 Experiencia Profesional Personal.

Ser encargada de local en Babu te Bar ha sido una experiencia de gran aprendizaje, a lo largo este tiempo que he laborado en esta empresa, el compromiso es más grande día con día ya que, periódicamente nacen nuevos retos y necesidades a los cuales me he de enfrentar, además me sirve como experiencia y conozco diariamente a muchas personas.

4.8 Problemas detectados y soluciones propuestas dentro de la empresa enfocados a control de calidad.

El 30 de junio del año en curso, todos los encargados tomamos un curso de control de calidad donde gracias a ello me percate de los siguientes problemas así mismo con la ayuda de una entrevista que se le hizo el dueño de la empresa:

Problema detectado	Soluciones al problema
Los empleados no cuentan con uniformes adecuados al momento de realizar la preparación de los productos.	Es necesario cuando el empleado se encuentre en la cocina utilizar mandil entero y guantes para que cubra el uniforme de diario.
La cisterna no cuenta con la limpieza adecuada y el filtro no es cambiado periódicamente	Mantener bien tapada y limpia la cisterna lavar al menos cada mes y el filtro cambiarlo cada semana
Los empleados no portan red en el cabello al momento de preparar los tés.	Es necesario que el personal tenga o utilice una malla especial para el cabello, tanto en los hombres como en las mujeres, para evitar algún accidente de este tipo.
El empleado desconoce los beneficios que la empresa ofrece a sus clientes en cuanto a los productos vendidos.	A los empleados se les deberá dar asesorías de los beneficios de los productos vendidos en la empresa así como también pegar folletos de cada producto con su explicación y funcionamiento del mismo.
El personal desconoce la misión y visión de la empresa	
El personal tiene el uniforme de trabajo	Evitar tener el equipo de trabajo fuera

fuera del local	del local; es necesario ponérselo entrando a laborar ya que así se evitaría la contaminación de bacterias o gérmenes en los productos.
Empleados enfermos dentro del local (gripa, tos etc.)	Cuando un empleado se encuentra enfermo, es mejor retirarlo para evitar que contagie a los clientes o a los mismo empleados, por el contrario no dejar que toque los alimentos y deberá andar con cubre bocas

Conclusiones.

Con la creación de la Universidad de Quintana Roo, ayudó a solventar la demanda de espacios educativos que tanto se necesitaba en el sur del estado, con la misión de formar profesionales comprometidos con el progreso del estado y a su vez como seres humanos, fomentando y desarrollando sus valores, actitudes y habilidades que permitan desarrollarse en el ámbito de su elección. Para ello la Uqroo cuenta con una diversidad de licenciaturas y una de las más importantes para el estado es la de Sistemas Comerciales.

Al cursar la carrera de Sistemas Comerciales obtuve las herramientas necesarias para analizar y solucionar los problemas que he tenido que resolver en materia económica, financiera y social aumentando mi competitividad laboral y personal.

La enseñanza profesional que nos brinda la universidad es importante ya que como ahora egresada de este plantel tengo una base para poder enfrentar a este mundo tan cambiante y moderno. Los conocimientos adquiridos en las aulas son y serán de gran ayuda para desempeñarme e integrarme en el mercado laboral, brindando una visión diferente y con ella poder afrontar los retos que se les

presentan en la vida laboral diariamente y así tener un buen desarrollo en mi vida profesional.

La Uqroo, es una institución que cuenta con grandes instalaciones comparándose con las mejores universidades del país, el personal docente y administrativo es altamente calificado y algo muy interesante es la mezcla de experiencia y juventud la cual la caracteriza.

La Universidad de Quintana Roo brinda a sus egresados los valores y la ética necesarios para hacer frente a la vida como profesionista. La carrera de sistemas comerciales me ha ayudado a desempeñarme satisfactoriamente en la empresa donde trabajo actualmente, Babu te ha tenido un buen nivel dentro del mercado chetumaleño, ya que desde el 2007 atrajo a muchos consumidores por sus productos naturales que se maneja. Me siento orgullosa por formar parte de esta empresa, ya que en todo este tiempo que he laborado he aprendido a desarrollarme como persona, y abrirme socialmente.

Nosotros como egresados el estado nos brinda muchas oportunidades que no podemos dejar atrás, tenemos que ser positivos hoy y siempre, para poder ser alguien con beneficio para nuestro Estado.

Al dar terminada mi monografía me siento satisfecho, por todas las experiencias que obtuve y que actualmente aplico, porque demuestro mis conocimientos adquiridos y que actualmente desarrollo en mi ámbito laboral, fortalecimiento de mi formación académica e integración social.

Al presentar mi monografía, demuestro los conocimientos y habilidades adquiridos durante el transcurso universitario y la carrera, ayuda a desarrollarnos y fortalecer el potencial y talento que como egresados de la universidad nos caracteriza, ya que gracias a la formación académica obtenida nos apoya en la integración a la sociedad y al encarnado campo laboral en donde reflejamos resultados satisfactorios.

Recomendaciones.

Mis recomendaciones para la universidad de Quintana Roo son las siguientes:

1.- Es recomendable poder realizar prácticas profesionales como medida obligatoria, para que uno como alumno egresemos con una mayor preparación y un conocimiento más amplio sobre el entorno laboral en general, como sugerencia podría implementar la realización de foros en los cuales como alumnos se pueda intervenir y aportar sus ideas ante los problemas económicos, naturales y sociales, que acontecen en el Estado frente a representante de instituciones y organismos de gobierno y poder incluir dentro de las materias, el trabajo de campo para los alumnos, debido a que muchas veces no tienen los conocimientos básicos para competir en el mercado laboral. El hecho de que estén directamente en el campo de trabajo ejecutando y poniendo en práctica lo visto en las aulas, es mucho más efectivo, que solo tomar nota y aprender en ellas.

2.-La Licenciatura de Sistemas Comerciales aporta las habilidades, conocimientos y sobre todo la calidad correcta de educación necesaria para que como egresado alcancemos los estándares necesarios para una buena oferta de trabajo y de esta manera cubrir los dos sectores ya sea en el publico o en el privado para desarrollarse de manera efectiva mediante la aplicación de los conocimientos durante su paso por la Universidad de Quintana Roo.

3- Darle mayor difusión a nivel nacional a la Licenciatura de Sistemas Comerciales, ya que 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.

4.-Que sean más bajas las cuotas de inscripción a la institución debida que todos los alumnos no cuentan con la misma capacidad económica.

5.-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.

6.- Implementar actividades que se relacionen con el campo laboral a la carrera de Sistemas Comerciales, ya que en ocasiones el egresado, no sabe exactamente cuál es su rama en la que se desenvolverá de forma satisfactoria. Estas actividades pueden ser similares al servicio social, ya que 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.

7.- Si bien es cierto que en la carrera existen muy buenos y capacitados maestros, también hay varios que no cubren el perfil y no cuentan con la pedagogía que una institución se merece, por lo que considero necesario ser más exigentes al momento de reclutar el personal docente ya que al fin de cuentas a los alumnos son lo que estarían perjudicando y no tendrían las bases necesarias para defenderse en el mundo real.

8.- Realizar viajes de prácticas y así generar encuentros con otras universidades de diferentes estados.

9.- A lo largo de la carrera realizamos varios proyectos mercadológicos, que incluso se quedan incompletos. Considero necesario la realización de un solo proyecto y que ese se utilice toda la carrera para que nos especialicemos correctamente y sea un proyecto completo, a su vez nos podría servir como tesis para titularnos o como un plan de inversión futura para realizar nuestra propia empresa.

10.- Realizar cursos de capacitación continúa para los profesores de la Licenciatura de Sistemas Comerciales en el ámbito profesional y pedagógico.

Anexos:

Entrevista al dueño de la empresa en el cual me ayudo al análisis de la investigación.

1.- ¿Por qué el nombre de Babute Bar?

Babu te es una palabra onomatopeya, antiguamente en mis tiempos en Taiwán pasaba un señor en su motocicleta vendiendo nieves (nieves tradicionales de Taiwán: arroz, frijol, etc.) y cuando pasaba apretaba una chicharra, el sonido que tiene sonaba como Babu, y es así que cuando venia el señor de los helados siempre decíamos “queremos babu” por eso el nombre ya que me recuerda a mi infancia.

2.- ¿Cómo fue que decidieron vender bebidas y nieves, lo que ahora es Babu?

Mi papa vivía en Belice lo que él hacía era plantan hojas de té y algunos hongos; en el 2005, el Huracán Deán destruyo todo lo que mi familia había sembrado, así que decidió mi padre escoger otro camino y fue así como decidimos crear nuestras propias Bebidas hechas a base de te agregándole productos de nuestra tierra (Taiwán) como lo es la Tapioca.

3.- ¿Por qué escogieron México principalmente la ciudad de Chetumal para poner su empresa?

México es un país muy grande, nos surgió la idea de poner el Babu en Chetumal ya que además de que es una ciudad segura estaba cerca de Belice donde vivíamos antes y como es zona fronteriza con Belice se nos hizo más fácil pasar nuestros contenedores.

4.- Hablemos sobre la publicidad.

Para nosotros en babu te, es muy importante la calidad de nuestros productos, nuestro trabajo diario es mantener esa calidad para que así, cuando alguien lo pruebe tenga el gusto por el producto, lo recomiende con sus amigos y que siempre se encuentren satisfechos. Es así como atraemos a mas clientes y nos

ha funcionado bastante bien; hasta ahorita no manejamos spots en la radio o alguna publicidad que no sea redes sociales ya que nuestra gentileza y la calidad que nos caracteriza nos está ayudando a crecer como empresa, para nosotros “nuestra publicidad es NUESTRO PROPIO CLIENTE”.

5.-Hablemos de la Promoción.

Cada temporada hacemos promociones para que el cliente conozca todos nuestros productos que se ha sacado al mercado y ellos estén satisfechos con ello, de hecho toda la semana hay promoción con las jalea, también contamos con cuponeras.

6.- ¿Cómo les surgió la idea del logotipo?

Lo primero que nos fijamos fue que las personas de aquí tienen miedo a lo desconocido, es así que se decidió poner como logotipo una bebida de nuestra región que es la tapioca. La Boba Tapioca (es una bebida que lleva leche y dentro del vaso se encuentra la tapioca) es nuestra bebida más consumida por nuestro clientes, por eso se decidió ponerla en nuestro logotipo con el paso del tiempo lo mejoramos y se trato de ponerlo más atractivo para el cliente.

7.- ¿como escogieron el color del logotipo? El color verde nos refleja frescura, queríamos que al ver nuestro logotipo la gente decidiera a probar nuestros productos y que cuando lo hagan tengan esa sensación de frescura.

Franquicias de Babu Té Bar.

Babu Te Bar, Tulum Q. Roo

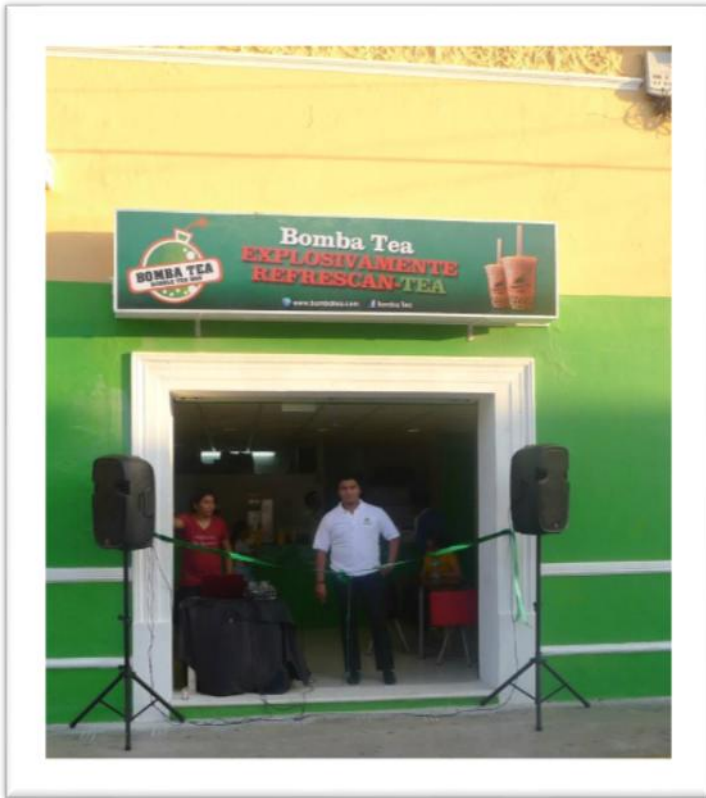


Babu Te Bar Calzada Veracruz,
Chetumal Q. Roo



Babu Te Bar, Cancún Q. Roo





Bomba Tea, Progreso Mérida
Yucatán



Star Tea, Playa del Carmen



Buba Te Bar, Playa del Carmen Q.
ROO

Babu Té Bar, Cancún Quintana Roo
Av. Tulum.



Referencias Bibliográficas.

(s.f.).

- 1.-Badcock, S. (s.f.). *e-How en Español* . Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/deberes-trabajador-general-lista_117758/
- 2-Bell, L. (1979). *Mercadotecnia, conceptos y Estrategias*, 2 Edicion. Mexico: Continental
- 3-Definicion.MX. (s.f.). *Definicion de Recursos Humanos* . Obtenido de <http://definicion.mx/recursos-humanos/>
- 4.-E. (s.f.). Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-deberes-encargado-almacen-lista_448315/
- 5.-e-conomic. (s.f.). *Definicion y Control de Calidad*. Obtenido de <http://www.economic.es/programa/glosario/definicion-control-calidad>
- 6.-Emprende PYMES . (s.f.). *Matriz de Ansoff: el Análisis Estratégico de tu PYMES*. Obtenido de <http://www.emprendepymes.es/matriz-de-ansoff-el-analisis-estrategico-de-tu-pyme>
- 7.-Florey, L. (s.f.). *e-How en Español* . Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-deberes-encargado-almacen-lista_448315/
- 8.-Gutierrez, J. L. (noviembre de 1998). *Manual de Normas y procedimientos de Desarrollo y Administracion de Personal* . Obtenido de <http://www.edomexico.gob.mx/dgpersonal/formatosDGAP/201.pdf>
- 9.https://www.google.com.mx/search?q=babute+bar&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=RGWDU7mylcifqAbQ1YCQCw&ved=0CAYQ_AUoAQ&biw=
- 10.https://www.google.com.mx/search?q=babute+bar&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=RGWDU7mylcifqAbQ1YCQCw&ved=0CAYQ_AUoAQ&biw=
- 11.-H., J. M. (08 de noviembre de 2010). *El Blog Catalizador* . Obtenido de <http://catalisliderazgo.wordpress.com/2010/11/08/liderazgo-los-%E2%80%9Cdeberes-blandos%E2%80%9D-del-jefe-y-del-empleado/>
- 12.-Helados MIMO'S . (s.f.). Obtenido de <http://www.heladosmimos.com.co/sitioconsolas/calidad.php>
- 13.-jimenez, R. J. (2010). *Trabajo Monográfico para obtener el Grado de Licenciado en Sistemas Comerciales: Relación e Integración de los Sistemas Comerciales a la Unidad de Adquisiciones, Almacenes e Inventarios de la Gerencia Estatal de Telecomunicaciones de México*. Chetumal Quintana Roo.

- 14.-Martínez, M. L. (2010). *Monografía para Obtener el Grado de Licenciado en Sistemas Comerciales: La Función del Supervisor de Puntos Modelo en la Ciudad de Chetumal*. Chetumal Quintana Roo .
- 15.-Rice, C. (2006). "Marketing para el nuevo milenio" Editorial Granica
- 16.-Rubén Treviño M. (2000).Publicidad, 1ª Edición. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.
- 17.-Saez, A. (s.f.). *Demand Media* . Obtenido de <http://pyme.lavoztx.com/los-deberes-y-responsabilidades-de-un-director-general-de-administracin-6533.html>
- 18.-Secretaria del Trabajo y Previsión Social . (2 de julio de 2012). *Derechos Laborales* . Obtenido de <http://www.profedet.gob.mx/profedet/derechos.html>
- 19.-Secretaría del Trabajo y Previsión Social . (s.f.). *Reforma Laboral* . Obtenido de http://www.stps.gob.mx/bp/micrositios/reforma_laboral/archivos/Noviembre.%20Ley%20Federal%20del%20Trabajo%20Actualizada.pdf.
- 20.-Statistics, B. o. (s.f.). Obtenido de <http://www.bls.gov/es/ooh/office-and-administrative-support/general-office-clerks.htm>
- 21.-Schiffman, L.G., Kanuk, L.L. (2001).Comportamiento del consumidor. México: Pentice hall
- 22.-Tesis para Obtener el Grado de Licenciado en Sistemas Comerciales: Los Sistemas de Ventas y su Impacto en la Competitividad de los Pymes Comerciales en Othón P. Blanco. (2007). chetumal, Quintana Roo .
- 23.-Trabajo, L. F. (s.f.). *Secretaria del Trabajo y Prevision Social*. Obtenido de http://www.stps.gob.mx/bp/micrositios/reforma_laboral/archivos/Noviembre.%20Ley%20Federal%20del%20Trabajo%20Actualizada.pdf
- 24.-Trabajo, L. F. (s.f.). *Secretaria del Trabajo y Prevision Social*. Obtenido de http://www.stps.gob.mx/bp/micrositios/reforma_laboral/archivos/Noviembre.%20Ley%20Federal%20del%20Trabajo%20Actualizada.pdf
- 25.-Millar; Tujela (2004). "Manejo efectivo de clientes clave" Editorial Grijalbo