



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

---

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y  
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS FINANCIEROS EN  
LA ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL  
TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

**MONOGRAFÍA POR EXPERIENCIA PROFESIONAL PARA  
OBTENER EL GRADO DE:**

**Licenciada en Sistemas Comerciales**


**PRESENTA**


**ROSI CLAUDETTE ESPINOSA RUEDA**

**DIRECTOR:**

**DR. JOSÉ LUIS ESPARZA AGUILAR**

*Febrero de 2017*

 UNIVERSIDAD DE  
QUINTANA ROO  
SERVICIOS ESCOLARES  
TITULACIONES


 Universidad de  
Quintana Roo  
División de Ciencias Sociales y  
Económico Administrativas


# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO


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

## LICENCIADA EN SISTEMAS COMERCIALES

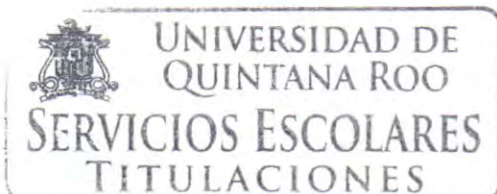
### COMITÉ

DIRECTOR:   
Dr. José Luis Esparza Aguilar

ASESOR:   
Dra. María de Jesús Pérez Hervé

ASESOR:   
Dr. José Luis Zapata Sánchez

Chetumal, Quintana Roo, Febrero 2017



## DEDICATORIA

*A mis padres,  
a mis hermanos,  
y a mi esposo.*

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres por siempre darme todo el apoyo y la motivación para no dejar de seguir mis objetivos, les agradezco sus enseñanzas que me sirvieron para alcanzar mis metas. Siempre me sentiré completa por tener a unos padres que en todo momento me llevaron por el camino de la disciplina y el esfuerzo. Gracias papá y mamá porque siempre pusieron el estudio como prioridad.

A mis hermanos por estar al pendiente de mí y siendo yo la menor, ustedes me pusieron el ejemplo de la perseverancia. Mis hermanos mayores, amigos y soporte para seguir mis ideales.

A mi eterno amor, mi esposo, por estar en todo momento, porque al igual que mi familia, siempre me ha brindado su apoyo. Por aportar sus conocimientos y sentarse conmigo a reforzar alguna materia cuando ésta se me dificultaba.

Todos ellos tuvieron una palabra de aliento, una sonrisa o un abrazo para que continúe y no me deje vencer.

Christian, Patricia, Shacil, Dorian, Nagib y Spiro, estaré siempre agradecida, les amo.

A mis profesores: Dr. Jose Luis Esparza Aguilar, a quien desde que conocí me brindó su apoyo y me motivó a continuar, gracias por haber sido un excelente asesor de tesis y maestro en la materias que impartía, a la Dra. María de Jesus Pérez Hervert y al Dr. José Luis Zapata Sánchez gracias por haber aceptado ser mis asesores.

Agradezco a la vida, al esfuerzo propio de no abandonar mis estudios académicos y a todos los que han aportado un granito para concluir mi formación universitaria.

## **RESUMEN**

Autor: Rosi Claudette Espinosa Rueda.

Título: Implementación de un manual de procesos financieros en la administración del Instituto de Capacitación para el Trabajo del estado de Quintana Roo.

Institución: Universidad de Quintana Roo.

Grado: Licenciatura en Sistemas Comerciales.

Año: 2017

El objetivo del presente trabajo monográfico es presentar la experiencia laboral obtenida en la Dirección General del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, específicamente en el departamento de Recursos Financieros; a través de la aplicación de conocimientos adquiridos durante la formación profesional en la Licenciatura de Sistemas Comerciales.

La monografía se integra por 4 capítulos los cuales están conformados de la siguiente manera: en el primer capítulo describiré todo acerca del ICATQR. En el segundo capítulo daré a conocer a la Universidad de Quintana Roo, en el tercer capítulo haré una descripción de la Licenciatura en Sistemas Comerciales y de cada una de las herramientas para el abordaje de la problemática y por último, en el cuarto capítulo desarrollaré la experiencia profesional, así como la descripción de mis funciones dentro del instituto.

## **INDICE GENERAL**

- Introducción.....11
- Antecedentes.....12
- Justificación.....13
- Importancia del tema.....13
- Objetivos.....13
- Objetivo general.....13
- Objetivos específicos.....13

## **CAPÍTULO 1. DESCRIPCIÓN DEL INSTITUTO**

- Antecedentes del instituto.....15
- Macro localización.....16
- Micro localización.....16
- Localización de la ciudad de Chetumal.....17
- Aspectos socioeconómicos.....17
- Ingeniería de la monografía.....17
- Estructura de la organización.....18
- Misión.....18
- Visión.....18
- Política de calidad.....19
- Valores.....19
- Características del instituto.....20
- Constitución legal .....21
- Logotipo.....22
- Principales componentes del logotipo.....22
- Servicios ofrecidos .....22
- Identificación del problema a abordar.....24

## **CAPÍTULO 2. DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

- Antecedentes.....26
- Característica principal de la institución.....27
- Infraestructura y servicios.....28
- Bibliotecas.....29
- Misión.....29
- Visión.....29
- Valores compartidos.....29
- Meta.....30
- Servicios bibliotecarios.....30
- Bases de datos disponibles.....31
- Colecciones.....31
- Departamento de cómputo y telemática.....32
- Lema.....32
- Valores.....32
- Misión.....32

• Visión.....	32
• Principales laboratorios.....	32
• Proyecto de vinculación exitoso con la industria.....	33
• Capacidad académica.....	33
• Compromiso con la calidad.....	33
• Guía universitaria.....	34
• Modelo educativo.....	34
• Modelo de educación superior.....	35
• Simbología de la UQROO.....	37
• Escudo.....	37
• Logotipo.....	38
• Lema.....	38
• Himno.....	39
• Misión.....	40
• Visión.....	40
• Principios institucionales.....	41
• Valores institucionales.....	42
• Políticas de calidad.....	43
• Objetivos de calidad.....	43
• Legislación universitaria.....	43
• Documentos básicos.....	43
• Leyes.....	44
• Lineamientos.....	44
• Reglamentos.....	44
• Acuerdos.....	45
• Circulares.....	45
• Principales actividades culturales y deportivas.....	46
• Finalidad de la Universidad de Quintana Roo.....	46
• Principales elementos.....	47
• Convenios con organismos nacionales e internacionales.....	47

### **CAPÍTULO 3. DESCRIPCIÓN DE LA CARRERA DE SISTEMAS COMERCIALES**

• Licenciatura en sistemas comerciales.....	49
• Justificación de la carrera.....	49
• Objetivo curricular de la carrera.....	49
• Perfil del aspirante.....	50
• Perfil del egresado.....	50
• Campo laboral.....	50
• Actividad profesional.....	51
• Organización de la licenciatura.....	51
• Plan de estudios de la carrera de sistemas comerciales.....	52
• Asignaturas generales.....	53
• Asignaturas divisionales.....	54
• Asignaturas de concentración profesional.....	55
• Valores, actitudes y habilidades del licenciado en sistemas comerciales durante el proceso de formación.....	61

• Valores.....	61
• Actitudes.....	61
• Habilidades.....	62
• Modalidades de titulación.....	62
• Descripción de las técnicas y/o herramientas para el bordaje del problema.....	64
• Ventaja comparativa de la lic. En sistemas comerciales respecto a otras licenciaturas.....	76
• Mapa curricular.....	76

## **CAPÍTULO 4. DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL**

• Descripción de funciones.....	79
• Articulación de la formación académica y el problema identificado.....	80
• Sobre la formación profesional y área laboral.....	83
• Análisis sobre la importancia de la licenciatura de sistemas comerciales y la universidad de quintana roo.....	83
• Análisis estratégico del departamento de recursos financieros.....	83
• Análisis externo del departamento.....	83
• Análisis interno del departamento.....	83
• Análisis FODA.....	83
• Matriz FODA del departamento de recursos financieros.....	84
• Fortalezas.....	85
• Debilidades.....	85
• Oportunidades.....	86
• Amenazas.....	86
• Departamentos relacionados.....	87
• Estrategias.....	87
• Establecimiento de estrategias.....	87
• Implementación de estrategias para la solución del problema.....	88
• Diseño del manual de procesos.....	88
▪ Objetivos.....	88
▪ Metas.....	88
• Diseño de procesos.....	89
• Procesos y diagramas.....	90
Conclusiones y recomendaciones.....	103
Bibliografía.....	105
Anexos.....	107

## **INDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración	1	Estado de Quintana Roo.....	16
Ilustración	2	Mapa ciudad de Chetumal.....	16



Ilustración	3	Organigrama de la dirección general.....	18
Ilustración	4	Servicios que ofrece el instituto.....	20
Ilustración	5	Logotipo del ICATQR.....	22
Ilustración	6	Escudo de la UQROO.....	37
Ilustración	7	Logotipo de la UQROO.....	38
Ilustración	8	Principios institucionales UQROO.....	41
Ilustración	9	Valores institucionales de la UQROO.....	42
		Asignaturas de concentración profesional en sistemas	
Ilustración	10	comerciales.....	65
Ilustración	11	Resumen del proceso administrativo.....	71
Ilustración	12	Factores internos del departamento de recursos financieros.....	84
Ilustración	13	Factores externos del departamento de recursos financieros.....	84
Ilustración	14	Coordinación, manejo y control de ingresos propios.....	90
		Coordinación, manejo y control de ingresos estatales y	
Ilustración	15	federales.....	91
Ilustración	16	Supervisión de la aplicación de los recursos.....	92
Ilustración	17	Coordinación de cuentas bancarias.....	93
Ilustración	18	Verificación de saldos bancarios.....	94
Ilustración	19	Supervisión y emisión de los estados financieros.....	96
Ilustración	20	Coordinación de las ministraciones a unidades de capacitación...	97
Ilustración	21	Control de pago a proveedores.....	98
Ilustración	22	Supervisión de egresos y ministraciones a comprobar.....	99
Ilustración	23	Gestión y control de pagos institucionales.....	100
Ilustración	24	Coordinación y apoyo en periodo de auditorias.....	101

## INDICE DE TABLAS

Tabla	1	Principales actividades curriculares de la UQROO.....	46
Tabla	2	Plan de estudios de SC 2002.....	52
Tabla	3	Coordinación, manejo y control de los ingresos propios.....	90
		Coordinación, manejo y control de ingresos estatales y	
Tabla	4	federales.....	91
Tabla	5	Supervisión de la aplicación de los recursos.....	92
Tabla	6	Coordinación de cuentas bancarias.....	93
Tabla	7	Verificación de saldos bancarios.....	94
Tabla	8	Supervisión y emisión de los estados financieros.....	95
		Coordinación de las ministraciones a unidades de	
Tabla	9	capacitación.....	96
Tabla	10	Control de pago a proveedores.....	97
Tabla	11	Supervisión de egresos y ministraciones a comprobar.....	98
Tabla	12	Gestión y control de pagos institucionales.....	99
Tabla	13	Coordinación y apoyo en periodo de auditorias.....	100

# **INTRODUCCIÓN**

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo monográfico es un requisito para poder obtener la titulación de la Licenciatura en Sistemas Comerciales impartida en la Universidad de Quintana Roo campus Chetumal, en la División De Ciencias Sociales y Económico Administrativas.

Dar solución a la problemática encontrada dentro del área laboral es la finalidad del trabajo, por ello, para darle solución se aplicarán todas las herramientas de conocimiento que he adquirido en mi formación académica.

Este trabajo monográfico se integra por cuatro capítulos, los cuales están conformados de la siguiente manera: en el primer capítulo describiré todo acerca del Instituto de Capacitación, su ubicación, antecedentes, tipos de servicios, etc. En el segundo capítulo daré a conocer a la Universidad de Quintana Roo y su modelo educativo, el cual forma jóvenes profesionistas. En el tercer capítulo haré una descripción de la Licenciatura en Sistemas Comerciales y de cada una de las herramientas para el abordaje de la problemática y por último, en el cuarto capítulo desarrollaré la experiencia profesional que he obtenido a lo largo de mis cinco años laborando en el Instituto, así como la descripción de mis funciones dentro del mismo.

## **ANTECEDENTES**

El ICATQR es un organismo público descentralizado que promueve e impulsa la capacitación para y en el trabajo de nuestro Estado. El instituto se crea el 30 de Enero de 1996 en Cozumel, Quintana Roo, siendo oficialmente la primera Unidad de Capacitación en todo el Estado y su primera acción móvil se apertura en la ciudad de Playa del Carmen. Actualmente el ICAT cuenta con ocho unidades de capacitación distribuidas en todo el Estado, las cuales son: Chetumal, Cancún, Cozumel, Felipe Carrillo Puerto, Playa del Carmen, Tulum, Puerto Morelos y Bacalar. Actualmente es el Profesor Carlos Mario Uc Sosa el Director General de las unidades de capacitación en todo el Estado.

La Dirección General es la matriz de las 8 unidades que se encuentran en todo el Estado y es donde se concentran todos los movimientos principales a realizar, cuenta con cinco direcciones las cuales son: Dirección General, Dirección de Planeación, Dirección Técnica Académica Y Enlace, Dirección de Vinculación y Dirección de Administración.

La dirección de administración cuenta con tres departamentos: Departamento de Recursos Financieros, Departamento de Recursos Humanos y el Departamento de Recursos Materiales. En el Departamento de Recursos Financieros se concentran los movimientos como son: ingresos, egresos, envío de remesas a las unidades de capacitación, movimientos contables, pago de nómina, pago de servicios básicos, elaboración de cheques, elaboración de facturas, entre otros.

## JUSTIFICACIÓN

La Dirección de Administración en el instituto es una de las piezas más importantes para el buen funcionamiento económico-monetario y es donde pertenece el departamento de Recursos Financieros, el cual se encarga de todos los movimientos tanto para enviar remesas a las unidades de capacitación como a la misma Dirección General. El mal funcionamiento de este departamento afecta directamente a las antes mencionadas.

Actualmente no existe un manual en donde se describa como desarrollar las actividades pertinentes al departamento y con ello llevar un buen funcionamiento del mismo para no caer en la ineficiencia.

Por esa razón, en este trabajo monográfico se utilizarán todas las herramientas adquiridas en la licenciatura en Sistemas Comerciales, que permitan establecer un manual que origine la eficiencia en el funcionamiento de los recursos financieros, logrando con ello un departamento armónico en sus funciones.

### Importancia del tema

La importancia del tema radica en darle una pronta solución a la problemática identificada dentro del departamento de Recursos Financieros en el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, utilizando como medio los estudios cursados en la Universidad de Quintana Roo, generando con ello eficiencia en el desarrollo de las actividades pertinentes al departamento, ya que no se cuenta con un manual a seguir y con ocho unidades de capacitación que dependen de esta matriz es necesario implementarlo.

En este trabajo se plantea crear un manual del departamento de Recursos Financieros para mantener funciones eficientes y, así mismo el personal que pertenece al departamento tenga claro cómo administrar su trabajo.

### Objetivos

#### -Objetivo general

Presentar la experiencia laboral obtenida en el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo; a través de la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación profesional en la Licenciatura en Sistemas Comerciales para la implementación de un manual de procesos financieros en la administración.

#### -Objetivos específicos

- Identificar la problemática dentro del área laboral.
- Analizar la situación interna del instituto.
- Analizar las funciones que se realizan.
- Diseñar un manual que permita la eficiencia al llevar a cabo las funciones del departamento.
- Realizar un informe final sobre los resultados obtenidos respecto a la experiencia laboral y su relación con la formación académica.

**CAPÍTULO 1.**  
**DESCRIPCIÓN DEL INSTITUTO**

# Capítulo 1.

## Descripción del Instituto

### Antecedentes del instituto

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo es un organismo público descentralizado que promueve e impulsa la capacitación para y en el trabajo de nuestro Estado, a fin de proporcionar una mejor calidad en los servicios y proporcionar la vinculación de dicha capacitación con el sector productivo y las necesidades de desarrollo regional y nacional.

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, se crea como un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios el 15 de febrero de 1999 por el C. Ing. Mario Villanueva Madrid, entonces Gobernador Constitucional del Estado libre y soberano de Quintana Roo, haciendo uso de la facultad que le confiriera el artículo 91 fracción VI, XI Y XIII de la Constitución Política del Estado y con fundamento en los artículos 4º, 7º, 10º y 13º de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado y los artículos 1º, 5º, 17, 31, 36 y 37 de la Ley de Educación del Estado.

Actualmente tiene como Director General al Prof. Carlos Mario Uc Sosa; quien está al frente de las ocho unidades de capacitación en diferentes ciudades del Estado.

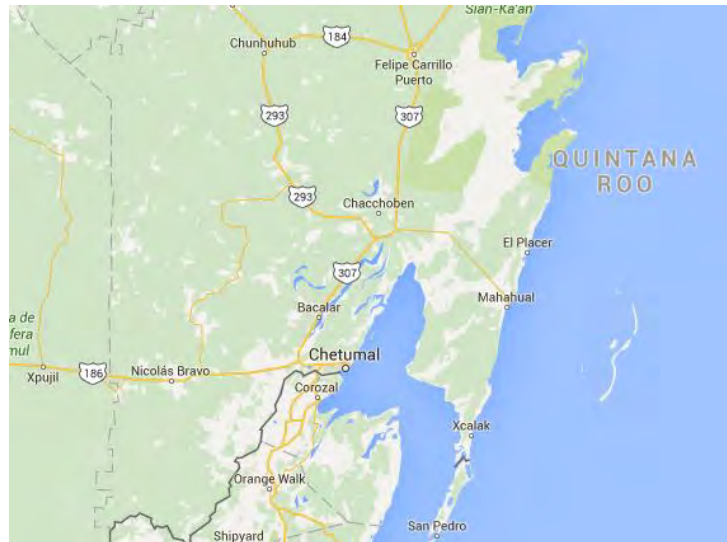
Sus objetivos son:

- Impartir e impulsar la capacitación formal para el trabajo en la entidad, propiciando su mejor calidad y su vinculación con el aparato productivo y las necesidades de desarrollo regional;
- Promover el desarrollo de nuevos perfiles académicos que correspondan a las necesidades del mercado laboral;
- Formar y actualizar a los instructores que se harán cargo de capacitar a los alumnos del instituto.
- Otorgar reconocimiento de validez oficial de estudios, a los particulares que soliciten impartir educación en el área de capacitación para el trabajo, con lo cual, quedaran incorporados al sistema educativo estatal, respecto a los estudios que se refieran.

## Macro Localización

La Dirección General del ICATQR, se ubica en la ciudad de Chetumal, del Estado de Quintana Roo; en la dirección: Av. Héroes entre Isla Cancún y Luis Cabrera No. 368 en la Colonia Adolfo López Mateos.

Ilustración 1 Estado de Quintana Roo



FUENTE: INEGI (2015)

## Micro localización

Ilustración 2. Mapa Ciudad de Chetumal



Fuente: INEGI (2015)

La ubicación del Instituto se encuentra situada en el signo rojo del mapa que marca la Av. De los Héroes, en la ciudad de Chetumal Quintana Roo, antes el Hotel Marlon.



## **Localización de la ciudad de Chetumal**

Chetumal se encuentra en el municipio de Othón P. Blanco, el cual forma parte de los 10 municipios que divide el estado mexicano de Quintana Roo. Así mismo esta ciudad es la capital del estado y también se le conoce como Ch'aaik Temal debido a su asentamiento en tierra maya.

El municipio de Othón P. Blanco es el más extenso del estado de Quintana Roo, representando el 36.9% del territorio estatal y ocupa toda la zona sur del estado, es además el quinto municipio más grande de México. Actualmente su alcalde es el Lic. Eduardo Elías Espinosa Abuxapqui quien ha sido presidente municipal en dos ocasiones.

El municipio de Othón P. Blanco limita al norte con el municipio de Bacalar del estado de Quintana Roo; al oeste con el Municipio de Calakmul del estado de Campeche, al sur con Belice, en particular con el Distrito de Corozal y el Distrito de Orange Walk y al extremo suroeste con Guatemala, en el Departamento de El Petén.

Además es integrante del territorio del municipio el Banco Chinchorro, un atolón formado por cayos y arrecifes ubicados en el Mar Caribe exactamente frente a las costas de Mahahual, el Banco Chinchorro es parte del llamado Sistema Arrecifal Mesoamericano y es famoso como destino turístico de buceo.

## **Aspectos socioeconómicos**

El municipio de Othón P. Blanco es el segundo más poblado de Quintana Roo, tiene una población de 244 553 habitantes según los resultados del Censo de Población y Vivienda de 2010 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, de ese total, 121 906 son hombres y 122 647 son mujeres; teniendo por tanto un índice de masculinidad del 49.6%, su tasa de crecimiento demográfico anual de 2000 a 2005 es del 1.0%, el 30.7% de los habitantes son menores a 15 años de edad, mientras que el 62.1% se encuentra entre los 64 y los 15 años de edad, el 73.0% de la población se considera urbana por habitar en localidades superiores a los 2,500 habitantes; y un 11.4% de la población de 5 años y más es hablante de alguna lengua indígena.

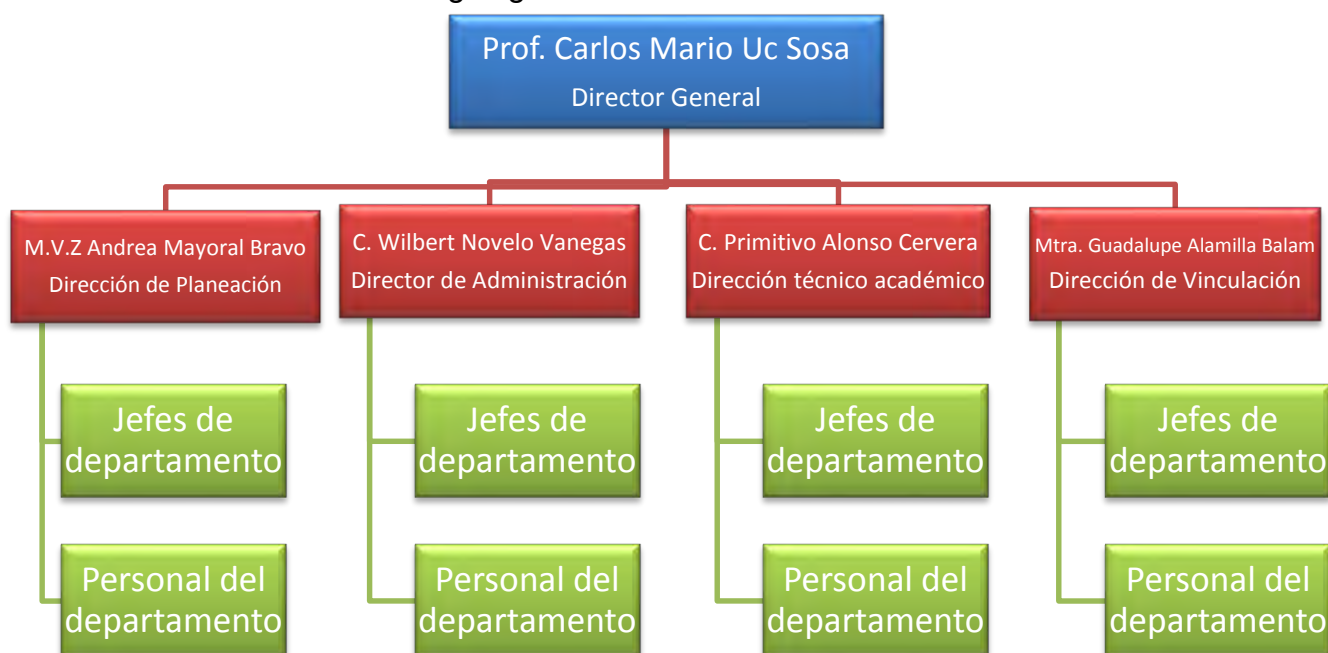
## **Ingeniería de la monografía**

El ICATQR tiene como objetivo impartir e impulsar la capacitación para y en el trabajo de nuestro estado. Se dedica a brindar capacitaciones y certificaciones de diferentes tipos, las cuales se ofrecen en ocho ciudades diferentes del Estado de Quintana Roo, a personas e instituciones que estén decididas a aprender, reforzar y/o superar sus conocimientos. El instituto cuenta con veinte años de existencia. Las capacitaciones y certificaciones que ofrece se imparten todos los días de la semana en diferentes horarios dependiendo del acuerdo en el que se haya abierto el curso o la certificación.

## Estructura de la organización

La Dirección General del Instituto de Capacitación ubicada en la Av. Héroes con Luis Cabrera e Isla Cancún No. 368, es la matriz de las ocho unidades que se encuentran distribuidas en todo el Estado. Cuenta con un Director General, cuatro directores en las diferentes direcciones y cada dirección tiene bajo su cargo a un jefe de departamento como se muestra en el organigrama:

Ilustración 3. Organigrama de la Dirección General



Fuente: Elaboración propia

El personal del Instituto labora los días Lunes a Viernes de 09:00am a 17:00hrs en horario de corrido.

## Misión

“Contribuir a elevar la calidad de vida de los recursos humanos, a través de la capacitación en las áreas pertinentes del mercado laboral.”

## Visión

“Ser reconocidos como una institución seria y profesional comprometida con la formación de recursos humanos calificados.”

## Política de calidad

En el Instituto de Capacitación se tiene el compromiso de promover e impulsar una cultura institucional, con el fin de favorecer el surgimiento de nuevas actitudes y comportamientos, que hagan del ICATQR una institución pública de calidad.

## Valores

- **Compromiso:** cumplimos nuestro trabajo en tiempo y forma, siendo eficientes y eficaces
- **Lealtad:** estamos comprometidos totalmente con nuestra institución y compañeros.
- **Honestidad:** respetamos a nuestros compañeros en su persona y sus bienes.
- **Capacitación:** nos mantenemos actualizados constantemente para la realización de nuestras funciones.
- **Comunicación:** mantenemos una comunicación efectiva y afectiva.
- **Integración:** somos el mejor equipo, logramos nuestras metas y objetivos comunes.

## Características del instituto

- ❖ Giro del instituto: Capacitación y certificación con fines no lucrativos.
- ❖ Servicio: Cursos de capacitación y Certificaciones.
- ❖ Líneas del servicio: Cursos de capacitación acelerada específica, cursos regulares, cursos de extensión, exámenes de reconocimiento oficial a la competencia ocupacional (ROCO), especialidades en guías generales de turistas, técnico terapeuta en servicios de masaje, certificaciones y evaluaciones de competencias laborales.

Ilustración 4. Algunos de los servicios que ofrece el instituto.

 <p>Curso de comida árabe</p>	 <p>Curso repostería básica</p>	 <p>Curso pastelería fina</p>
 <p>Curso maquillaje</p>	 <p>Certificación técnico terapeuta</p>	 <p>Evaluación Excel básico</p>
 <p>Evaluaciones y certificaciones</p>	 <p>Evaluaciones y certificaciones</p>	 <p>Evaluaciones y certificaciones</p>

Fuente: Elaboración propia

El instituto opera bajo el régimen fiscal de personas morales con fines no lucrativos.

## **Constitución legal**

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, se crea como un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios el día Quince del mes de febrero del mil novecientos noventa y nueve por el C. Ing. Mario Villanueva Madrid, entonces Gobernador Constitucional del Estado libre y soberano de Quintana Roo, haciendo uso de la facultad que le confiriera el artículo 91 fracción VI, XI Y XIII de la Constitución Política del Estado y con fundamento en los artículos 4º, 7º, 10º y 13º de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado y los artículos 1º, 5º, 17, 31, 36 y 37 de la Ley de Educación del Estado.

### **El Instituto tiene como objeto:**

- I. Impartir e impulsar la capacitación formal para el trabajo en la entidad, propiciando su mejor calidad y su vinculación con el aparato productivo y las necesidades de desarrollo regional;
- II. Promover el desarrollo de nuevos perfiles académicos que correspondan a las necesidades del mercado laboral;
- III. Formar y actualizar a los instructores que se harán cargo de capacitar a los alumnos del instituto.
- IV. Otorgar reconocimiento de validez oficial de estudios, a los particulares que soliciten impartir educación en el área de capacitación para el trabajo, con lo cual, quedaran incorporados al sistema educativo estatal, respecto a los estudios que se refieran. El Instituto está conformado por las siguientes autoridades:

#### **I. La Junta Directiva .- Máxima autoridad del Instituto conformada por:**

- A. Dos representantes del gobierno del estado designados por el Gobernador Constitucional, uno de los cuales presidirá la misma;
- B. Dos representantes del gobierno federal designados por la Secretaría de Educación Pública;
- C. Un representante del sector social nombrado por el gobierno del estado
- D. Dos representantes del sector productivo designados por el patronato

#### **II. El Director General**

#### **III. Los Directores de Área**

- a). Director Administrativo
- b). Director de Planeación
- c). Director de Vinculación y
- d). Director Técnico Académico.

#### **IV. Los Directores del Plantel**

## LOGOTIPO

Ilustración 5. Logotipo del ICATQR



Fuente: Página web ICATQR

### Principales Componentes del logotipo

Las flechas verdes y la persona de color rojo apuntan hacia arriba que simbolizan crecer, avanzar y superarse, lo cual se consiguen gracias a los servicios que ofrece el ICATQR.

### Servicios Ofrecidos

El ICATQR ofrece a la población interesada una formación académica que permite incorporar al educando a un trabajo remunerable, estable y socialmente útil, así como su vinculación con el sector productivo de bienes y servicios. La incorporación y el reconocimiento de validez oficial de estudios de las academias y centros de capacitación particulares al subsistema del ICATQR se da como consecuencia de los cambios demandados en la capacitación actual.

### CURSOS

- **Cursos de capacitación acelerada específica:** La capacitación acelerada específica (CAE) es una oferta de cursos dirigidos a trabajadores con necesidades concretas de actualización o especialización: este servicio se realiza mediante convenios con empresas, sindicatos y organizaciones públicas o privadas, con el propósito de que adquieran o actualicen sus conocimientos en una determinada área laboral, en el menor tiempo posible. El ICATQR cuenta con un amplio catálogo de cursos ya definidos y se pueden preparar los que sean solicitados por parte de las empresas de acuerdo a sus necesidades de capacitación, con instructores de la más alta calidad, certificados y con respaldo total que ofrece el instituto.
- **Cursos regulares:** Son cursos o módulos presenciales o escolarizados, con una duración entre 40 y 600 horas que se imparten en un periodo aproximado de 3 a 6 meses en las Unidades de Capacitación y Acciones Móviles del ICATQR.
- **Cursos de extensión:** Los cursos de extensión son un programa permanente de actualización y fortalecimiento de especialidades, cuentan con cursos para atender a egresados, alumnos inscritos, así como grupos comunitarios que

demanden capacitación, actualización o especialización. Estos cursos en su mayoría complementan los conocimientos adquiridos por medio de los cursos regulares y en otros casos capacita en una función laboral para generar ingresos al capacitando al auto emplearse.

- **Exámenes de reconocimiento oficial a la competencia ocupacional (ROCO):** Cuando una persona posee los conocimientos y habilidades necesarios para una ocupación o función laboral, desarrolladas de manera no escolarizada, se aplica una evaluación integral asociada a un curso o una especialidad autorizados por la DGCFT, es posible valorar las competencias del sustentante y otorgarle, en caso de aprobación, un diploma oficial expedido por la SEP y válido en toda la geografía nacional.

## ESPECIALIDADES

- **Guías generales de turistas:** Esta especialidad está dirigida a prestadores de servicios turísticos como guías de turistas y/o público en general, al finalizar la especialidad los capacitados podrán obtener los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para dar a conocer el patrimonio natural y cultural de los destinos turísticos con los que cuenta el Estado y el País, cumplir con las expectativas de los visitantes y brindar un servicio de calidad.
- **Técnico terapeuta en servicios de masaje:** Nuestro instituto ofrece a los profesionales en el área de Masajes, Terapeutas y a la comunidad en general, la oportunidad de contar con un documento oficial reconocido por la Secretaría de Educación del Estado de Quintan Roo, que avale sus conocimientos, destrezas y actitudes en relación con la actividad de un terapeuta en servicios de masaje.

## ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Las Entidades de Certificación y Evaluación son personas morales, organizaciones o instituciones públicas o privadas, unidades administrativas de alguna dependencia, entidad o similar en los niveles de Gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditadas por el CONOCER para capacitar, evaluar y/o certificar las competencias laborales de las personas, con base a estándares de competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, así como para acreditar a centros de Evaluación y/o Evaluadores independientes uno o varios Estándares de Competencia en un periodo determinado.

El Sistema Nacional de Competencias es un instrumento del Gobierno Federal, promovido por el CONOCER, que contribuye a la competitividad económica, al desarrollo educativo y al progreso social de México, con base en el fortalecimiento de las competencias de las personas. Para enfrentar con éxito los desafíos de los mercados cada vez más globalizados, México requiere empresarios, trabajadores, docentes y servidores públicos más competentes. El Sistema Nacional de Competencias facilita los mecanismos para que las organizaciones e instituciones públicas y privadas cuenten con personas competentes.

Los estándares de competencia son el documento oficial aplicable en toda la República Mexicana, que sirve como referencia para evaluar y certificar la competencia de las personas, y que describe, en términos de resultados, el conjunto de conocimientos, habilidades destrezas y actitudes a que alude el artículo 45 de la Ley General de Educación y que requiere una persona para realizar actividades en el mercado de trabajo con un alto nivel de desempeño en el ámbito laboral, social, gobierno o educativo y el referente que permite evaluar las competencias de una persona o empresa y en su caso, obtener el certificado que lo respalde.

Cuando una persona se certifica está contribuyendo a mejorar su desarrollo personal y profesional, el cual hace que se convierta en un trabajadores con mayores oportunidades para competir en un mercado laboral exigente y complejo pues cada día son más las empresas que requieren trabajadores con experiencias, habilidades, conocimientos y destrezas certificadas, capaces de cumplir exitosamente con las funciones que se les encomienda. Las certificaciones están dirigidas a trabajadores, empresarios, sector social, sector educativo y sector gobierno.

## **Identificación del problema a abordar**

Con los años que se lleva laborando en el Instituto y con los estudios adquiridos en la licenciatura de Sistemas Comerciales, han permitido que por medio del análisis, se identifique el problema a tratar dentro del departamento de Recursos Financieros. Se tiene conocimiento que la problemática principal es que no existe un manual con los pasos a seguir para el buen funcionamiento de las finanzas y con ello llevar un orden en las actividades diarias que involucran a todos los empleados laborando en este instituto. Las razones que han generado la problemática, entre las más importantes están: la falta de administración de tiempo para dedicarle a desarrollar un manual por parte de los trabajadores del departamento, la falta de interés para hacer del departamento un lugar de trabajo más eficaz y el poco conocimiento de todos los procesos administrativos para entender su transcurso y fin de las labores.

Por lo tanto, por medio de este trabajo se pretende implementar un manual que le permita al departamento comprender el proceso financiero y con ello sugerir aplicarlo para con ello tener mejores procesos, menor carga de trabajo, mayor fluidez de información y el buen entendimiento con los demás departamentos del instituto.



## **CAPÍTULO 2**

# **DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

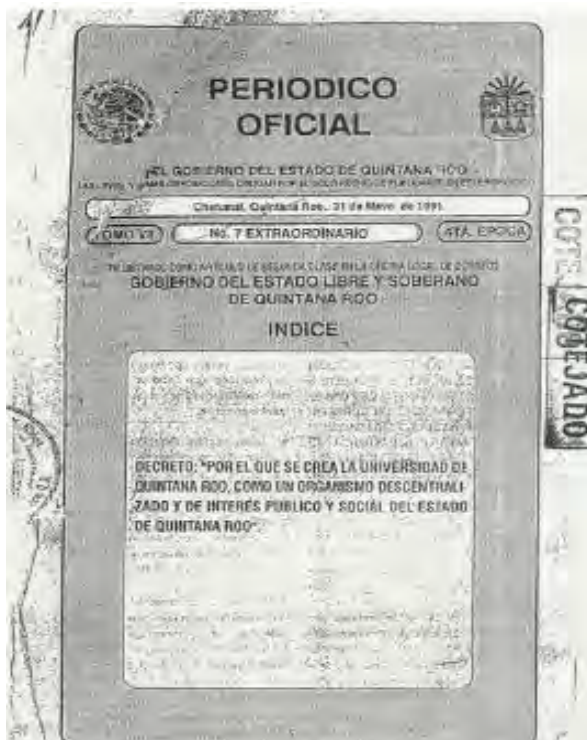
## Capítulo 2

### La Universidad de Quintana Roo

#### Antecedentes

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

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



Decreto de creación

Periódico oficial.

Chetumal, Quintana Roo a 31 de Mayo de 1991.

Decreto: **"Por el que se crea la Universidad de Quintana Roo, como organismo descentralizado y de interés público y social del estado de Quintana Roo."**

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

La oferta educativa inicial fue de ocho licenciaturas: Antropología, Derecho, Sistemas Comerciales, Ingeniería Ambiental, Sistemas de Energía, Relaciones Internacionales y Lengua Inglesa. Hoy, a 16 años de distancia, la Universidad ofrece 25 programas educativos y se conservan las carreras originales. En la entidad quintanarroense, la UQROO es la única institución educativa de nivel superior que ofrece los cuatro niveles más importantes que reconoce el sistema.<sup>1</sup>

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

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

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

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.

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

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

### **Característica principal de la Institución**

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

a) Impartir educación superior en los niveles de licenciatura, estudios de postgrado, cursos de actualización y especialización bajo diferentes modalidades de enseñanza para formar profesionistas, profesores e investigadores que requiere el Estado de Quintana Roo, la región y el país. Ello mediante la formación de individuos de manera

integral con clara actitud humanista, social y científica, dotados de espíritu emprendedor, innovador y de logro de objetivos; encauzados a la superación personal, comprometidos con el progreso del ser humano, del aprecio a la patria y a la conciencia de responsabilidad social.

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

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

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

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.

### **Infraestructura y servicios**

Las unidades académicas de Chetumal y Cozumel se ubican en un entorno de enorme riqueza arqueológica, histórica y natural. El diseño arquitectónico de los edificios universitarios se define por las reminiscencias caribeñas y elementos mayas en su estructura y materiales. En las unidades académicas de Cancún y Playa del Carmen se puede notar la influencia de la arquitectura moderna en sus edificios.

La infraestructura de la Universidad de Quintana Roo (UQROO, 2011) incorpora adelantos tecnológicos en áreas sustantivas, como telecomunicaciones basadas en redes de fibra óptica e inalámbricas; edificios inteligentes, generación de energías sustentables, laboratorios y talleres equipados con tecnología de punta, instalaciones deportivas semiolímpicas, entre otras.

Un amplio esquema de becas estimula la excelencia en los estudiantes. Actualmente, más del 25% de nuestros alumnos se benefician de algún tipo de apoyo económico.

Atendemos la diversidad étnica de la población universitaria a través de la Unidad de Apoyo a Estudiantes Indígenas, en la que un grupo de académicos especializados diseña y aplica herramientas educativas que faciliten su integración al sistema de enseñanza aprendizaje de la Universidad.

Mediante convenios vigentes de intercambio académico, estudiantes de la UQROO realizan estudios en diversas universidades de México, América del Norte y Europa, y recibimos constantemente estudiantes extranjeros en nuestras aulas.

## **Bibliotecas**

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

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

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

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

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

## **Misión**

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

## **Visión**

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

## **Valores Compartidos**

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

## **Meta**

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

## **Servicios Bibliotecarios**

### **Préstamo en sala**

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

### **Préstamo a domicilio**

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

### **Préstamo 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) A los tres paquetes mencionados se agregan dos más,
- Proquest Con más de 1.6 millones de entradas, Digital dissertations, representa el trabajo de graduados de más de 1000 escuelas y universidades. Se agregan 47000 nuevas disertaciones y 12000
- OCLC , FirstSearch es un servicio en línea que da acceso a los profesionales bibliotecarios y usuarios a una abundante colección de bases de datos de referencia. Con FirstSearch, el material aparece destacado en los resultados de búsqueda en docenas de bases de datos importantes.
- Springer SpringerLink es líder mundial en bases de datos interactivas para libros y revistas STM. Más de 10 millones de computadoras tienen conexión directa a SpringerLink y visualizan millones de páginas cada mes.
- Ebsco Host Paquete de 5 bases de datos de información en todas las áreas con 3,200 publicaciones periódicas académicas y texto completo para 2,280.

## **Colecciones:**

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

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

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

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

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

## **Departamento de Cómputo y Telemática**

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

### **Lema**

“Tecnología e Innovación a su servicio”

### **Valores**

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

### **Misión**

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

### **Visión**

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

## **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

### **Proyecto de Vinculación Exitoso con la Industria**

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

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

### **Capacidad académica**

La calidad de la planta académica de la Universidad cumple satisfactoriamente los criterios oficiales a nivel nacional, por ello la UQROO ha merecido reconocimientos nacionales que la ubican como una Universidad de excelencia.

En nuestra planta académica, 87.6% de profesores de tiempo completo e investigadores de carrera poseen estudios de posgrado (maestría y doctorado); 15.7% de ellos pertenece al Sistema Nacional de Investigadores, y 66% tiene el perfil reconocido por la Secretaría de Educación Pública. (Fuente: Dirección de Investigación y Posgrado, fecha de actualización 05/10/09)

Por su pertinencia, la investigación científica que desarrollan especialistas y estudiantes recibe financiamiento tanto de entidades públicas como privadas, nacionales y extranjeras.

### **Compromiso con la calidad**

Pertenece al Consorcio de Universidades Mexicanas (CUMEX), que integra a las mejores universidades del país por su enfoque estratégico y alta competitividad académica.

Como parte del CUMEX, nos hemos sometido a la evaluación externa de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), y Comités para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES). Estos organismos posicionan a nuestras carreras evaluadas en el máximo nivel de calidad.

En el ámbito estatal, la UQROO es la única Institución a la que la Secretaría de Educación Pública le reconoce 100 % de sus programas académicos, calificados bajo estándares internacionales de calidad.

El 100% de nuestros procesos académicos-administrativos están certificados mediante la norma ISO 9001:2000, lo que garantiza su calidad y la satisfacción de nuestros usuarios.

El 99% de la matrícula de nuestros programas educativos de profesional asociado y licenciatura son reconocidos a nivel nacional por su buena calidad.

### **Guía universitaria**

La Universidad de Quintana Roo es la concreción de un viejo anhelo de los quintanarroenses, por ello se vincula fuertemente con la sociedad a través de una oferta académica caracterizada por la pertinencia, la calidad y el compromiso social.

Nuestros egresados poseen la preparación que demanda el desarrollo regional y nacional, al ser educados con los más altos estándares de calidad académica, fruto de programas que han obtenido la máxima valoración de organismos nacionales y extranjeros de reconocido prestigio.

Bajo estos cánones, en nuestras aulas se forman profesionistas y técnicos con la solidez académica que los colocará a la vanguardia del crecimiento y el desarrollo de la región y del país, en un estrecho vínculo con la sociedad.

### **Modelo educativo**

Nuestro modelo educativo se basa en la gestión del conocimiento promovida desde la autonomía del estudiante y su capacidad de elección, se propone un esquema curricular flexible que permita variedad de contenidos y ritmos.

El aprender autónomo implica responsabilizarse de la propia formación, aprender por cuenta propia y con posibilidades de ir seleccionando las materias optativas de acuerdo con los intereses y con una orientación de las áreas profesionales más cercanas a su vocación. En este sentido, la función dominante no es la enseñanza, sino el aprendizaje; por lo tanto, el papel del profesor es coordinar las actividades de aprendizaje, de las cuales el estudiante es el centro y ejecutor.

- Enfoque centrado en el autoaprendizaje
- Formación integral del estudiante
- Equilibrio entre formación general y especialización
- El profesor se concibe como facilitador del aprendizaje

- Currículum flexible y actualizado
- Formación multidisciplinaria y polivalente
- Innovación educativa

## **Modelo de Educación Superior**

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

## SIMBOLOGÍA DE LA UQROO

### Escudo

Ilustración 6. Escudo de la UQROO



Fuente: Portal UQROO  
Autor: J. Enrique Hernández Rodríguez.

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

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

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

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

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

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

“Fructificar la razón: trascender nuestra cultura”

## LOGOTIPO

Ilustración 7. Logotipo de la UQROO



Fuente: Portal UQROO

## LEMA

# **“Fructificar la razón: Trascender nuestra cultura”**

Autor: Maribel Rubí Urbina Reyes.

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

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

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

## HIMNO

### 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  
trionfadora.

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.

**Letra:** Lic. Agustín Labrada Aguilera.

**Música:** Lic. Raúl E. Cabrera Álvarez

## **MISIÓN**

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

## **VISIÓN**

La Universidad de Quintana Roo es reconocida a nivel nacional como una de las mejores universidades públicas y goza de prestigiadas alianzas académicas en Centroamérica, el Caribe y otras regiones del mundo. Se encuentra sólidamente establecida en las principales poblaciones del estado; representa una opción educativa para todos los jóvenes que desean mejorar su calidad de vida y constituye un pilar de la identidad y del orgullo quintanarroenses. Su comunidad académica participa en programas de movilidad e intercambio para enriquecer su comprensión del entorno mundial.

Sus egresados poseen una formación integral y una cultura emprendedora con capacidad para iniciar sus propios negocios; desempeñarse profesionalmente en el ámbito público, privado y social; trabajar en distintos entornos culturales; y emplear herramientas científicas y tecnológicas para acceder a nuevos conocimientos. Se distinguen por su compromiso con el progreso del ser humano, su amor a la patria y su conciencia social y ambiental.

Sus profesores se caracterizan por su sólida vocación docente, su preparación a nivel de maestría o doctorado y son ejemplo de conducta profesional. Promueven el aprendizaje del alumno y se sitúan a la vanguardia en el uso de las nuevas tecnologías para brindar educación a distancia y educación continua. La universidad propicia la innovación educativa, mediante cambios estratégicos en programas, espacios, tecnologías, procesos para mejorar la enseñanza, investigación y gestión. La investigación científica y tecnológica es una actividad prioritaria que contribuye a elevar la calidad de los programas educativos y el desarrollo regional; depende principalmente de los cuerpos académicos cuyos resultados son reconocidos a nivel nacional. Las principales áreas de interés institucional son: ecología y medioambiente; economía y negocios; estudios del Caribe y cultura maya; gobierno y gestión pública; identidad cultural; salud; educación; y turismo.

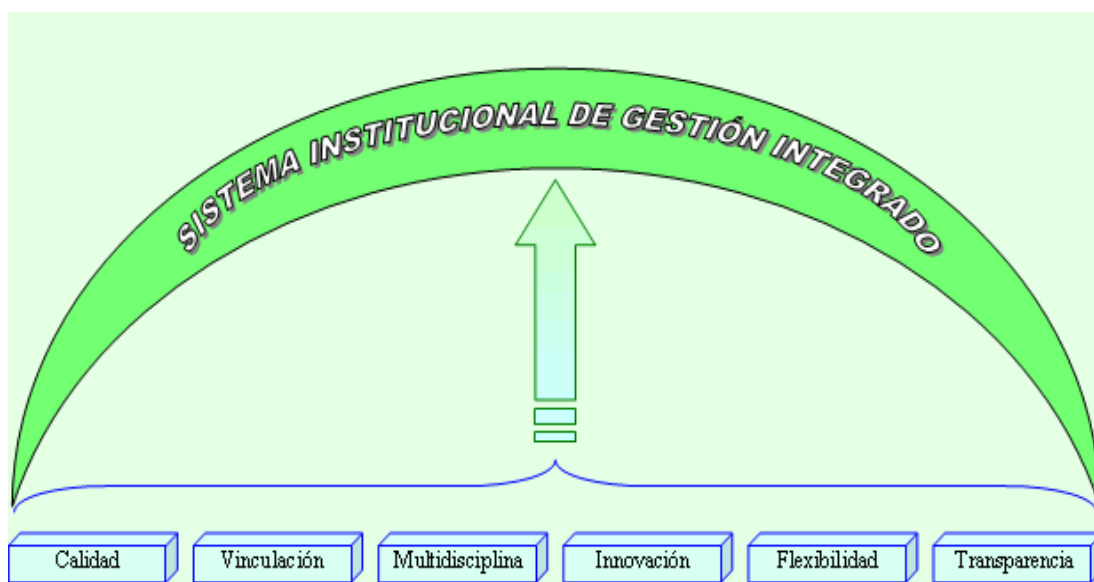
Sus programas educativos, reconocidos de calidad por organismos nacionales, se preparan para la acreditación internacional; cuentan con modernas instalaciones y equipos; propician una fuerte vinculación de los estudiantes con su entorno regional; y el desarrollo de aptitudes y competencias indispensables para interactuar en



ámbitos multiculturales tanto a nivel nacional como internacional. Su marco jurídico, congruente con las actividades académicas y administrativas, hacen de la universidad un espacio para el conocimiento en el que los principios de equidad, igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad aseguran el desarrollo pleno de mujeres y hombres. Su rumbo estratégico se define con la participación de la comunidad universitaria y los sectores representativos de la sociedad quintanarroense. Posee un sistema de gestión, evaluado y certificado, que satisface a los usuarios, rinde cuentas claras y se mejora a diario con la labor comprometida de administrativos, directivos y profesores, altamente competentes y profundamente identificados con los valores institucionales.

## Principios Institucionales

Ilustración 8. Principios institucionales UQROO



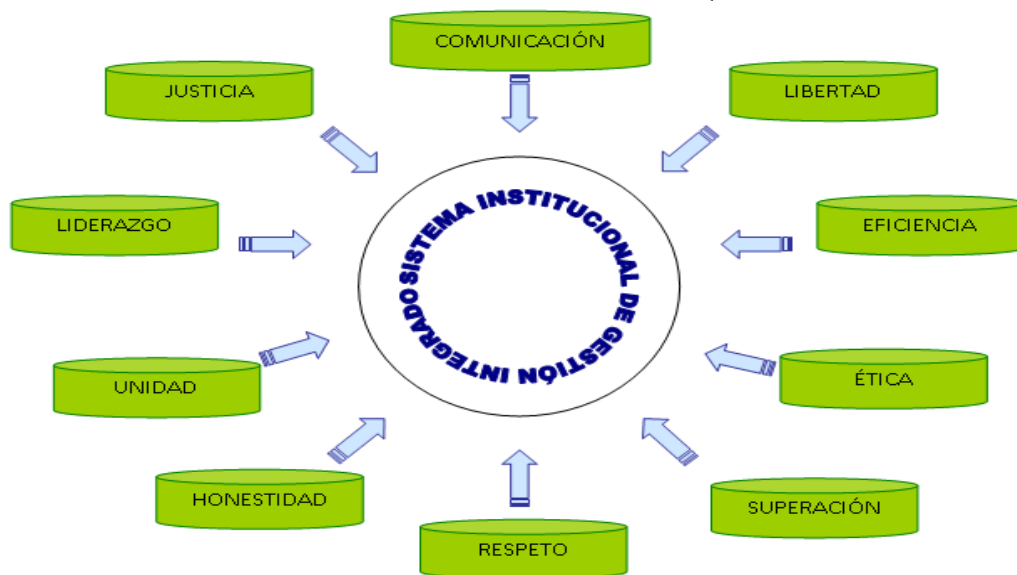
Fuente: Portal UQROO

- **Calidad:** Es la búsqueda permanente de la excelencia, que tiene como referencia los parámetros reconocidos nacional e internacionalmente.
- **Vinculación:** Es la relación estrecha y permanente entre la Universidad de Quintana Roo y los diferentes sectores de la sociedad en el estado, la región y el país, que conducen a que éstos participen en la determinación de los programas y actividades de la institución.
- **Multidisciplina:** Es la forma como en la Universidad se logra el entendimiento de los retos del desarrollo, así como las alternativas para sus soluciones. Esto es con el concurso de diferentes disciplinas.
- **Innovación:** Es la búsqueda permanente para el desarrollo y aplicación de nuevos métodos y técnicas en el proceso de enseñanza y aprendizaje y en el de generación y aplicación del conocimiento.

- **Flexibilidad:** Es la capacidad de adaptación expedita y apropiada a las nuevas formas de pensamiento humano (ciencia, tecnología y humanidades), proceso de enseñanza aprendizaje y sistemas de administración de recursos.
- **Transparencia:** Es una gestión universitaria integral, apegada a normatividad, con rendición oportuna de cuentas a la sociedad.

## Valores Institucionales

Ilustración 9. Valores institucionales de la UQROO



Fuente: Portal UQROO

- **Unidad:** Es la armonía entre los integrantes de la comunidad Universitaria, construida a partir de una misión y visión compartidas y aceptadas.
- **Honestidad:** Es la conducta individual y colectiva que proporciona transparencia, certidumbre y apego a normatividad y que representa un ejemplo positivo para la sociedad.
- **Respeto:** Es el reconocimiento y observancia de los derechos de los actores involucrados en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la universidad, sean individuales o de órganos colegiados.
- **Superación:** Son los cambios individuales y/o colectivos, en lo humano, profesional y socioeconómico para el logro de metas y condiciones de vida.
- **Ética:** Es el comportamiento humano, responsable y respetuoso, para el cumplimiento adecuado y transparente de sus funciones en la institución.
- **Eficiencia:** Es el compromiso de obtener el máximo y mejor resultado con los recursos mínimos.
- **Libertad:** Son las condiciones establecidas en las políticas y lineamientos normativos institucionales, para que cada persona o grupo de trabajo tenga espacio flexible para la toma de decisiones adecuadas con sus funciones y obligaciones.

- **Comunicación:** Es el flujo e intercambio de información entre los miembros de la comunidad universitaria en un ambiente de cordialidad.
- **Justicia:** Actuar a la luz del derecho, la equidad y la razón con respeto a la dignidad humana.
- **Liderazgo:** Es la capacidad reconocida en la toma de decisiones, considerada con certeza y oportunidad.

## **Políticas de calidad**

La Universidad de Quintana Roo, para contribuir al desarrollo del estado y de la región, tiene el compromiso de cumplir con los requisitos establecidos en cada uno de los servicios que proporciona, en un marco de transparencia y rendición de cuentas. Garantiza el desarrollo permanente de las habilidades del personal, la estrecha relación con sus proveedores y el compromiso con la mejora continua de la eficacia de su sistema de gestión de la calidad

## **Objetivos de calidad**

1. Garantizar la habilitación académica del profesorado y la investigación de calidad
2. Mantener la calidad alcanzada por los programas educativos de licenciatura y posgrado, ampliando la cobertura de estos a través de nuevas modalidades de enseñanza aprendizaje y el fortalecimiento de la formación integral de los estudiantes.
3. Fortalecer la vinculación de la Universidad de Quintana Roo, a través de la relación dinámica intensiva con el entorno social y productivo del estado.
4. Consolidar un sistema de gestión institucional que de soporte a las actividades sustantivas con criterios de eficiencia, eficacia, transparencia y con apego a los valores institucionales.

## **Legislación universitaria**

- Documentos básicos
- Leyes
- Lineamientos
- Reglamentos
- Acuerdos
- Circulares

## **Documentos básicos**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

## **Leyes**

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.
- Ley de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo.
- Ley de los Trabajadores al servicio de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial de Ayuntamientos y Organismos Descentralizados del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Seguridad Social de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado, Municipios, y Organismos Públicos Descentralizados del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Educación y del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Profesiones del Estado de Quintana Roo.
- Ley de presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Responsabilidades de los Servicios Públicos del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Obras Públicas del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Ciencia y Tecnología del Estado de Quintana Roo.
- Ley del Servicio Público de la Carrera del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Justicia Administrativa del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.
- Ley General del Sistema de Documentación de Quintana Roo.
- Ley Orgánica de la UQROO.
- Estatuto del Personal Académico.

## **Lineamientos**

- Lineamientos generales para la clasificación y descalificación de la información pública de los sujetos obligados de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Estado de Quintana Roo.
- Lineamientos del Personal Administrativo de la Universidad de Quintana Roo.

## **Reglamentos**

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Reglamento General de la UQROO.
- Reglamentos de Estudios Técnicos y de Licenciaturas.
- Reglamentos de Estudios de Posgrado de la Universidad de Quintana Roo.
- Reglamento de Servicios de la UQROO.

## Acuerdos

- Acuerdo por el que se faculta a los Comités Académicos de Programa de Posgrado de la UQROO, para dictaminar sobre los casos de alumnos de posgrado que han causado baja por exceder el término máximo de titulación establecidos en el Reglamento de Posgrado.
- Acuerdo mediante el cual se autoriza a la Dirección General de Investigación y Posgrado el seguimiento y evaluación de los proyectos de investigación financiados con recursos externos.
- Acuerdo por el que se crea la Dirección General de Vinculación y Extensión de la Universidad de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se autoriza la adquisición del Área de Sistemas a la Dirección de Planeación de la Universidad de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se crea el Departamento de Desarrollo de Competencias Básicas de la división de desarrollo sustentable de la unidad académica Cozumel de la Universidad de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se crea la Dirección General de Servicios Académicos dependientes de la Secretaria General de la Universidad de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se instrumenta la reestructura organizacional de la Universidad de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se autoriza la Extensión de Pago de Derechos de Titulación de Alumnos Regulares de la Universidad de Quintana Roo (2009).
- Acuerdo por el que se Autoriza la Extensión de Pago de Derechos de Titulación de Alumnos Regulares de la Universidad de Quintana Roo (2010).
- Acuerdos por el que se autoriza las Políticas de Operación de Días Económicos para Personal Académico y Administrativo de la Universidad de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se Determina la Revisión Periódica del Reglamento del Programa de Estímulos al Desempeño Académico de la Universidad de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se Emiten los Lineamientos para la Instrumentación de Becas de Estancias Académicas de la Universidad de Quintana Roo.
- Lineamientos para el Manejo de los Fondos Revolventes de la Universidad de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se Modifican los Lineamientos del Personal Administrativo de la Universidad de Quintana Roo.

## Circulares

Montos Máximos para las Adjudicaciones Directas y las Licitaciones por invitación a cuando menos tres personas, que se aplicaran para el presente ejercicio 2010.

## Principales actividades culturales y deportivas

Tabla 1. Principales actividades curriculares de la UQROO

<b>ACTIVIDADES CULTURALES</b>	<b>ACTIVIDADES DEPORTIVAS</b>
Artes plásticas	Natación
Bailes caribeños	Aerobics
Teatro	Fútbol
Rondalla	Baseball
Ballet clásico	Tiro con arco

Fuente: Elaboración propia

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

- 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

### Finalidad de la Universidad de Quintana Roo

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

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

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

### **Principales Elementos**

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

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

### **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.

## **CAPÍTULO 3**

### **DESCRIPCIÓN DE LA CARRERA EN SISTEMAS COMERCIALES**



# **CAPÍTULO 3**

## **DESCRIPCIÓN DE LA CARRERA EN SISTEMAS COMERCIALES**

### **Licenciatura en Sistemas Comerciales**

La licenciatura en Sistemas Comerciales es una de las carreras que conforma la División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas de la Universidad de Quintana Roo. Dentro de esta división también se encuentran las siguientes carreras:

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

### **Justificación de la carrera**

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.

### **Objetivo curricular de la carrera**

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

## **Perfil del Aspirante**

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

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

## **Perfil del Egresado**

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

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

## **Campo laboral**

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

1. En la propuesta y desarrollo de empresas productivas como propietario o asociado de las mismas.
2. En la iniciativa privada, en todas las empresas de producción, transformación y comercialización de bienes y servicios, al interior y al exterior del país.

3. En las asociaciones de empresarios de estas ramas podrá también brindar sus servicios de asesoría.
4. En el sector público en las áreas de industria y comercio, tanto nacional como internacional.
5. También, podrá formar parte de las comisiones diplomáticas referidas a negociaciones comerciales.
6. Podrá, asimismo, dedicarse a actividades de investigación y desarrollo y a labores docentes.

### **Actividad 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.

### **Organización de la Licenciatura**

Los planes de estudio de la UQROO permiten la apertura de espacios de mayor flexibilidad en la curricular 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.

**PLAN DE ESTUDIOS DE LA CARRERA DE SISTEMAS COMERCIALES**  
**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES ECONOMICO Y ADMINISTRATIVAS**

**LICENCIATURA EN SISTEMAS COMERCIALES**

Tabla 2. Plan de estudios de SC 2002

<b>ASIGNATURAS GENERALES</b>
Escritura y comprensión de textos
Matemáticas
Inglés introductorio
Inglés básico
Inglés pre-intermedio
Inglés intermedio

<b>ASIGNATURAS DIVISIONALES</b>
Historia y cultura regional
Problemas sociales y contemporáneos
Metodología en la investigación en ciencias de sociales

<b>ASIGNATURAS DE CONCENTRACIÓN PROFESIONAL</b>
<b>AREA FINANCIERA</b>
Matemáticas
Estadística
Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros
Desarrollo económico
Operaciones bancarias
Análisis y evaluación de proyectos
<b>AREA ADMINISTRATIVA</b>
Administración
Economía y la empresa
Contabilidad básica y administrativa
Contabilidad de costos
Planeación estratégica
Comercio Internacional II
Proyecto empresarial
Proyecto empresarial II
<b>AREA DE DERECHO Y ECONOMIA</b>
Microeconomía
Macroeconomía
Derecho mercantil
Derecho fiscal
Comercio internacional II
<b>AREA DE MERCADOTECNIA</b>
Mercadotecnia
Investigación de Mercados I

Investigación de Mercados II
Sistema de distribución y transporte
Conducta del consumidor
Estrategia de producto
Promoción y publicidad
Estrategia de ventas
Seminario de mercadotecnia
Inglés para negocios

Fuente: Elaboración propia

## Asignaturas Generales

### ✓ Lógica

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

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

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

### ✓ Matemáticas

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

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

“Las matemáticas nos permiten expresar la mayor parte de las teorías económicas de una manera más concisa que en palabras.”

Norris C. Clement, John C. Pool

✓ **Escritura y Comprensión de Textos.**

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

✓ **Seminario de Problemas Regionales**

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

✓ **Ética**

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

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

## **Asignaturas Divisionales**

✓ **Historia y Cultura Regional**

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

✓ **Introducción a la Economía**

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

✓ **Introducción al Estudio del Derecho**

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

✓ **Problemas Sociales Contemporáneos**

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

✓ **Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales**

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

### **Asignaturas de Concentración Profesional**

✓ **Procesos Administrativos**

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

✓ **Matemáticas I (cálculo y ecuaciones)**

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

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

✓ **Estadística Descriptiva e Inferencial**

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

“La estadística estudia los métodos científicos para recoger, organizar, resumir y analizar datos, así como para sacar conclusiones válidas y tomar decisiones razonables basadas en tal análisis. Se usa para denotar los propios datos o números derivados de ellos, tales como los promedios.”

Murray R. Spiegel, Estadística.

✓ **Microeconomía**

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

✓ **Historia Económica Mundial.**

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

✓ **Introducción a la Contabilidad y Análisis de Estados Financieros**

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

✓ **Matemáticas Financieras.**

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



✓ **Macroeconomía.**

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

✓ **Derecho Mercantil I.**

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

✓ **Contabilidad de Costos.**

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

✓ **Psicología de las Relaciones Comerciales.**

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

✓ **Historia Económica de México.**

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

✓ **Negociación y Mercadeo.**

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

✓ **Análisis de Estados Financieros.**

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

✓ **Derecho Mercantil II.**

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

✓ **Investigación de Mercados.**

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

✓ **Comercio Internacional I.**

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

✓ **Mercadotecnia I.**

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

✓ **Derecho Fiscal.**

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

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

✓ **Comercio Internacional II.**

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

✓ **Operaciones Bancarias y Financieras.**

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

✓ **Mercadotecnia II.**

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

✓ **Administración de Ventas I.**

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

✓ **Seminario de Problemas Regionales.**

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

✓ **Planeación Estratégica.**

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

✓ **Desarrollo de Productos.**

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

✓ **Mercadotecnia Internacional.**

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

✓ **Análisis de Mercados.**

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

✓ **Promoción y Publicidad.**

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

✓ **Administración de Ventas II.**

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

✓ **Sistemas de Logística, Distribución y Transporte**

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

✓ **Derecho Económico Internacional.**

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

✓ **Seminario de Investigación I.**

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

✓ **Proyectos de Comercio Internacional I.**

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

✓ **Operaciones Financieras Internacionales.**

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

✓ **Seminario de Investigación II.**

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

✓ **Proyectos de Comercio Internacional II.**

Elaboración y evaluación de un proyecto de exportación.

✓ **Administración de Recursos Humanos.**

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

✓ **Seminario Temático**

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

**Valores, actitudes y habilidades del Licenciado en Sistemas Comerciales durante el proceso de formación.**

**Valores**

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

**Actitudes**

- ✓ Proactivo
- ✓ Disposición para la comunicación
- ✓ Iniciativa
- ✓ Espíritu emprendedor

- ✓ Disposición al cuestionamiento crítico
- ✓ Disposición al trabajo
- ✓ Disponibilidad a asumir retos
- ✓ Seguridad en sí mismo
- ✓ Apertura al cambio

### **Habilidades**

- ✓ Liderazgo
- ✓ Autoaprendizaje
- ✓ Razonamiento crítico
- ✓ Tomar decisiones
- ✓ Visión
- ✓ Innovación
- ✓ Creatividad
- ✓ Asertividad
- ✓ Planeación y organización del trabajo
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Investigación
- ✓ Lectura y redacción
- ✓ Análisis y síntesis
- ✓ Comunicación oral y escrita
- ✓ Análisis e interpretación de datos
- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Facilidad del manejo del idioma inglés
- ✓ Manejo de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

### **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:

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

### **TRABAJO MONOGRÁFICO**

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

- ✓ **Memoria de experiencia profesional:** Es un informe de las actividades profesionales del pasante durante un periodo no menor de dos años y donde aplique los conocimientos de su área de formación.
- ✓ **Informe pedagógico:** Consiste en el diseño y elaboración de una propuesta que presente alguna aportación en el campo pedagógico del área de formación del estudiante.

- ✓ **Descripción etnográfica:** Es la descripción ordenada de los datos empíricos obtenidos en el trabajo de campo.
- ✓ **Participación en proyecto de investigación:** Es un informe final acerca de la participación del estudiante en una investigación realizada dentro del área de formación del estudiante.
- ✓ **Investigación documental:** Es la revisión y análisis de bibliografía actualizada dentro de un área específica del conocimiento en el ámbito de formación del estudiante.

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

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

## **TESIS**

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

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

Se deberá presentar la siguiente documentación:

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

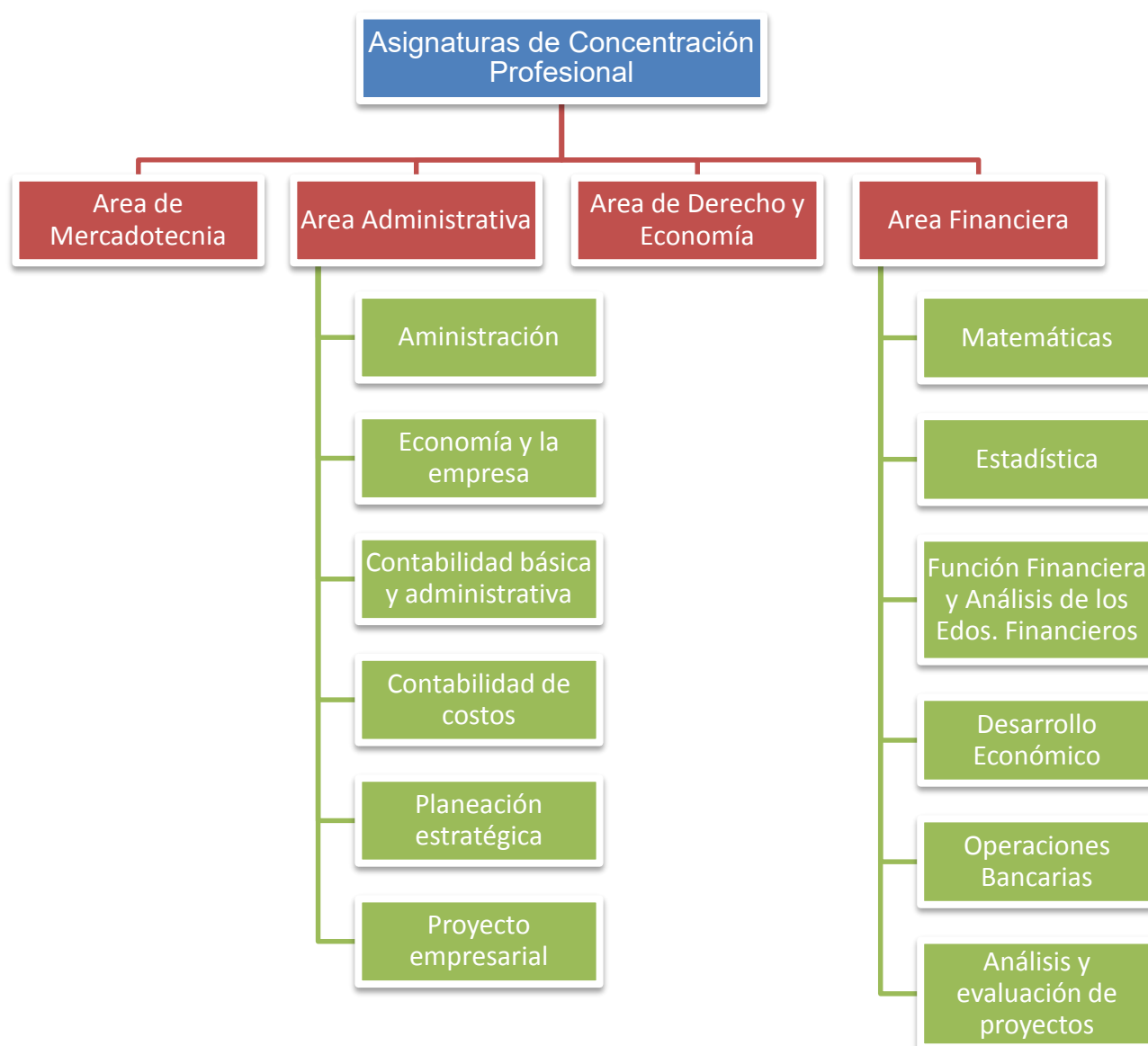
## **Descripción de las técnicas y/o herramientas para el bordaje del problema**

En este apartado se hará una descripción de cada una de las herramientas que se utilizarán para el desarrollo e implementación de las estrategias para encontrar la solución de la problemática.

En la carrera de Sistemas Comerciales, dentro del Plan de Estudios, se encuentran las Asignaturas de Concentración Profesional, que a su vez se dividen de la siguiente manera:



Ilustración 10. Asignaturas de concentración profesional en Sistemas Comerciales



Fuente: Elaboración propia

Esta monografía se enfocará en el área financiera y Administrativa, ya que los contenidos de cada una de las materias que está dentro de esta área tienen una relación directa con el departamento de Recursos Financieros en el ICATQR, con el funcionamiento del mismo y con el planteamiento de las estrategias a desarrollar para lograr una empresa con mayor competitividad.

En breve se dará una explicación de cada una de las materias contenidas en el área Financiera y Administrativa, para tener un mayor conocimiento que permita plantear un plan con pasos a seguir, que lleven al desarrollo del departamento.

- **Análisis de Estados Financieros.**

Por análisis entendemos que es la descomposición de un todo en partes para con ello conocer cada uno de los elementos que lo integran para luego estudiar los efectos que cada uno realiza, por lo tanto el análisis de los estados financieros es el proceso crítico que se especializa en evaluar la posición financiera, presente y pasada, y los resultados de los operadores de una empresa, con el objetivo de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y los resultados futuros.

El análisis de estados financieros descansa en 2 bases principales de conocimiento: el conocimiento profundo del modelo contable y el dominio de las herramientas de análisis financiero que permiten identificar y analizar las relaciones y factores financieros y operativos. Los datos cuantitativos más importantes utilizados por los analistas son los datos financieros que se obtienen del sistema contable de las empresas, que ayudan a la toma de decisiones. Su importancia radica, en que son objetivos y concretos y poseen un atributo de mensurabilidad.

Interpretación: es la transformación de la información de los estados financieros a una forma que permita utilizarla para conocer la situación financiera y económica de una empresa para facilitar la toma de decisiones.

Para una mayor comprensión se define el concepto de contabilidad que es el único sistema viable para el registro clasificación y resumen sistemáticos de las actividades mercantiles.

- **Contabilidad de Costos.**

La contabilidad de costos es un sistema de información para predeterminar, registrar, acumular, distribuir, controlar, analizar, interpretar e informar de los costos de producción, distribución, administración y financiamiento.

Se relaciona con la acumulación, análisis e interpretación de los costos de adquisición, producción, distribución, administración y financiamiento, para el uso interno de los directivos de la empresa para el desarrollo de las funciones de planeación, control y toma de decisiones.

Es una disciplina social que considera los siguientes aspectos:

- CONTABILIDAD: genera información medible en términos monetarios, presentándola en forma estructurada y sistemática para reflejar las operaciones de una empresa.

- AUDITORÍA: verifica la información contable

- FINANZAS: proporciona información financiera a partir de la información contable

CONCEPTO

“La contabilidad de costos se encarga principalmente de la acumulación y del análisis de la información relevante para uso interno de los gerentes en la planeación, el control y la toma de decisiones.”

*Ralph S. Polimeni, Contabilidad de costos*

Los costos también son:

- Costo del producto o costos inventariables
  - El valor monetario de los recursos inherentes a la función de producción; es decir, materia prima directa, mano de obra directa y los cargos indirectos.
  - Estos costos se incorporan a los inventarios de materias primas, producción en proceso y artículos terminados, y se reflejan dentro del Balance General.
  - Los costos totales del producto se llevan al Estado de Resultados cuando y a medida que los productos elaborados se venden, afectando el renglón de costo de los artículos vendidos.
- 
- **Matemáticas**

Existen dos importantes tipos de matemáticas:

- Las matemáticas puras, que se encargan de estudiar la cantidad cuando está considerada en abstracto.
- Las matemáticas aplicadas, que proceden a realizar el estudio de la cantidad pero siempre en relación con una serie de fenómenos físicos.

Las matemáticas trabajan con cantidades (números) pero también con construcciones abstractas no cuantitativas. Su finalidad es práctica, ya que las abstracciones y los razonamientos lógicos pueden aplicarse en modelos que permiten desarrollar cálculos, cuentas y mediciones con correlato físico.

Podría decirse que casi todas las actividades humanas tienen algún tipo de vinculación con las matemáticas. Esos vínculos pueden ser evidentes, como en el caso de la ingeniería, o resultar menos notorios, como en la medicina o la música.

Es posible dividir las matemáticas en distintas áreas o campos de estudio. En este sentido puede hablarse de la aritmética (el estudio de los números), el álgebra (el estudio de las estructuras), la geometría (el estudio de los segmentos y las figuras) y la estadística (el análisis de datos recolectados), entre otras.

A lo largo de la Historia han existido importantes matemáticos que han destacado por las aportaciones y descubrimientos que han realizado. En concreto, entre los más significativos se encuentran los siguientes:

- Pitágoras: Fue un matemático griego, considerado el primero “puro”, que realizó importantes avances en materias tales como la aritmética o la geometría. No obstante, quizás su aportación más significativa es la del famoso teorema que lleva su nombre.

- Isaac Newton: Este inglés está catalogado como otro de los matemáticos más fundamentales de la historia del ser humano. Esto es debido, entre otras cosas, a que llevó a cabo el desarrollo del cálculo integral y diferencial.

- Leonhard: Alemán considerado como el más importante matemático del siglo XVIII al tiempo que uno de los más fructuosos hasta el momento. Realizó significativas contribuciones en cuanto a la geometría, a la notación matemática, a la lógica o a la matemática aplicada.

En la vida cotidiana, solemos recurrir a las matemáticas de manera casi inconsciente. Cuando vamos a una tienda y compramos por ejemplo: un refresco y un pan, el vendedor nos dice el precio y nosotros realizamos inmediatamente un cálculo básico para saber con qué billete pagar y cuánto cambio tenemos que recibir.

- **Ética**

La ética se relaciona con el estudio de la moral y de la acción humana. El concepto proviene del término griego *ethikos*, que significa “carácter”. Una sentencia ética es una declaración moral que elabora afirmaciones y define lo que es bueno, malo, obligatorio, permitido, etc. en lo referente a una acción o a una decisión.

Por lo tanto, cuando alguien aplica una sentencia ética sobre una persona, está realizando un juicio moral. La ética, estudia la moral y determina cómo deben actuar los miembros de una sociedad. Por lo tanto, se la define como la ciencia del comportamiento moral. Respecto a los autores fundamentales en el estudio de la ética, no puede obviarse al alemán Immanuel Kant, quien reflexionó acerca de cómo organizar las libertades humanas y de los límites morales. Otros autores que analizaron los principios éticos fueron Aristóteles, Baruch Spinoza, Jean-Paul Sartre, Michel Foucault, Friedrich Nietzsche y Albert Camus.

- **Introducción a la Economía**

La economía es el estudio de cómo la gente en cada país o grupo de países utilizan o administran sus recursos limitados con el objeto de producir bienes y servicios y distribuirlos para su consumo entre los miembros de la sociedad de modo que satisfagan sus necesidades.

El propósito de la economía es bosquejar un proyecto de prosperidad para los individuos y para la sociedad. Para ello hace el análisis a soluciones de eficiencia en la producción, distribución, oferta y la demanda de bienes y servicios.

Debido a que la escasez nos lleva a economizar y a elegir el máximo beneficio al mínimo costo, a veces se conoce a la economía como la ciencia de la elección, que predice en qué forma los cambios de circunstancias afectan las elecciones de las personas.

“La economía es la rama de las ciencias sociales que estudia los procesos de la producción y distribución y el carácter de los ingresos reales”

Norris C. Clement, Economía.

- **La actividad económica** es el uso de recursos que hace la gente para afrontar la escasez y generar riqueza.
  - **Economizar** es hacer el mejor uso de los recursos disponibles, limitados frente a las necesidades.
  - **Optimizar** es evaluar el mejor uso de los recursos y procurar el máximo beneficio o el mínimo costo, dentro de los límites de lo posible. Fenómenos como el desempleo y la inflación son referente común en las intervenciones económicas. En los estratos socioeconómicos altos la mayoría de la gente tiene diferentes tipos de necesidades satisfechas y se trabaja para vivir aún mejor.
  - **La riqueza** se define aquí en función del logro de bienes y servicios que cubren necesidades inmediatas y futuras. En los estratos socioeconómicos bajos la insatisfacción es alta y se trabaja para sobrevivir. Los diferentes estándares de vida son una expresión de la cantidad, calidad y variedad de los bienes y servicios.
- **Procesos Administrativos**

**Proceso:** Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

**Administración:** Ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través de un esfuerzo humano coordinado.

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo.

El proceso administrativo consiste de 4 etapas o funciones básicas: planeación, organización, dirección y control. A continuación una breve introducción a cada una:

**1. Planeación:** Consiste en saber qué se va a hacer por anticipado, cuál va a ser la dirección que se va a tomar para alcanzar los objetivos de la manera más eficiente. ¿Qué se desea conseguir (objetivos)? ¿Qué se va a hacer para alcanzarlo? ¿Quién y cuándo lo va a hacer? ¿Cómo lo va a hacer (recursos)? La planeación trata de crear un futuro deseado.

Robbins y De Cenzo afirman que: “planificar abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades. Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes.”

**2. Organización:** La organización es un sistema que permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar. Es un proceso en donde se determina qué es lo que debe hacerse para lograr una finalidad establecida o planeada, dividiendo y coordinando las actividades y suministrando los recursos.

Robbins explica que organizar es disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización. Organizar incluye determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

“La organización es el conjunto de los esfuerzos de los individuos que son coordinados para alcanzar cosas que no podrían conseguirse a través de acciones individuales independientes.”

Minzberg H., El poder de la organización.

**3. Dirección:** La dirección es la función que trata, a través de la influencia interpersonal, de lograr que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos. Se ejerce a través de tres subfunciones: el liderazgo, la motivación y la comunicación.

“La dirección se puede definir como aquel elemento de la administración en que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, delegando autoridad y vigilando simultáneamente que se cumplan las órdenes emitidas.”

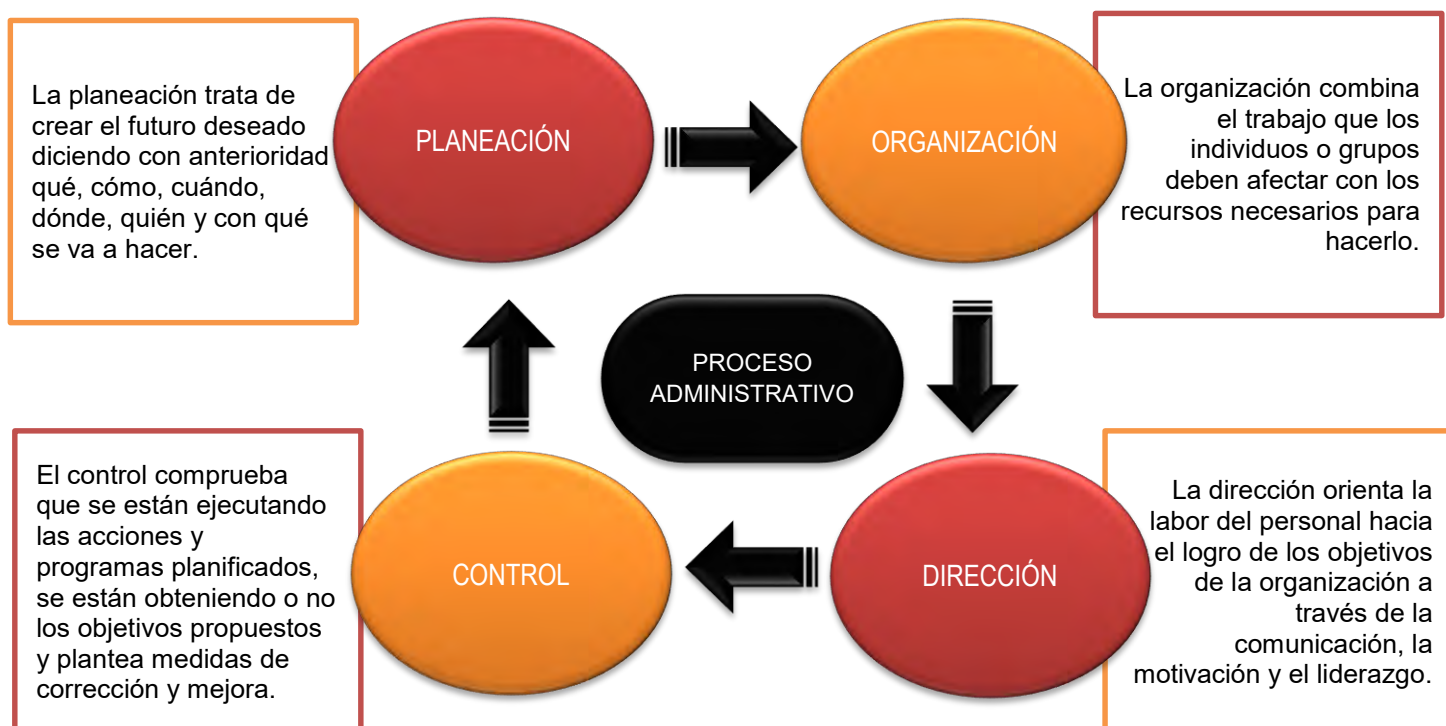
Alejandro Garrido, Administración, contabilidad y costos.

**4. Control:** El control es la función que efectúa la medición de los resultados obtenidos comparándolos con los esperados (planeados) con el fin de buscar la mejora continua.

“El control es la medida y corrección del desarrollo de las actividades de los subordinados, con el propósito de asegurar el logro de los objetivos y planes de la empresa”

Alejandro Garrido, Administración, contabilidad y costos.

Ilustración 11. Resumen del Proceso administrativo



Fuente: Elaboración propia

- **Estadística Descriptiva e Inferencial**

La estadística es una de las herramientas más ampliamente utilizadas en la investigación científica. Su aplicación en instituciones gubernamentales y educativas, en los negocios y en la industria, en la banca y en otros quehaceres diarios hacen de la estadística una herramienta indispensable. Sin embargo el término "Estadística" tiene varios significados para diferentes personas; para la gente común y corriente la estadística solamente significa números. En el periodo de la mañana se pueden encontrar la estadística más reciente sobre los delitos de la ciudad; de asesinatos, de robos de automóviles; de asaltos y demás delitos que hayan sido denunciados en determinado periodo de tiempo; de los nacimientos y muertes que han ocurrido, o en relación con el deporte, el número de partidos ganados y perdidos por equipos integrantes de la liga de ese deporte. Para otras personas es un método para obtener, presentar y escribir grandes cantidades de datos, y para otras es un método para tomar decisiones en situaciones difíciles.

Esta herramienta tiene un sentido más amplio para aquellas personas cuyo trabajo requiere un conocimiento de los aspectos más técnicos de la estadística. Para estas personas, la palabra tiene relación con aquellos conceptos y técnicas que se utilizan en la recopilación, organización, resumen, análisis, interpretación y comunicación de información numérica. Estos conceptos y técnicas juegan un papel importante en las actividades que realizan los profesionales de todas las ciencias.

## Funciones de la Estadística

Los conceptos y temas de la estadística se utilizan en la actualidad en un gran número de ocupaciones. Las técnicas estadísticas constituyen una parte integral de las actividades de investigación en distintas áreas del saber humano.

La persona que comprenda los conceptos estadísticos y su metodología obtendrá mejor provecho de ellos. Su trabajo tal vez no necesite conocer la estadística sino aquello que lo faculte para saber cuándo se requieren los servicios de un experto y para poder comunicarse eficazmente con él.

El profesional, que entiende de estadística puede leer con inteligencia la literatura que sobre su campo de acción va apareciendo día con día. La estadística es una herramienta que ayuda a conocer la realidad. Sin embargo, también puede servir para distorsionar la verdad si no se tiene cuidado al usar los métodos estadísticos adecuadamente y si la interpretación de los resultados lo hacen incorrectamente.

- **Matemáticas Financieras.**

Las Matemáticas Financieras estudian las tasas de interés. Implícitamente están incluidos los estudios de créditos, inversiones, capitalizaciones y, en general, el desarrollo de las operaciones financieras. La tasa de interés es la relación que existe entre la cantidad de dinero pagado o recibido y la cantidad de dinero utilizado, es decir, la relación existente entre la utilidad y la inversión, mostrada en términos de porcentaje.

La Matemática financiera se puede dividir en dos grandes bloques de operaciones financieras que se dividen en operaciones simples, con un solo capital, y complejas, las denominadas rentas, que involucran corrientes de pagos como es el caso de las cuotas de un préstamo.

Se entiende por operación financiera la sustitución de uno o más capitales por otro u otros equivalentes en distintos momentos de tiempo, mediante la aplicación de una ley financiera. La ley financiera que se aplique puede ser mediante un régimen de interés simple cuando los intereses generados en el pasado no se acumulan y, por tanto, no generan, a su vez, intereses en el futuro. Los intereses se calculan sobre el capital original.

Si se trabaja en un régimen de capitalización compuesta los intereses generados en el pasado sí se acumulan al capital original y generan, a su vez, intereses en el futuro (los intereses se capitalizan). Según el sentido en el que se aplica la ley financiera existen operaciones de capitalización: cuando se sustituye un capital presente por otro capital futuro y de actualización o de descuento: cuando se sustituye un capital futuro por otro capital presente.

“Las matemáticas financieras tienen como propósito primordial presentar las herramientas matemáticas necesarias para evaluar la equivalencia del valor del dinero en diferentes tiempos y en diferentes circunstancias de la manera más sencilla



posible; es decir, abordando los temas con la menor complejidad matemática que el tema permite.”

Alfredo Díaz Mata, Matemáticas financieras

- **Operaciones Bancarias y Financieras.**

Las operaciones bancarias y financieras son aquellas mediante las cuales las personas o las entidades conceden a sus clientes sumas de dinero para las cuales intervienen las tasas de interés, arrendamientos, operaciones de banca de inversión, apalancamiento, requerimientos, etc. Es de suma importancia conocer sobre estas operaciones cuando se requiere hacer movimientos de dinero, solicitar créditos y conforme vamos creciendo personal y laboralmente inconscientemente nos involucramos de operaciones bancarias y financieras para obtener los bienes o servicios deseados.

- **Planeación Estratégica.**

La planeación estratégica es un proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos. Este proceso se aplica sobre todo en actividades de negocios. Dentro de los negocios se usa para proporcionar una dirección general a una compañía (llamada Estrategia empresarial) en estrategias financieras, estrategias de desarrollo de recursos humanos u organizativas, en desarrollos de tecnología de la información y crear estrategias de marketing para enumerar tan sólo algunas aplicaciones. Pero también puede ser utilizada en una amplia variedad de actividades desde las campañas electorales a competiciones deportivas y juegos de estrategia como el ajedrez. Se considera a la planificación estratégica como una forma genérica de modo que su contenido puede ser aplicado a cualquiera de estas áreas; es su función también la de proporcionar a las organizaciones herramientas de evaluación, seguimiento y medición de resultados, así mismo sienta las bases de la detección de áreas de oportunidad y la mejora continua de procesos.

La Planeación estratégica debe ser para las organizaciones de vital importancia, ya que en sus propósitos, objetivos, mecanismos, etc. se resume el rumbo, la dirección que toda la organización debe seguir, teniendo como objetivo final, el alcanzar las metas fijadas, mismas que se traducen en crecimiento económico, humano o tecnológico

Los propósitos y objetivos consisten en identificar cómo eliminar las deficiencias, que puedan presentarse en cualquiera de los procesos. Algunos escritores distinguen entre propósitos (que están formulados inexactamente y con poca especificación) y objetivos (que están formulados exacta y cuantitativamente como marco de tiempo y magnitud de efecto). No todos los autores realizan esta distinción, prefiriendo utilizar los dos términos indistintamente. Cuando los propósitos son utilizados en el área financiera, a menudo se denominan objetivos.

Las personas generalmente, tienen varios propósitos al mismo tiempo. La congruencia de los propósitos se refiere a cómo éstos se combinan con cualquier otro. ¿Es un propósito compatible con otro? ¿Encajan los dos para formar una

estrategia unificada? La jerarquía se refiere a la introducción de un propósito dentro de otro. Existen propósitos a corto plazo, a medio plazo y a largo plazo. Los propósitos a corto plazo son bastante fáciles de obtener, situándose justo encima de nuestra posibilidad. En el otro extremo, los propósitos a largo plazo son muy difíciles, casi imposibles de obtener. La secuencia de propósitos se refiere a la utilización de un propósito como paso previo para alcanzar el siguiente. Se comienza obteniendo los de corto plazo, se sigue con los de medio y se termina con los de largo. La secuencia de propósitos puede crear una escalera de consecución.

Cuando se establece una compañía, los propósitos deben estar coordinados de modo que no generen conflicto. Los propósitos de una parte de la organización deben ser compatibles con los de otras áreas. Los individuos tendrán seguramente propósitos personales. Estos deben ser compatibles con los objetivos globales de la organización.

Una buena estrategia debe:

- ✓ Ser capaz de alcanzar el objetivo deseado.
- ✓ Realizar una buena conexión entre el entorno y los recursos de una organización y competencia; debe ser factible y apropiada.
- ✓ Ser capaz de proporcionar a la organización una ventaja competitiva; debería ser única y sostenible en el tiempo.
- ✓ Dinámica, flexible y capaz de adaptarse a las situaciones cambiantes.
- ✓ Debe ser medible en términos de su efectividad.

- **Seminario de Investigación I y II.**

El seminario de investigación permite, a través de una guía de conocimientos básicos y estrategias enfocados en el método científico que se adquieran los elementos necesarios para llevar a cabo un protocolo de investigación, encaminadas al desarrollo de un tema de tesis o una investigación que pueda exponerla en diversos foros. Lo anterior involucra etapas de una investigación que consiste en revisión bibliográfica en literatura y artículos especializados sobre el tema, un marco teórico y conceptual, planteamiento del problema, justificación, objetivos, metodología, formulación y evaluación de hipótesis, diseño de experimentos, así como la selección de la muestra en caso necesario. Lo anterior es con la finalidad de participar directamente en un tema de interés, que se desarrolle de manera adecuada y permita construir una serie de conocimientos para la elaboración de tesis o un trabajo de monográfico.

- **Administración de Recursos Humanos.**

La administración de los recursos humanos consiste en aquellas actividades diseñadas para ocuparse de y coordinar a las personas necesarias para una organización. La administración de los recursos humanos busca construir y mantener un entorno de excelencia en la calidad para habilitar mejor a la fuerza de trabajo en la consecución de los objetivos de calidad y de desempeño operativo de la empresa.

La administración de los recursos humanos es un término moderno de lo que tradicionalmente se ha conocido como administración de personal o gerencia de personal. Los gerentes de recursos humanos pudieran seguir ejecutando las funciones tradicionales de los gerentes de personal, pero el alcance e importancia de su área de responsabilidad se ha alterado de manera significativa. En vez de ser los vigilantes corporativos, los gerentes de recursos humanos ahora asumen un papel estratégico de liderazgo en sus organizaciones. Deben tomar en consideración y planear en función del desarrollo de la cultura corporativa de la organización y, al mismo tiempo, vigilar las operaciones cotidianas involucradas con el mantenimiento de sistemas de administración de los recursos humanos en sus empresas.

El desarrollo de habilidades a través de la Capacitación y la instrucción, la promoción del trabajo en equipo y la participación, la motivación y el reconocimiento de los empleados, y proveer una comunicación significativa son habilidades importantes de recursos humanos que deben tener todos los gerentes para que la calidad total tenga éxito. En las organizaciones tradicionales, las funciones de administración de los recursos humanos identifican, preparan, dirigen y premian a los empleados por cumplir objetivos más bien estrechos. En organizaciones de la calidad total, las unidades de administración de los recursos humanos desarrollan políticas y procedimientos para asegurar que los empleados puedan desempeñar múltiples papeles, improvisar cuando sea necesario y dirigirse ellos mismos hacia una continua mejoría, tanto de la calidad del producto como del servicio al cliente.

Las prácticas de administración de los recursos humanos basadas en la calidad total trabajan a fin de lograr las metas siguientes:

1. Comunicar la importancia de la contribución que hace cada empleado a la calidad total.
2. Hacer hincapié en sinergias relacionadas con la calidad, disponibles mediante el trabajo en equipo.
3. Delegar la autoridad a los empleados para "hacer la diferencia".
4. Reforzar el compromiso individual y por equipos hacia la calidad mediante una amplia gama de premios y de reforzamientos.

Las empresas más importantes realizan estas metas a través de las prácticas siguientes:

- Integran los planes de recursos humanos con planes generales de calidad y desempeño operacional, para afrontar totalmente las necesidades de desarrollo de toda la fuerza de trabajo. Los planes de recursos humanos deben estar impulsados por los planes estratégicos generales.
- Involucran a todos los empleados en todos los niveles y todas las funciones.
- Utilizan con eficiencia sistemas de sugerencias y de reconocimientos para promover la participación y motivar a los empleados.
- Propician y apoyan el trabajo en equipo en toda la organización. Los equipos alientan un flujo libre de la participación y de la interacción entre sus miembros.

- Otorgan autoridad a los individuos y equipos para tomar decisiones que afectan la calidad y la satisfacción del cliente.
- Hacer amplias inversiones en Capacitación y educación, el trabajo los asociados están totalmente involucrados en esfuerzos de Capacitación, la importancia de la calidad y la satisfacción del cliente, y esbozan los procedimientos de la empresa hacia una mejora continua.
- Mantienen un entorno de trabajo que conduce al bienestar y crecimiento de todos los empleados. Empleados satisfechos son empleados productivos.
- Vigilan la extensión y eficacia de las prácticas de recursos humanos y miden la satisfacción del empleado como un medio de mejora continua.

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

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

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

### **Mapa curricular**

La carrera contiene cursos organizados de la siguiente manera:

#### **1. Asignaturas Generales (AG)**

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

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

#### **2. Asignaturas Divisionales (AD)**

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

- Ciencias Sociales y Económico Administrativas

- Estudios Internacionales
- Humanidades
- Ciencias
- Ingeniería

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

### **3. Asignaturas de Concentración Profesional (ACP)**

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

### **4. Asignaturas de Apoyo (AA)**

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

**CAPÍTULO 4**  
**DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA**  
**PROFESIONAL**

## CAPÍTULO 4

### DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

El manual de procesos financieros es un instrumento de apoyo para las actividades en el instituto, ya que en él se precisan los elementos fundamentales para la dirección, coordinación, evaluación y control administrativo del mismo, así como facilitar la adecuada relación entre sus distintas áreas administrativas y unidades de capacitación. La modernización, los avances tecnológicos y los nuevos retos a los que nos enfrentamos cada día, requieren de recurso humano mejor capacitado y poder hacer frente a la transformación que se vive dentro de la Industria y de los servicios.

Este manual describe mediante una secuencia lógica, de forma sistemática y detallada, las distintas actividades del área que lo conforma. Se realiza a fin de establecer el agrupamiento funcional de áreas afines y una adecuada división del trabajo, que mejore substancialmente las actividades que tiene encomendadas.

#### Descripción de Funciones

En Abril del año 2011 inicié mis labores dentro del departamento de Recursos Financieros, en el área administrativa del Instituto de Capacitación Para El Trabajo Del Estado de Quintana Roo como Secretaria Ejecutiva “D” y en mis años laborales dentro del instituto he desarrollado las siguientes actividades:

- Elaboración, control, trámite y solicitud de recursos por aportaciones Estatales y Federales
- Elaboración de informes mensuales de ingresos y egresos
- Elaboración de un control de saldos bancarios y sus movimientos diarios
- Contabilidad de abonos a bancos por parte del Gobierno del Estado y la Federación
- Pago de nómina
- Pago de materiales y suministros
- Pago de servicios generales
- Envío de remesas a unidades de capacitación
- Elaboración y control de la facturación electrónica
- Atención y cobro a clientes para facturación
- Elaboración y control del sistema SENTRE
- Manejo del sistema SAACG
- Manejo del sistema CONTPAQ
- Manejo del sistema CFDInova de la empresa Konesh Soluciones
- Soporte a unidades de capacitación
- Compromiso con el instituto, para rendir de acuerdo a las funciones solicitadas.
- Transferencia de información bancaria al Depto. de Contabilidad
- Acudir y respetar el horario laboral
- Mantener en orden mi área de trabajo

## **Articulación de la formación académica y el problema identificado.**

Con los años que llevo laborando en el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, he adquirido experiencia estando en la administración del Departamento de Recursos Financieros, el cual al mismo tiempo me ha permitido un crecimiento tanto personal como profesional.

El departamento en el que ejerzo mis actividades se puede dividir en dos, el área financiero y el área contable, dos de las raíces importantes de la carrera que cursé. La parte que más disfruto es la financiera. Las finanzas pueden definirse como: “El arte y la ciencia de la administración en dinero. Virtualmente todos los individuos y organizaciones ganan u obtienen dinero y lo gastan o invierten. Así pues, las finanzas se ocupan en los procesos para las instituciones o mercados, empresas o gobiernos” (*Lawrence J. Gitman*). Este autor me ayudó a comprender que la relación finanzas- economía – contabilidad es siempre fundamental para una administración correcta. El campo de las finanzas es estrechamente relacionado con la economía y la contabilidad, es importante conocer en qué estado se encuentra el entorno económico y por otro lado el registro contable del proceso financiero que se pudo hacer gracias al flujo económico que existe. Aunque la parte financiera la disfruto más, no quiere decir que el área contable lo dejo de un lado, “Un sistema de contabilidad eficiente, que incluya algún tipo de control presupuestario, suministrará los datos fundamentales para ejercer un verdadero control financiero con el propósito de estar en condiciones de vivilar este aspecto básico de la administración” (*Harold Koontz y Heinz Wihrich*).

La carrera de sistemas comerciales me ha dado las herramientas para poder ejercer en cualquier entidad sea pública o privada y con ello implementar alternativas y estrategias para dar solución a cualquier problemática. Así mismo, me ha instruido para participar en la formación y desarrollo de nuevas iniciativas tomando en cuenta los principios del desarrollo, conservación, manejo y utilización que conlleva una empresa, así como los recursos financieros, humanos, y materiales, dentro del instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo.

Las asignaturas que cursé en la Universidad fueron los puntos clave que me permitieron identificar el problema, por medio de una serie de análisis para conocer la situación actual del departamento ya que tiene una relación directa. Dentro de las asignaturas puedo mencionar las siguientes:

- **Matemáticas:** Realizo constantemente operaciones básicas y cálculos matemáticos de diversa índole para darle una solución exacta a la situación que se presente.
- **Administración:** Llevo a cabo la administración del departamento en todo proceso que me compete, considerando en todo momento los procesos administrativos que adquirí en la carrera. Al igual que desarrollo y fortalezo las relaciones humanas dentro de la empresa, con los clientes y con cada uno de los que acuden a realizar un trámite al instituto.



- **Metodología de la investigación en ciencias sociales:** Me ayudó para integrar mi protocolo de monografía por experiencia profesional, ya que por medio de la investigación dentro del instituto se logró conocer la situación actual del mismo.
- **Economía y la empresa:** Con esta materia analizo las bases conceptuales de sistema económico en su conjunto desde una perspectiva del ámbito que afecta el desarrollo y buen funcionamiento del departamento.
- **Planeación estratégica:** Me ha dado el conocimiento de los conceptos básicos de la planeación para llevar a cabo los procesos y funciones adecuada y debidamente.
- **Derecho mercantil y derecho fiscal:** Se estudia diariamente el ámbito mercantil patentes, diseños industriales, marcas, títulos de crédito y avisos comerciales. Obligaciones y contratos mercantiles. Disposiciones fiscales de personas físicas y personas morales: tramites fiscales ante instancias de gobierno. Estructura de la Ley del Impuesto sobre la Renta (ISR). Ya que son requisitos fundamentales que se deben de saber para las negociaciones. Así como mi posición como trabajadora de Gobierno y aspectos legales para llevar a cabo la facturación electrónica.
- **Sistemas de distribución y transporte:** Me ha permitido entregar y recibir documentación entre la Dirección de Administración con otros organismos gubernamentales en el país para cumplir con tiempos de envío adecuados, entregar en tiempo y forma lo solicitado.
- **Ética:** Es base fundamental, para realizar las funciones dentro del instituto, esta asignatura me ha permitido fortalecer los valores que el instituto mantiene para los trabajadores/clientes y con ello realizar mis funciones con ética profesional.

“La ética es la búsqueda de los fundamentos razonables de bien hacer. Hablar de ética supone introducirse en la averiguación de principios universalmente validos sobre el bien y elmal que se abstraen de cualquier vinculación social, cultural o personal”

Perriot E., Une interrogation sans fin.

- **Lógica:** La lógica es fundamental para generar conocimiento la cual me lleva a mi formación profesional universitaria, me da la capacidad de analizar las situaciones y las actividades para obtener fundamentos y argumentos en la solución de problemáticas.
- **Escritura y Comprensión de Textos:** Me ha formado en mi ejercicio profesional al relacionarme con otras instituciones y en la redacción de documentos, también me ha apoyado en mi expresión verbal y con ello procuro una interpretación reflexiva y cualitativa.

- **Estadística Descriptiva e Inferencial:** La estadística ha servido para manejar datos y me ha dado las herramientas para la utilización e interpretación de los mismos dentro de un proceso de investigación, además me ha enseñado a graficar en diferentes sistemas de cómputo y con ello plantear la hipótesis para sustentar resultados.
- **Introducción a la Contabilidad y Análisis de Estados Financieros:** Entre elaboraciones de hojas de trabajo, balanza de comprobación, estado de resultados, aprender a diferenciar entre activo y pasivo, definir que es capital, los principios contables y sus fines fundamentales comprendí que la contabilidad y el análisis de los estados financieros es básico para cualquier empresa, ya que al saber interpretar se observa la situación financiera de la empresa y con ello aplicar planes estratégicos sea cual sea la situación.
- **Matemáticas Financieras:** Con las matemáticas financieras he conocido de una manera más cercana los conocimientos más importantes que se ven en el medio financiero, además de considerar que es la base para poder estudiar otras materias y con ello proceder al manejo del dinero.
- **Contabilidad de Costos:** En las funciones que ejerzo en mi campo laboral he puesto en práctica los conceptos básicos de la contabilidad de costos y va de la mano con el análisis de los estados financieros que se manejan en el departamento.
- **Operaciones Bancarias y Financieras:** Me ha ayudado a conocer las instituciones financieras, a saber qué es una tasa de interés, qué es un requerimiento o arrendamiento entre otras cosas. Al manejar la banca de mi institución todos los conceptos desarrollados en clase me han facilitado su comprensión.
- **Planeación Estratégica:** La planeación estratégica es fundamental para el desarrollo del manual para el departamento porque me ayuda a definir la misión, el establecimiento de objetivos y metas del mismo. También me ayuda a diseñar estrategias para la solución una problemática y a hacer mi trabajo con eficiencia.

“La planeación es la función más importante de la administración, puesto que requiere escoger una alternativa de acción entre varias, tratando de alcanzar los objetivos previamente establecidos.”

Alejandro Garrido, Administración, contabilidad y costos.

- **Administración de Recursos Humanos:** La administración de los recursos humanos me ha servido en aquellas actividades diseñadas para ocuparse de y coordinar a las personas, en situaciones necesarias para una buena organización. También me ha servido para mantener un entorno de calidad y armonía con mis compañeros de trabajo.

## **Sobre la Formación Profesional y Área Laboral**

Gracias a que la carrera de sistemas comerciales tiene varios enfoques, puedo aportar diferentes ideas en mi área laboral, lo aprendido lo aplico en la solución de problemas, en la toma de decisiones y se relacionan en cuanto a la administración de una empresa. Es una carrera muy completa ya que con las herramientas que nos brinda nos podemos desarrollar en la iniciativa tanto pública como privada. La preparación que se obtiene durante 4 años es esencial para poder atender y resolver problemáticas así como saber responder a ellas, aplicar principios y valores.

## **Análisis sobre la Importancia de la Licenciatura de Sistemas Comerciales y la Universidad de Quintana Roo**

La Universidad de Quintana Roo ha logrado que la licenciatura en Sistemas Comerciales sea una de las carreras con más demanda por la población en el Estado de Quintana Roo ya que se ha enfocado en lograr que los egresados de esta carrera tengan una gran visión, así mismo ha logrado que tengan una capacidad de la auto crítica para poder desempeñarse en forma honesta en base a principios éticos y valores que le permitan tener una actitud humanista, científica y con responsabilidad social.

## **ANÁLISIS ESTRATÉGICO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS**

### **ANÁLISIS EXTERNO DEL DEPARTAMENTO**

El análisis externo consiste en detectar y evaluar acontecimientos y tendencias que sucedan en el entorno de la empresa, con el fin de detectar las oportunidades y amenazas. Para el análisis externo se evalúan las fuerzas económicas, sociales gubernamentales, tecnológicas; así como a la competencia, los clientes y proveedores de la empresa. Se evalúan aspectos que ya existen, así como aspectos que podrían existir.

### **ANÁLISIS INTERNO DEL DEPARTAMENTO**

El análisis interno de la empresa consiste en el estudio de los diferentes aspectos o elementos que puedan existir dentro de la empresa, con el fin de conocer el estado o la capacidad con que esta cuenta, y detectar sus fortalezas y debilidades. Para el análisis interno se evalúan los recursos que posee una empresa ya sean financieros, humanos, materiales, tecnológicos, etc.

### **ANÁLISIS FODA**

El análisis FODA, es un método que permite conocer la situación de la empresa analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades). Para planificar y desarrollar las estrategias necesarias para encontrar la solución a cualquier problemática que se pudiera presentar dentro de la empresa.

## MATRIZ FODA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS

Ilustración 12. Factores internos del Departamento de Recursos Financieros



Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 13. Factores externos del Departamento de Recursos Financieros



Fuente: Elaboración propia.

## **Fortalezas**

### **F1.- Personal con experiencia**

Todo el personal que labora en Recursos Financieros recibe capacitación por medio del jefe del departamento, quien es el encargado de dar la cara por todos al Administrador y al Director General sobre el trabajo que se realiza. Así mismo parte del personal ha trabajado en las administraciones de otras instituciones de gobierno.

### **F2.- Personal con estudios relacionados al departamento**

El personal que trabaja dentro de este departamento tiene estudios relacionados a este mismo, eso facilita el buen entendimiento entre todos los compañeros y con ello se consigue que el trabajo avance eficazmente.

### **F3.- Facilidad para obtener información**

En el departamento de Recursos Financieros entendemos cuál es nuestra función y cuál es la información que necesitamos para completar nuestro trabajo y terminarlo, entonces podremos razonar unos con otros en el momento de solicitar información a otro departamento, para estar en sintonía debemos tener claras las funciones que se llevan a cabo.

### **F4.- Buena relación laboral con otros departamentos**

El buen entendimiento con otras áreas relacionadas al departamento también es importante para que toda la información fluya y se obtenga en tiempos adecuados, sin atrasarse y entendiendo que todos somos uno, si un departamento no coopera adecuadamente, no se podrá llevar el trabajo en tiempos adecuados.

### **F5.- Suficiente personal**

Se cuenta con el personal suficiente para realizar cada trabajo que se solicite para llevar el departamento al buen funcionamiento.

## **DEBILIDADES**

- **Falta de interés**

En el departamento, parte del personal se encuentra la mayoría del tiempo con esa falta de interés que no sirve para el avance tanto personal como grupal, lo que lleva muchas veces a que las tareas asignadas no surjan con eficacia.

- **Método tradicional laboral**

Se sigue manejando un método tradicional y poco funcional en el departamento para llevar a cabo el trabajo solicitado, el cual no ha permitido que se avance en cuestión de entregar resultados de calidad y con bases.

- **Falta de planes estratégicos**

La falta de un plan estratégico hace que en ciertos momentos se pierda esa línea de pasos a seguir para el buen funcionamiento de un departamento.

- **Falta de administración de tiempo para el desarrollo de actividades**

Se deben saber administrar los tiempos que contamos para cada actividad, es decir, si se cuentan con ocho horas diarias laborales hay que hacer efectivas las ocho horas. No siempre se hacen funcionales y ciertas veces se le dedica mucho tiempo a actividades menos importantes que otras.

- **Falta de un manual para el desarrollo de actividades**

Contando con un manual de actividades, indicando qué actividad realizará cada persona del departamento no existirían confusiones y algunas veces se evitarían conflictos.

## **OPORTUNIDADES**

- **Funcionamiento del departamento más actualizado**

El conocimiento de nuevas tecnologías o softwares y la aplicación de ellos sería funcional para el departamento, ya que con el apoyo de la tecnología se reducirían cargas de trabajo para hacer más funcionales las horas de la jornada laboral.

- **Mostrar la importancia del departamento**

Para otros departamentos, Recursos Financieros es solamente: hacer y recibir pagos. Si tuviesen el conocimiento de cuán importante es solventar una auditoría, respaldar con sus respectivas facturas esos cargos y abonos, entre otras cosas, nos darían la información en tiempo y forma y con ello Recursos Financieros llevaría una contabilidad más estable.

- **Un departamento más armónico**

Implementando un manual que ayude al buen funcionamiento del departamento, obtendremos un departamento más armónico porque cada persona sabría su función exacta y cuando haya que pedir cierta información ya sabremos a quien dirigirnos correctamente.

- **Implementación de estrategias**

Implementar estrategias servirá para que el departamento funcione al máximo. Esas estrategias nos ayudarán a llevar a cabo una planificación para llegar a cumplir nuestras metas y objetivos que tenemos como departamento y equipo.

- **Flexibilidad a los cambios**

Existen personas que frente al cambio se paralizan y temen por lo que suceda. Todo cambio es bueno. Con el manual que se aplicará, las personas laborando en el departamento de Recursos Financieros tendrán la oportunidad de enfrentarse al cambio y con ello experimentar y aprender nuevas cosas. Nos servirá para no estancarnos, para ser más competitivos y entender que nuestra mente y trabajo siempre estará en constante cambio para poder seguir avanzando.

## **AMENAZAS**

- **Llegada de personal nuevo sin conocimiento del departamento**

Existe la problemática en las dependencias de Gobierno de que no siempre se integra personal capacitado o con conocimientos afines al departamento, por lo tanto, la llegada de nuevo personal sin conocimientos afines puede desbalancear la eficiencia lograda en el departamento.

- **Crisis económica**

La crisis económica es inevitable y lo podemos ver no solo en dependencias de gobierno, también en empresas particulares.

- **Deterioro del equipo de cómputo**

El deterioro del equipo de cómputo se da con el tiempo o el mal uso del mismo. El equipo de cómputo es una de las principales herramientas que se usan en el departamento porque en ella se encuentran sistemas que tienen bases de datos importantes etc.

- **Mala comunicación entre el personal**

Muchas veces la mala comunicación lleva a tener conflictos entre el personal, lo que puede fracturar la armonía en el departamento y si no existe armonía no se puede llegar al éxito porque no se trabaja de una manera adecuada.

- **Falta de interés del personal**

Es posible que ante los cambios y las propuestas para mejorar el departamento, el personal tenga falta de interés, lo que no ayudará a cumplir los objetivos del manual.

- **DEPARTAMENTOS RELACIONADOS**

Todos los departamentos del instituto tienen relación con el departamento de recursos financieros, pero relación directa para realizar funciones descritas en el manual son los siguientes:

- Depto. De Recursos Humanos
- Depto. De Recursos Materiales
- Unidades de Capacitación

## **ESTRATEGIAS**

Las estrategias son una serie de acciones planeadas adecuadamente, las cuales se dirigen hacia una misma dirección para lograr un fin determinado. Después de haber realizado el análisis sobre la problemática y conociendo las ventajas y desventajas del departamento, es necesario crear un manual de procesos a seguir para llevar un departamento armónico en el cual todos los empleados conozcan sus funciones y dar respuestas eficientes ante las problemáticas. Al contar con el manual también lograremos estar en contacto con los departamentos relacionados el cual nos beneficiará en cuanto al flujo de información y entre otras cosas tener el departamento al día.

## **ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS**

El objetivo del departamento de Recursos Financieros es establecer un control del ejercicio presupuestal y contable del Instituto, así como contribuir con la ministración y control de los recursos monetarios asignados, con el fin de apoyar la consecución de los objetivos y la realización de los programas del Instituto. Para ello se han establecido las siguientes estrategias:

- Coordinar la recepción, manejo y control de los ingresos que por diversas fuentes obtenga el Instituto, bajo los rubros de Ingresos Propios, presupuesto Estatal y Presupuesto Federal.
- Supervisar la correcta aplicación de los recursos financieros de acuerdo a las disposiciones establecidas.
- Coordinar las cuentas bancarias del Instituto, para establecer el control y operación de sus fondos.
- Verificar e informar diariamente a la Dirección Administrativa y Dirección General, los saldos de las cuentas bancarias del Instituto.
- Supervisar la elaboración de los estados financieros de la Dirección General y la integración del consolidado.

- Coordinar la ministración de los recursos financieros que requieran las Unidades de Capacitación para el desempeño de sus funciones.
- Vigilar, controlar y programar el pago a los proveedores del Instituto.
- Supervisar la comprobación correcta de los egresos del Instituto, así como las ministraciones anticipadas sujetas a comprobación y en su caso, verificar el reintegro correspondiente.
- Mantener comunicación permanente con el Departamento de Recursos Humanos para coordinar los pagos de sueldos al personal, así como los pagos de Impuestos, ISSSTE, SAR-FOVISSTE y Compañía Aseguradora.
- Proporcionar la información y apoyo que le sea solicitado por los entes fiscalizadores en la realización de auditorías y seguimiento a las mismas así como solventar las observaciones que se deriven de las auditorías realizadas por los entes fiscalizadores.

## **IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS PARA LA SOLUCION DEL PROBLEMA**

Con la implementación del manual se podrán desarrollar adecuadamente las estrategias establecidas, para ello se analizarán detalladamente las tareas correspondientes y se observará lo que esté causando que cada función del departamento no se ejerza eficazmente. El área financiera interactúa con otras áreas del Instituto para ayudar a que ésta opere en la forma más eficiente posible. Todas las decisiones del instituto tienen efectos financieros y todas las áreas deben saberlo, por lo tanto, el manual debe iniciar su implementación desde el departamento y debe extenderse hasta las demás áreas para que todas trabajemos en armonía. Lo que se plantea es desarrollar el manual, imprimirlo y hacérselo llegar a las áreas pertinentes, para ello se debe describir detalladamente cada función relacionada y a quién le corresponden.

## **DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS**

### **OBJETIVOS**

- El buen funcionamiento del departamento de recursos financieros así como dar respuesta al trabajo solicitado con eficacia.
- Un departamento en armonía.
- Flujo de información eficiente.
- Personal más informado y seguro de su trabajo.
- Dar a entender la importancia del departamento

### **METAS**

- Extender el manual hacia las demás áreas y no solo enfocándose en recursos financieros para lograr un trabajo armónico y funcional para la dirección general del ICAT.
- Mejor comunicación con departamentos relacionados
- Contar con información al día
- Saber dar respuesta a problemáticas



## **DISEÑO DE PROCESOS**

### **▪ LISTADO Y NOMBRE**

1. Coordinar la recepción, manejo y control de los ingresos que por diversas fuentes obtenga el Instituto, bajo los rubros de Ingresos Propios, presupuesto Estatal y Presupuesto Federal.
2. Supervisar la correcta aplicación de los recursos financieros de acuerdo a las disposiciones establecidas.
3. Coordinar las cuentas bancarias del Instituto, para establecer el control y operación de sus fondos.
4. Verificar e informar diariamente a la Dirección Administrativa y Dirección General, los saldos de las cuentas bancarias del Instituto.
5. Supervisar la elaboración de los estados financieros de la Dirección General y la integración del consolidado.
6. Coordinar la ministración de los recursos financieros que requieran las Unidades de Capacitación para el desempeño de sus funciones.
7. Vigilar, controlar y programar el pago a los proveedores del Instituto.
8. Supervisar la comprobación correcta de los egresos del Instituto, así como las ministraciones anticipadas sujetas a comprobación y en su caso, verificar el reintegro correspondiente.
9. Mantener comunicación permanente con el Departamento de Recursos Humanos para coordinar los pagos de sueldos al personal, así como los pagos de Impuestos, ISSSTE, SAR-FOVISSTE y Compañía Aseguradora.
10. Proporcionar la información y apoyo que le sea solicitado por los entes fiscalizadores en la realización de auditorías y seguimiento a las mismas así como solventar las observaciones que se deriven de las auditorías realizadas por los entes fiscalizadores.

- **PROCESOS Y DIAGRAMAS**

Tabla 3. Coordinación, manejo y control de ingresos propios.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>1. PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN, MANEJO Y CONTROL DE INGRESOS.</b>		
<b>OBJETIVO: COORDINAR LA RECEPCIÓN, MANEJO Y CONTROL DE LOS INGRESOS QUE POR DIVERSAS FUENTES OBTENGA EL INSTITUTO, BAJO LOS RUBROS DE INGRESOS PROPIOS, PRESUPUESTO ESTATAL Y PRESUPUESTO FEDERAL.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO PARA INGRESOS PROPIOS</b>		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Recursos Financieros	Coordinar la recepción: Las unidades de capacitación o las dependencias que depositen en nuestra cuenta, deberán referenciar su pago. De no ser así, se mantienen contacto con ellas para identificar el pago.
2	Recursos Financieros	Manejo: Solamente se utilizaran correspondientemente a lo que indique el departamento de planeación quien previamente analiza la aplicación del recurso.
3	Recursos Financieros	Control: En los saldos bancarios diarios se anotará el uso y manejo de todo lo entrante y saliente de las cuentas de este instituto.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 14. Coordinación, manejo y control de ingresos propios.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN, MANEJO Y CONTROL DE INGRESOS.**



Fuente: elaboración propia.

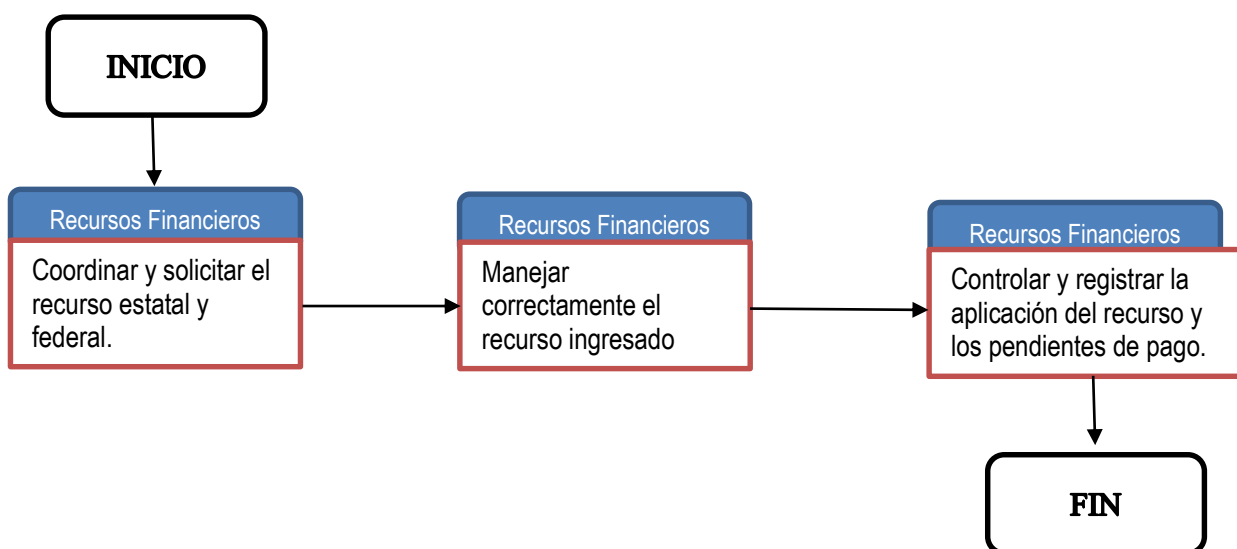
Tabla 4. Coordinación, manejo y control de ingresos estatales y federales.

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO PARA ESTATAL Y FEDERAL</b>		
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
1	Recursos Financieros	Coordinar: previo a la quincena, se solicita por medio de facturas a gobierno del Estado el recurso para los pagos correspondientes. Cada factura lleva un concepto diferente: Neto, Pensión, ISSSTE, FOVISSSTE, ISR, SAR, pensión alimenticia y otras deducciones.
2	Recursos Financieros	Manejo: se aplica su uso de acuerdo a la factura que corresponda.
3	Recursos Financieros	Control: se registra en la base de datos, el control de los recibos pagados y pendientes de pago, así como en los saldos diarios.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 15. Coordinación, manejo y control de ingresos estatales y federales.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN, MANEJO Y CONTROL DE INGRESOS.**



Fuente: elaboración propia.

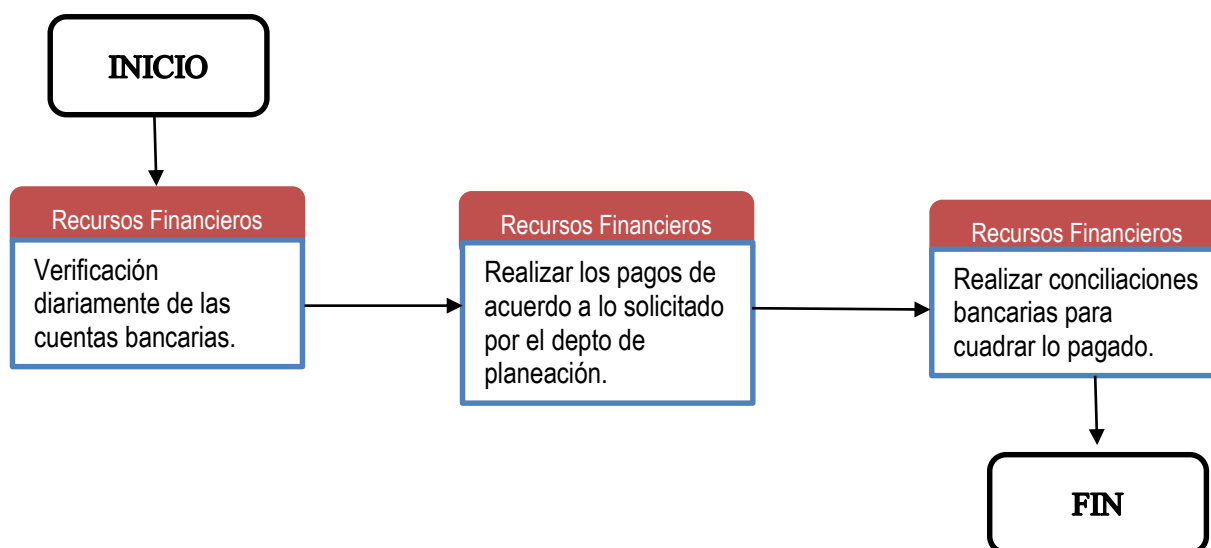
Tabla 5. Supervisión de la aplicación de los recursos.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>2. PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN DE LA APLICACIÓN DE LOS RECURSOS.</b>		
<b>OBJETIVO: SUPERVISAR LA CORRECTA APLICACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE ACUERDO A LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Recursos Financieros	Se verifican diariamente las cuentas del instituto para registrar en la base de datos lo depositado y estar monitoreando la solvencia de las mismas.
2	Recursos Financieros	Se realizan los pagos correspondientes de acuerdo a lo solicitado por el departamento de planeación.
3	Recursos Financieros	Se realizan conciliaciones para revisar la correcta aplicación de los recursos y cuadrar los bancos.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 16. Supervisión de la aplicación de los recursos.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN DE LA APLICACIÓN DE LOS RECURSOS.**



Fuente: elaboración propia.

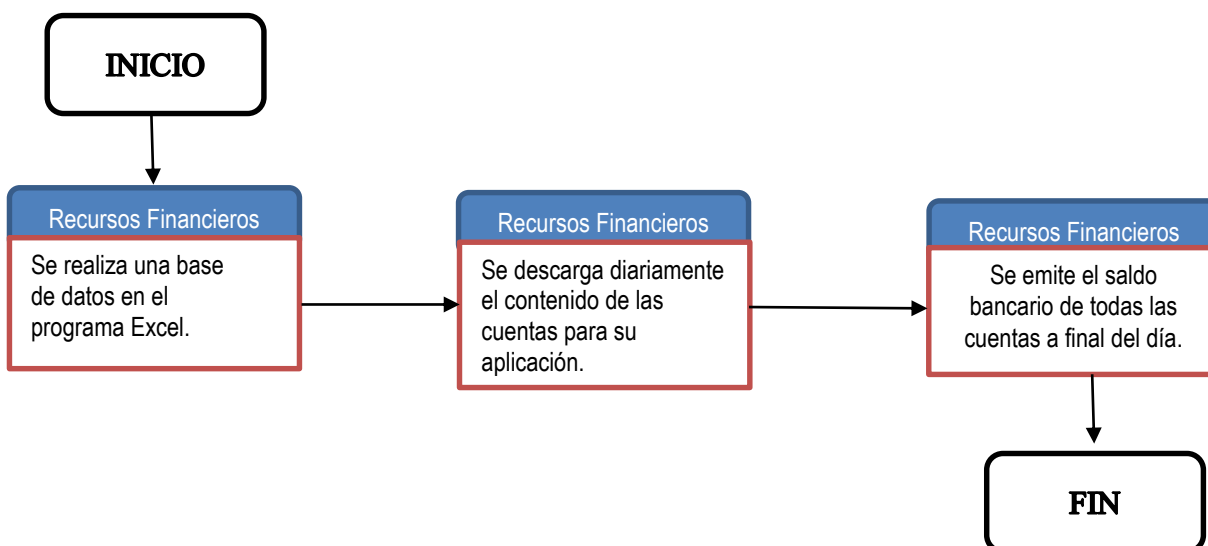
Tabla 6. Coordinación de cuentas bancarias.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>3. PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS.</b>		
<b>OBJETIVO: COORDINAR LAS CUENTAS BANCARIAS DEL INSTITUTO, PARA ESTABLECER EL CONTROL Y OPERACIÓN DE SUS FONDOS.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
1	Recursos Financieros	Se realiza una base de datos en el programa Excel.
2	Recursos Financieros	Se descarga diariamente el contenido de las cuentas, con el fin de no sobregirar las cuentas en caso de haber un cheque en tránsito. Se descargan tanto ingresos como egresos, cheques pagados, cobrados, depósitos a terceros, etc.
3	Recursos Financieros	Se emite el saldo bancario de todas las cuentas a final del día.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 17. Coordinación de cuentas bancarias.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS.**



Fuente: elaboración propia.

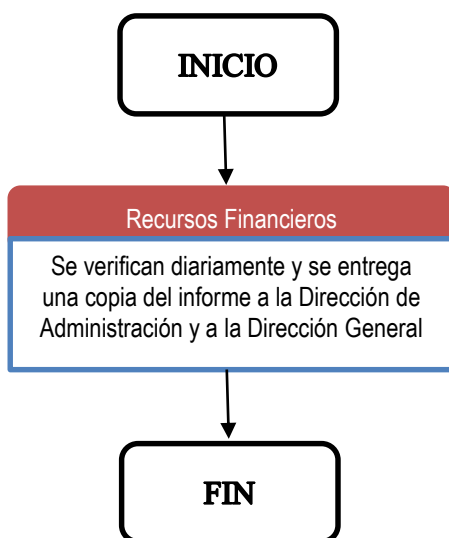
Tabla 7. Verificación de saldos bancarios.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>4. PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN DE SALDOS BANCARIOS.</b>		
<b>OBJETIVO: VERIFICAR E INFORMAR DIARIAMENTE A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DIRECCIÓN GENERAL, LOS SALDOS DE LAS CUENTAS BANCARIAS DEL INSTITUTO.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
1	Recursos Financieros	Se verifican diariamente y se entrega una copia del informe a la Dirección de Administración y a la Dirección General, firmado por el jefe del departamento para el conocimiento de los directores correspondientes.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 18. Verificación de saldos bancarios.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN DE SALDOS BANCARIOS.**



Fuente: elaboración propia.

Tabla 8. Supervisión y emisión de los estados financieros.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>5. PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN Y EMISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.</b>		
<b>OBJETIVO: SUPERVISAR LA ELABORACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE CADA UNIDAD DE CAPACITACIÓN, ASÍ COMO LA REALIZACIÓN DEL ESTADO FINANCIERO DE LA DIRECCIÓN GENERAL Y LA INTEGRACIÓN DEL CONSOLIDADO.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
1	Recursos Financieros	Se emiten cuatro tomos de los estados financieros desde el programa SAACG con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de cambios de la situación financiera.</li> <li>• Estado de flujos de efectivo</li> <li>• Estado de origen y aplicación de recursos</li> <li>• Estado de resultados</li> <li>• Estados de actividades</li> <li>• Estado de variaciones en la hacienda pública</li> <li>• Reporte analítico del activo.</li> <li>• Reporte analítico del pasivo.</li> <li>• Estado analítico de la deuda y otros pasivos.</li> <li>• Estado de situación financiera</li> <li>• Balanza de comprobación (del mes al que corresponda)</li> <li>• Intereses de la deuda.</li> <li>• Notas de los estados financieros</li> <li>• Estado de cuenta por unidad.</li> </ul>
2	Recursos Financieros	Se engargolan o se encarpetan
3	Recursos Financieros	Se entregan para firma por el Director Administrativo y el Director General.
4	Recursos Financieros	Se envía a las siguientes dependencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría Superior del Estado</li> <li>• DGCFT</li> <li>• SEFIPLAN</li> <li>• Secretaría de la gestión pública</li> </ul>
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 19. Supervisión y emisión de los estados financieros.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN Y EMISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.**



Fuente: elaboración propia.

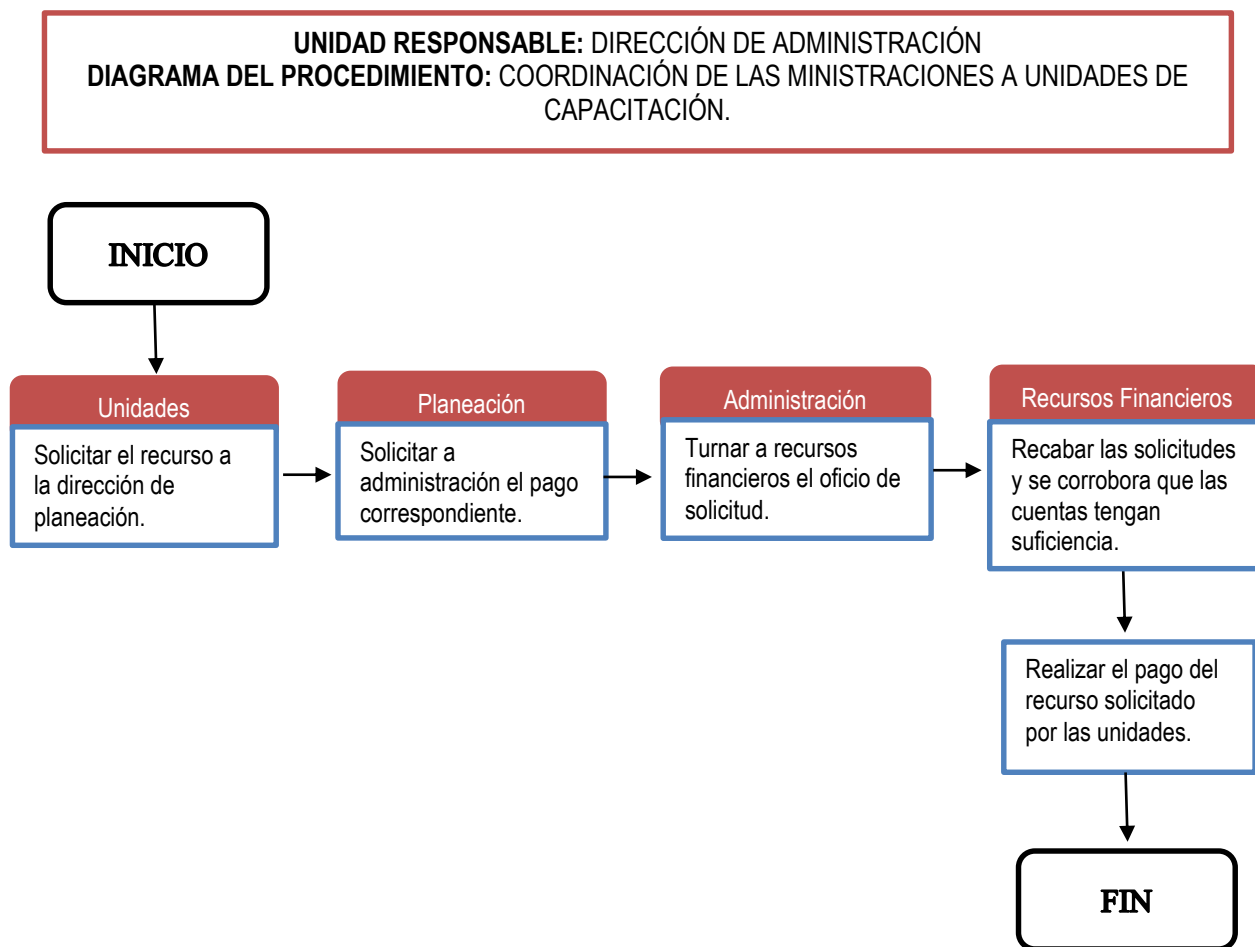
Tabla 9. Coordinación de las ministraciones a unidades de capacitación.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>6. PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN DE LAS MINISTRACIONES A UNIDADES DE CAPACITACIÓN.</b>		
<b>OBJETIVO: COORDINAR LA MINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS QUE REQUIERAN LAS UNIDADES DE CAPACITACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
1	Unidades de Capacitación	Las unidades de capacitación solicitan recurso a la dirección de planeación.
2	Planeación	La dirección de planeación solicita a administración el pago correspondiente.
3	Administración	Administración turna a recursos financieros el oficio de solicitud.
4	Recursos Financieros	En recursos financieros se recaban las solicitudes y se corrobora que las cuentas de donde saldrá el recurso tengan suficiencia.
5	Recursos Financieros	Se realiza el pago del recurso solicitado por las unidades.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.



Ilustración 20. Coordinación de las ministraciones a unidades de capacitación.



Fuente: elaboración propia.

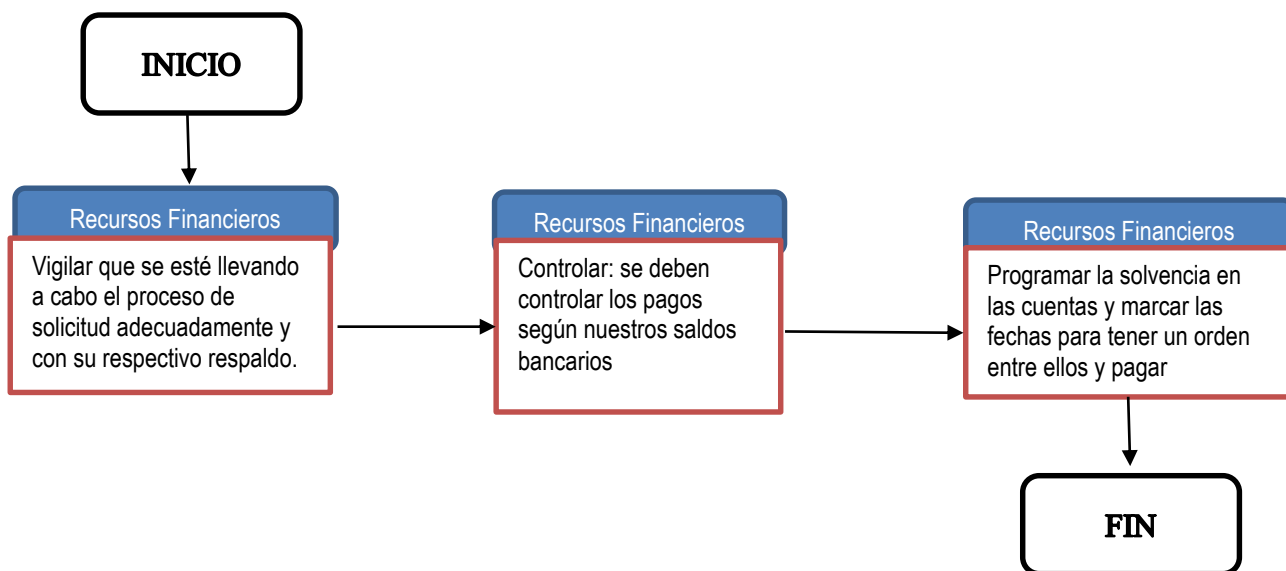
Tabla 10. Control de pago a proveedores.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>7. PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PAGO A PROVEEDORES.</b>		
<b>OBJETIVO: VIGILAR, CONTROLAR Y PROGRAMAR EL PAGO A LOS PROVEEDORES DEL INSTITUTO.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Recursos Financieros	Vigilar: vigilar que se esté llevando a cabo el proceso de solicitud adecuadamente y con su respectivo respaldo.
2	Recursos Financieros	Controlar: se deben controlar los pagos según nuestros saldos bancarios para no sobregirar las cuentas.
3	Recursos Financieros	Programar: se deberá programar la solvencia en las cuentas y marcar las fechas para tener un orden entre ellos y pagar puntualmente.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 21. Control de pago a proveedores.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PAGO A PROVEEDORES.**



Fuente: elaboración propia.

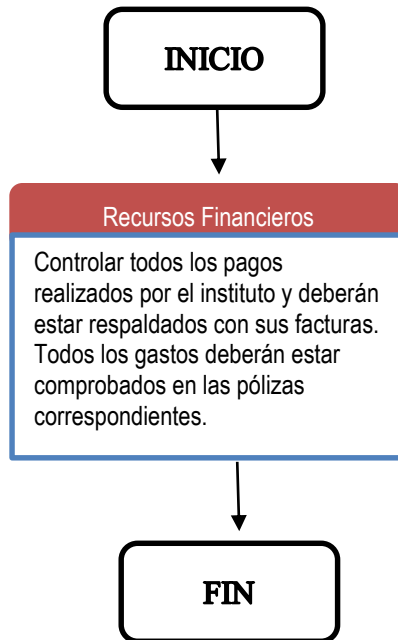
Tabla 11. Supervisión de egresos y ministraciones a comprobar.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>8. PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN DE EGRESOS Y MINISTRACIONES A COMPROBAR.</b>		
<b>OBJETIVO: SUPERVISAR LA COMPROBACIÓN CORRECTA DE LOS EGRESOS DEL INSTITUTO, ASÍ COMO LAS MINISTRACIONES ANTICIPADAS SUJETAS A COMPROBACIÓN Y EN SU CASO, VERIFICAR EL REINTEGRO CORRESPONDIENTE.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Recursos Financieros	Se debe llevar un control de todos los pagos realizados por el instituto y deberán estar respaldados con sus facturas. Todos los gastos deberán estar comprobados en las pólizas correspondientes.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 22. Supervisión de egresos y ministraciones a comprobar.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN DE EGRESOS Y MINISTRACIONES A COMPROBAR.**



Fuente: elaboración propia.

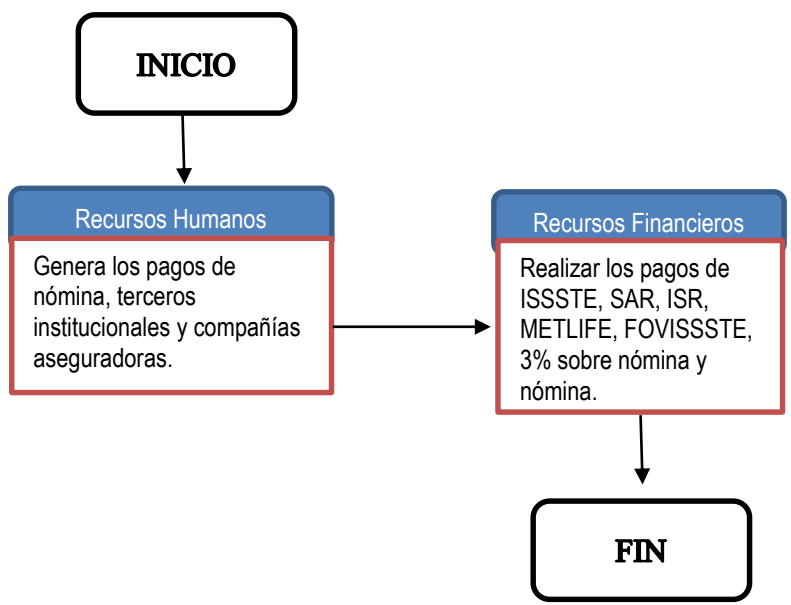
Tabla 12. Gestión y control de pagos institucionales.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>9. PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y CONTROL DE PAGOS INSTITUCIONALES.</b>		
<b>OBJETIVO: MANTENER COMUNICACIÓN PERMANENTE CON EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PARA COORDINAR LOS PAGOS DE SUELDOS AL PERSONAL, ASÍ COMO LOS PAGOS DE IMPUESTOS, ISSSTE, SAR-FOVISSTE Y COMPAÑÍA ASEGURADORA.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
1	Recursos Humanos	El departamento de recursos humanos genera los pagos de nómina, terceros institucionales y compañías aseguradoras.
2	Recursos Financieros	Recursos financieros y Recursos Humanos deben estar en constante comunicación para realizar el pago correspondiente, en tiempo y forma del ISSSTE, SAR, ISR, METLIFE, FOVISSSTE y 3% sobre nómina. Así como quincenalmente la nómina de la dirección general y las unidades de capacitación.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 23. Gestión y control de pagos institucionales.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y CONTROL DE PAGOS INSTITUCIONALES.**



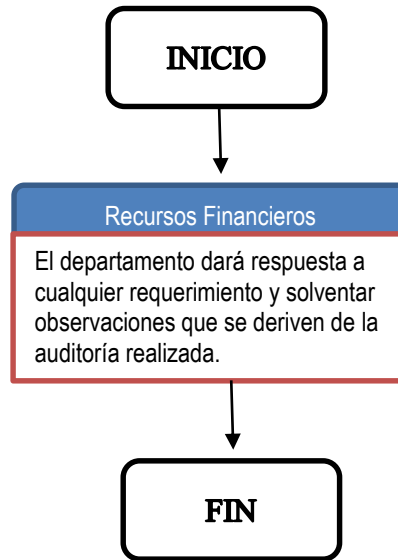
Fuente: elaboración propia.

Tabla 13. Coordinación y apoyo en periodo de auditorías.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>10. PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN Y APOYO EN PERIODO DE AUDITORIAS.</b>		
<b>OBJETIVO:</b> PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN Y APOYO QUE LE SEA SOLICITADO POR LOS ENTES FISCALIZADORES EN LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS Y SEGUIMIENTO A LAS MISMAS ASÍ COMO SOLVENTAR LAS OBSERVACIONES QUE SE DERIVEN DE LAS AUDITORÍAS REALIZADAS POR LOS ENTES FISCALIZADORES.		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
1	Recursos Financieros	Cuando un ente fiscalizador realice auditoría en este instituto, el departamento deberá dar respuesta a cualquier requerimiento y solventar observaciones que se deriven de la auditoría realizada.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN Y APOYO EN PERIODO DE AUDITORIAS.**



Fuente: elaboración propia.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El objetivo del presente trabajo fue presentar mi experiencia profesional desarrollada en el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, así como la aplicación de los conocimientos adquiridos en la Licenciatura en Sistemas Comerciales. Con los años que llevo trabajando en el Instituto, en el mismo departamento, he desarrollado experiencia en mi trabajo, por lo tanto es un tema que he vivido y fortalecido con los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional en la Universidad de Quintana Roo.

Con la experiencia profesional desarrollada en este Instituto, se realizaron aportaciones importantes en el presente trabajo monográfico, los cuales se plantearon con base en las técnicas y herramientas que adquirí dentro de la Licenciatura en Sistemas Comerciales, llevándolas a cabo en este instituto para poder desarrollarse y crecer en estos entornos competitivos.

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo suele trabajar con los cursos básicos, pero los tiempos han cambiado y se sugiere que empiece a adoptar la forma de operar de las grandes empresas en la que les es importante ser socialmente responsable, innovar, fortalecer la calidad, hacer la empresa atractiva a la vista, entre otros.

La clave para que las personas elijan al ICAT como el sitio donde tomarán sus cursos es atender las necesidades propias y del cliente. El cumplimiento de los objetivos y las metas que se marque el instituto a cumplir proviene, no sólo de cuántos cursos se den, o cuanta actividad tiene con el público sino también de cada uno de los trabajadores de este mismo, por esta razón, se identificó la carencia en el orden de pagos a proveedores para obtener el material en los cursos, se identificó que no se llevaba un control en el pago a instructores y entre otros puntos, que no se solicitaba el pago del recurso a Gobierno del Estado en tiempo y forma y eso debido a las siguientes causas:

- Falta de orden en la distribución de trabajo.
- Falta de control de pagos.
- Falta de motivación en el personal.
- Falta de importancia en la solicitud del recurso.
- No hay buena comunicación entre departamentos.
- No existe una base de datos para control de ingresos y egresos.

En el desarrollo del trabajo se ha realizado un manual para llevar a cabo la mejora de cada uno de los puntos antes mencionados y de igual forma se han creado las posibles estrategias a aplicar para la solución de estas problemáticas.

Dentro de las recomendaciones, y para lograr el éxito en el instituto, es de suma importancia conocer las necesidades del departamento de recursos financieros, por tal razón se debe seguir el manual en todos sus puntos y no saltarse ninguno para no quebrantar lo logrado.

Otro aspecto para lograr el éxito en el instituto es capacitar al mismo personal laborando en el departamento, ya que como la misión del instituto lo marca, es

importante contribuir a elevar la calidad de vida de los recursos humanos, a través de la capacitación en las áreas pertinentes del mercado laboral. Se deben aplicar cursos a cada persona laborando en este instituto, sea de Excel, Word, PowerPoint, así como el inglés porque en ciertas ocasiones se atiende a dueños de institutos bilingües quienes asisten al departamento para facturar o realizar pagos y no siempre hablan español, eso mejoraría la calidad en el servicio. Brindar un buen servicio a cada persona que acude a este instituto resulta ser un método muy eficaz para diferenciarse de la competencia y se debe tomar como una fortaleza, lo cual permite generar una cultura organizacional sobre la atención al cliente que facture diplomas y constancias o tome algún curso.

En la actualidad, se tienen que utilizar todas las herramientas posibles para mantenerse como una institución seria y profesional comprometida con la formación de recursos humanos calificados. Innovar, repetir, aplicar y ejecutar el trabajo como marca el manual nos ayudará, promoverá e impulsará una cultura institucional, con el fin de favorecer el surgimiento de nuevas actitudes y comportamientos, que hagan del ICATQR una Institución Pública de calidad, donde imperen nuestros valores: compromiso, lealtad, honestidad, capacitación, comunicación e integración.



## BIBLIOGRAFIA

- Diez Castro, Emilio Pablo.** *Administración y dirección*  
Biblioteca UQROO, campus Chetumal: HD37 S6 S238 EJ.1 (53007)
- P. Robbins, Sthepen.** *Administración: teoría y práctica.*  
Biblioteca UQROO, campus Chetumal: HD31 R365 EJ.7
- Garrido, Alejandro.** *Administración, contabilidad y costos.*  
Biblioteca UQROO, campus Chetumal: HF5686 C8 G37 EJ.2 (16229)
- Norris, C. Clement (1997).** *Economía*  
Biblioteca UQROO, campus Chetumal: HC163C54 EJ.1 (25845)
- Díaz Mata, Alejandro (1999).** *Matemáticas financieras*  
Biblioteca UQROO, campus Chetumal: HF5693 D53 EJ.2
- Murray R. Spiegel.** *Estadística*  
Biblioteca UQROO, campus Chetumal: QA27325 S64 EJ.8 (15587)
- Werther, William B. Jr (2008)** *Administración de recursos humanos: el capital de las empresas*  
México: Mc-Graw-Hill editorial.
- Wilcox, Dennis L. (2007).** *Relaciones públicas: estrategias y tácticas*  
Madrid: Addison-Wesley.
- Álvarez Torres, Martin (1996).** *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos.* / Panorama Editorial
- Universidad de Quintana Roo (1994).** *Ley Orgánica de la Universidad de Quintana Roo.* <http://www.uqroo.mx>.
- Universidad de Quintana Roo (2008),** *Licenciatura en Sistemas Comerciales, Plan de Estudios 2007 (Campus Chetumal), Universidad de Quintana Roo, aprobado en la sesión extraordinaria del H. Consejo Universitario el 10 de Junio de 2008.* <http://www.uqroo.mx/index.php?id=9>
- Rafael Muñoz (2001).** *Marketing en el siglo XXI*  
Editorial: Centro Estudios Financieros. 5ta edición
- Lawrence J. Gitman (1996).** *Administración Financiera Básica*  
Pág. 5 / Biblioteca UQROO, campus Chetumal: HG4011 G4918 EJ.9 (35931)
- J. Fred Weston y Thomas E. Copeland (1988)** *Finanzas en la Administración*  
Biblioteca UQROO, campus Chetumal: HG4026 W45 V.1 EJ.2
- Cohen, William A. (2004).** *Plan de Mercadotecnia.*  
Editorial Pearson Tercera Edición.

México.

**Harold Koontz y Heinz Weihrich (1991).** *Elementos de Administración*  
5ta edición / Biblioteca UQROO, campus Chetumal.

**Proyectos Consultoría e Formación SL (2009).** *Análisis de la Competencia*  
Editorial: C.E.E.I. GALICIA, S.A.

**Alfredo Navarrete.** *Las Finanzas Públicas y el Desarrollo Económico de México.*

**Hilario Barcelata Chávez (2006).** *Las Finanzas Públicas en México*

**Enrique Zamorano García (2016).** *Análisis Financiero para la toma de Decisiones. 4ta Edición.* Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

**Manuel E. Madroño Cosío.** *Administración Financiera del Circulante.*  
Instituto Mexicano de Contadores Públicos

**Instituto para el Desarrollo Técnico de las Haciendas Públicas INDETEC (2015).** *Leyes y Normas de la Armonización Contable y Financiera.*  
3ra Edición Editorial: INDETEC.

**Hugo Sandoval Morales (2012).** *Introducción a la Auditoría*  
1ra Edición. Red Tercer Milenio

**José Antonio Sánchez Córtez (2008).** *La importancia del desarrollo organizacional en una institución pública.*  
Tesis: Facultad de Contaduría y administración Oaxaca.

**Sonda Uc, Amalia del Socorro (2009).** *El análisis financiero como diagnóstico de las 4 PS de la mercadotecnia / Chetumal, Quintana Roo: Tesis.*

**Davenport, Thomas O (2006).** *Capital humano: creando ventajas competitivas a través de las personas*  
Barcelona, España: Deusto.

#### **Páginas de internet consultadas:**

- <http://www.uqroo.mx>
- [www.uqroo.mx/portal-sae/](http://www.uqroo.mx/portal-sae/)
- <http://www.icatqr.edu.mx>
- <http://www.icatqr.edu.mx/portal/Directorio/Chetumal.php>
- [http://www.iberomex.com/campus/publicaciones/enelcamino/pdf/Hablemos\\_de\\_los\\_Icat.pdf](http://www.iberomex.com/campus/publicaciones/enelcamino/pdf/Hablemos_de_los_Icat.pdf)
- <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica/article/view/17673/15879>
- <http://www.seindor.com/publicacionesdidacticas.com/hemeroteca/articulo/069027/articulo-pdf>

# ANEXOS

## Anexo 2. Publicidad de cursos en la unidad Chetumal



**POR UNA CAPACITACIÓN INCLUYENTE**

OPORTUNIDADES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**CURSO SISTEMA BRAILLE BÁSICO**

INICIO: 12 DE SEPTIEMBRE / COSTO \$150 / AULA ESPECIAL  
DURACIÓN 40 HRS / LUNES A VIERNES DE 18:00 A 20:00 HRS

UNIDAD DE CAPACITACIÓN CHETUMAL  
Avenida Maxuac esq. Calle Naranjal  
(983) 83 3 57 26 | icatqr Chetumal

Resultados CONTIGO Maximizar Cerrar



**VERANO ICATQR 2016**

ARMA UN GRUPO DE 20 PERSONAS Y CAPACÍTATE GRATIS EN:

INGLÉS, HOTELERÍA, ELECTRICIDAD, ALIMENTOS Y BEBIDAS, INFORMÁTICA, ESTILISMO Y BIENESTAR PERSONAL, ASISTENCIA EDUCATIVA, DISEÑO Y FABRICACIÓN DE MUEBLES DE MADERA, CONFECCIÓN INDUSTRIAL DE ROPA, ARTESANÍAS CON FIBRA TEXTIL.

MAYORES INFORMES:  
DIRECCIÓN GENERAL ICATQR  
(983) 837 11 19 EXT 18  
@ICATQR\_DG  
WWW.ICATQR.EDU.MX

Resultados CONTIGO ICATQR Maximizar Cerrar



**POR UNA CAPACITACIÓN INCLUYENTE**

OPORTUNIDADES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**CURSO LENGUA DE SEÑAS MEXICANAS (LSM)**

NIVEL BÁSICO / DURACIÓN 30 HRS / COSTO \$150  
LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES DE 17:00 A 19:00 HRS  
INICIO: 12 DE SEPTIEMBRE

UNIDAD DE CAPACITACIÓN CHETUMAL  
Avenida Maxuac esq. Calle Naranjal  
(983) 83 3 57 26 | icatqr Chetumal

Resultados CONTIGO Maximizar Cerrar

## Anexo 3. Folleto informativo

### #CAPACÍTATE

**CONOCE NUESTRAS UNIDADES**

**Dirección General**  
Avenida Héroes #36a  
(983) 83 7 11 19  
Icatqr DG

**Chetumal**  
Avenida Maxuac esq. Calle Naranjal  
(983) 83 3 57 26  
Icatqr Chetumal

**Bacalar**  
Calle 20 entre Calle 3 y Calle 5  
(983) 83 4 29 09  
Icatqr Bacalar

**Felipe Carrillo Puerto**  
Carretera Vigía Chico km 1.5  
(983) 26 7 11 23  
Icatqr Carrillo Puerto

**Tulum**  
Satélite Norte esq. Tunkul, It 5 mzn 67  
(984) 80 2 56 42  
Icatqr Tulum

**Cozumel**  
50 Avenida entre 28 y 27 Sur  
(987) 87 2 66 80  
Icatqr Cozumel

**Cancún**  
Avenida Chacmool esq. Niños Héroes  
(998) 97 2 41 61  
Icatqr Cancún

**Puerto Morelos**  
Avenida Rafael E. Melgar  
(87) 1 07 57  
Icatqr Puerto Morelos

**Playa del Carmen**  
Mzn. 127 Norte It 1, col. Elidial  
(984) 85 9 21 02  
Icatqr Pyc

**ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES**


**¿Qué es una Entidad de Certificación y Evaluación (ECE)?**  
Son personas morales, organizaciones o instituciones públicas o privadas, unidades administrativas de alguna dependencia, entidad o similar en los niveles de Gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditados por el CONOCER para capacitar, evaluar y/o certificar las competencias laborales de las personas, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, así como para acreditar a Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes en uno o varios Estándares de Competencia en un periodo determinado.

**¿Qué es el Sistema Nacional de Competencias (SNIC)?**  
Es un instrumento del Gobierno Federal, promovido por el CONOCER, que contribuye a la competitividad económica, al desarrollo educativo y al progreso social de México, con base en el fortalecimiento de las competencias de las personas.

Para enfrentar con éxito los desafíos de los mercados cada vez más globalizados, México requiere de empresarios, trabajadores, docentes y servidores públicos más competentes. El Sistema Nacional de Competencias facilita los mecanismos para que las organizaciones e instituciones públicas y privadas, cuenten con personas más competentes.

**¿Para qué me sirve certificarme?**  
Al certificarte estás contribuyendo a mejorar tu desarrollo personal y profesional; te conviertes en un trabajador con mayores oportunidades para competir en un mercado laboral exigente y complejo pues cada día son más las empresas que requieren trabajadores con experiencias, saberes, habilidades y destrezas certificadas, capaces de cumplir exitosamente con las funciones que se les encomienda.

**¿Qué son los estándares de competencia (EC)?**  
Es el documento oficial aplicable en toda la República Mexicana, que sirve como referen-



**ICATQR**  
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO DE SERVIDORES PÚBLICOS

**¡CAPACÍTATE CON NOSOTROS!**

Resultados CONTIGO

## QUIENES SOMOS

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo tiene como objetivo impartir e impulsar la capacitación para y en el trabajo de nuestro Estado, a fin de proporcionar una mejor calidad en los servicios y vincular dicha capacitación con el sector productivo y las necesidades de desarrollo regional y nacional.

En el ICATQR estamos convencidos de que nuestro trabajo diario enriquece a nuestro país, Estado, tierra promisionaria y de oportunidades líder a nivel nacional en generación de empleos que requieren, por la misma dinámica de crecimiento, estar en continua capacitación.

Nos sentimos orgullosos de contribuir cada vez más a la grandeza de nuestro Estado y te invitamos a formar parte de esta sinergia capacitándote en nuestro Instituto; acércate a nosotros porque juntos, en capacitación, estamos comprometidos contigo.

## Nuestra Misión

Contribuir a elevar la calidad de vida de los cursos humanos, a través de la capacitación en las áreas pertinentes del mercado laboral.

## Nuestra Visión

Ser reconocidos como una institución seria y profesional comprometida con la formación de recursos humanos calificados.

## Nuestros Valores

Promovemos e impulsamos una cultura institucional, con el fin de favorecer el surgimiento de nuevas actitudes y comportamientos, que hagan del ICATQR una Institución Pública de calidad, donde imporen los valores de:

- Compromiso: cumplimos nuestro trabajo en tiempo y forma, siendo eficientes y eficaces.
- Lealtad: estamos comprometidos totalmente con nuestra institución y compañeros.
- Honestidad: respetamos a nuestros compañeros en su persona y sus bienes.
- Capacitación: nos mantenemos actualizados constantemente para la realización de nuestras funciones.
- Comunicación: mantenemos una comunicación efectiva y afectiva.
- Integración: somos el mejor equipo, logramos nuestras metas y objetivos comunes.



## NUESTROS SERVICIOS

### Cursos de Capacitación Acelerada Específica

La Capacitación Acelerada Específica (CAE) es una oferta de cursos dirigidos a trabajadores con necesidades concretas de actualización o especialización; este servicio se realiza mediante convenios con empresas, sindicatos y organizaciones públicas o privadas, con el propósito de que adquieran o actualicen sus conocimientos en una determinada área laboral, en el menor tiempo posible.

El ICATQR cuenta con un amplio catálogo de cursos ya definidos y se pueden preparar los que sean solicitados por parte de las empresas de acuerdo a sus necesidades de capacitación, con instructores de la más alta calidad, certificados y con el respaldo total que ofrece el Instituto.

### Cursos Regulares

Son cursos o módulos presenciales o escalonados, con una duración entre 40 y 600 horas, que se imparten en un periodo aproximado de 3 a 6 meses en las Unidades de Capacitación y Acciones Móviles del ICATQR.

El alumno que acredita un curso, recibe un diploma del Sistema Educativo Nacional y otro por especialidad, en caso de que aplique; todos los cursos que le integran. Asimismo, se acredita un módulo de los Componentes de

Formación Profesional, se extiende un Diploma, el cual será reconocido por las Direcciones Generales del Sistema Nacional de Educación Media Superior.

### Cursos de Extensión

Los Cursos de Extensión son un programa permanente de actualización y fortalecimiento de las especialidades, cuentan con cursos para atender a egresados, alumnos inscritos, así como grupos comunitarios que demandan capacitación, actualización o especialización.

Estos cursos en su mayoría complementan los conocimientos adquiridos por medio de los cursos regulares y en otros casos capacitan en una función laboral para generar ingresos al capacitando al autoemplearse.

### Exámenes de Reconocimiento Oficial a la Competencia Ocupacional (ROCO)

Cuando una persona posee los conocimientos y habilidades necesarios para una ocupación o función laboral, independientemente de haberla estudiado, se aplica una evaluación integral asociada a un curso o una especialidad autorizada por la DGCFT, es posible valorar las competencias adquiridas y otorgar, en caso de acreditación, un diploma oficial expedido por la SEP y válido en toda la geografía nacional.

## ESPECIALIDADES

### Guías generales de turistas (510 hrs)

Dirigido a prestadores de servicios turísticos como guías de turistas y/o público en general, al finalizar la especialidad los capacitandos podrán obtener los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para dar a conocer el patrimonio natural y cultural de los destinos turísticos con los que cuenta el Estado y el País, cumplir con las expectativas de los visitantes y brindar un servicio de calidad.

### Cursos que lo integran

Historia de México, Historia general del arte, Etnografía y arte popular, Arqueología y época prehispánica, Arte prehispánico, Arte colonial, Arte moderno y contemporáneo, Relaciones humanas, Cultura y calidad en turismo, Atención y trato al público, Conducta de grupos y liderazgo, Geografía turística y Legislación turística.

### Técnico terapeuta en servicios de masaje (1,200 hrs.)

Nuestro Instituto ofrece a los profesionales en el área de Masajes, Terapeutas y a la comunidad en general, la oportunidad de contar con un documento oficial reconocido por la Secretaría de Educación del Estado de Quintana Roo, que evalúe sus conocimientos, destrezas y actitudes en relación con la actividad de un Terapeuta en Servicios de Masaje.

### Cursos que lo integran

Técnicas básicas del masaje, Reflexología podal, Masaje shiatsu, Masaje linfático manual y Masaje de tejido profundo.

**Nota:** El servicio de capacitación tiene un costo único variable, que dependerá de la duración del curso y la ubicación geográfica de la Unidad de Capacitación en la que se impartirá. Esto es en la modalidad de cursos formativos.

## Anexo 4. Folleto de certificaciones



### ¿PARA QUÉ ME SIRVE Y CÓMO PUEDO CERTIFICARME?

•Al certificarte estás contribuyendo a mejorar tu desarrollo personal y profesional: te conviertes en un trabajador con mayores oportunidades para competir en un mercado laboral exigente y complejo pues cada día son más los empleadores y las empresas que requieren trabajadores con experiencias, saberes, habilidades y destrezas certificadas, ya que de esta manera se tiene la plena confianza de que el trabajo se realizará con calidad, eficiencia y eficacia. Acude a tu Unidad de Capacitación del ICATQR donde se te atenderá de manera personalizada.



El Instituto de Capacitación para el Trabajo en Quintana Roo (ICATQR), es un organismo acreditado para certificar a las personas en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional, así como para acreditar previa autorización del CONOCER, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes en uno o varios Estándares de Competencia, durante un periodo determinado.



### ¿Cuáles son los estándares en los que puedo certificar mis competencias en el ICATQR?



- Impartición de Cursos de Formación de Capital Humano de Maestría Presencial Grupal.
- Diseño de Cursos de Capacitación Presencial, sus Instrumentos de Evaluación y Material Didáctico.
- Evaluación de Competencias de Candidatos con Base en Estándares de Competencias.
- Elaboración de proyectos de Aprendizaje Integrado el Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Manejo Higiénico de los Alimentos.
- Preparación y Servicio de Bebidas.
- Preparación de Alimentos.
- Preparación de Habitaciones para Alojamiento Temporal.
- Atención de Comedores.
- Diseño de Cursos de Formación de Capital Humano de Maestría Presencial Grupal, sus Instrumentos de Evaluación y Material.

## REQUISITOS

- Copia del IFE
- Copia del CURP
- Copia de comprobante de domicilio
- Carta solicitud de interés de certificación

Para mayor información, acércate a nuestras Unidades de Capacitación:

NIDAD	TELÉFONO	DIRECCIÓN
Felipe Carrillo Puerto	(983) 26 7 11 23 (983) 26 7 11 24	Km. 15 Carretera a Vigía Chico C.P. 77200
Playa del Carmen	(984) 85 9 2102 (984) 85 9 2100	Calle 12 Norte Mz. 127 Lt. 1 entre 90 y 95, Col. Ejidal C.P. 77712
Tulum	(984) 80 2 5642	Calle Alfa Norte Mz. 36 Lt. 02 entre 4 Oriente, Col. Maya Pax
Cancún	(998) 87 2 4161 (998) 87 2 4982	Av. Chacmol Mz. 73 Lt. 01 Sm 221 (frente al Fracc. Los Héroes)*
Cozumel	(987) 87 2 6580	50 Av. Sur s/n esq. Calle 29 Sur Col. San Miguel II
Chetumal	(983) 83 3 57 28 (983) 118 07 18	Av. Maxxuc esq. Naranjal s/n Col. Lázaro Cárdenas.
Bacalar	(983) 83 4 29 09	Calle 30 No. 513 entre Calle 13 y 15 Col. Gonzalo Guerrero
Puerto Morelos	(998) 87 1 0757	Av. Rafael E. Melgar Lt. s/n Mz. 2 entre Calle Cozumel (a un costado del muelle Fiscal)

Ocupaciones relacionadas:

- Capacitador / Capacitadora
- Facilitador / Facilitadora de cursos de capacitación
- Instructor / Instructora de cursos de capacitación
- Educador / Educadora

Duración estimada de la evaluación: 5 Hrs.

Perfil del estándar:

**Estándar de competencia:** Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de las tecnologías de la información y comunicación

Elemento 1 de 4  
Utilizar y mantener en condiciones funcionales equipo y sistemas de cómputo para la administración y procesamiento de información.

Elemento 2 de 4  
Utilizar aplicaciones de procesador de texto, hojas de cálculo y presentaciones multimedia.

Elemento 3 de 4  
Utilizar herramientas de comunicación y colaboración.

Elemento 5 de 5  
Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para el diseño o adaptación de experiencias de aprendizaje.

<https://www.conocer.gob.mx>

TEL: 01800-288-26-66

Correo: [contacto@conocer.gob.mx](mailto:contacto@conocer.gob.mx)

INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE Q. ROO  
DIRECCIÓN TÉCNICA ACADÉMICA  
DEPARTAMENTO DE APOYO A LA CERTIFICACIÓN E INCORPORACIÓN

Av. Héroes Núm. 303  
Colonia Adolfo López Mateos  
Ede. icatqr@yahoo.com.mx

Teléfonos: (983) 12 92052 y (983) 7 1119

**ICATQR**  
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

Estándar ECO121



*¡Certifícate con nosotros!*


Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de las tecnologías de la información y comunicación

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA DIRIGIDO A PERSONAS QUE YA CUENTAN CON LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES, DESTREZAS Y ACTITUDES PARA UTILIZAR APLICACIONES DE PROCESADOR DE TEXTOS, HOJAS DE CÁLCULO, PRESENTACIONES MULTIMEDIA, MANEJO DE CORREO ELECTRÓNICO Y USO DEL INTERNET PARA ELABORAR PROGRAMAS DE ESTUDIO DE DIVERSOS TEMAS, UTILIZANDO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Demuestra con un documento oficial que eres  
**COMPETENTE en tu ámbito laboral.**  
El ICATQR te capacita y certifica.



## Anexo 6. Calendario de cursos



**CURSOS DE EXTENSIÓN 2016**

CURSO	DÍAS	HORARIO	DURACIÓN	COSTO
Mesa de Postres	Lun - Vie	17:00 - 20:00	85 hrs.	\$250
Decoración en pastelería y repostería con fondant	Lun - Vie	09:00-13:00	40 hrs.	\$150
Elaboración de Pasteles Desnudos	Lun - Vie	08:00 - 12:00	40 hrs.	\$150
Pastelería Fina	Lun - Vie	17:00 - 21:00	40 hrs.	\$150
Panadería Básica	Lun - Vie	17:00 - 21:00	40 hrs.	\$150
Tallado de Frutas y Verduras	Lun - Vie	08:00 - 12:00	80 hrs.	\$200
Pegado y Decorado de Uñas de Gel	Lun - Vie	08:00 - 12:00	40 hrs.	\$150
Decoración de Uñas en Gelish	Lun - Vie	09:00 - 13:00	40 hrs.	\$150
Mano alzada en Uñas de Acrílico	Sábado	08:00 - 14:00	40 hrs.	\$150
Manicure y Pedicure	Lun - Vie	08:00 - 12:00	40 hrs.	\$150
Ondulado de pestañas, planchado y diseño de cejas	Lun - Vie	08:00 - 12:00	40 hrs.	\$150
Painados	Lun - Vie	08:00 - 12:00	40 hrs.	\$150
Técnicas Básicas de Corte de Cabello	Sábados	08:00 - 12:00	40 hrs.	\$150
Técnicas Básicas de Colorimetría	Lun - Vie	08:00 - 14:00	85 hrs.	\$250
Servicios Faciales	Lun, Mi y Vie	17:00 - 20:00	40 hrs.	\$150
Herramientas Básicas de Computo	Lun - Vie	07:00 - 10:00	40 hrs.	\$150
Edición de Video y Fotografía	Sábado	08:00 - 12:00	40 hrs.	\$150
Inglés Básico Complementario	Lun - Vie	17:00 - 19:00	40 hrs.	\$150
Inglés Básico	Lun - Vie	07:00 - 09:00	40 hrs.	\$150
Inglés Básico	Sábado	08:00 - 12:00	40 hrs.	\$150
Electricidad Básica	Sábado	08:00 - 12:00	110 hrs.	\$250



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

---

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y  
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS FINANCIEROS EN  
LA ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL  
TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

**MONOGRAFÍA POR EXPERIENCIA PROFESIONAL PARA  
OBTENER EL GRADO DE:**

**Licenciada en Sistemas Comerciales**

**PRESENTA**

**ROSI CLAUDETTE ESPINOSA RUEDA**

**DIRECTOR:**

**DR. JOSÉ LUIS ESPARZA AGUILAR**

*Febrero de 2018*

# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

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

## LICENCIADA EN SISTEMAS COMERCIALES

### COMITÉ

DIRECTOR: \_\_\_\_\_  
Dr. José Luis Esparza Aguilar

ASESOR: \_\_\_\_\_  
Dra. María de Jesus Pérez Hervert

ASESOR: \_\_\_\_\_  
Dr. José Luis Zapata Sánchez

Chetumal, Quintana Roo, Febrero 2018



## DEDICATORIA

*A mis padres,  
a mis hermanos,  
y a mi esposo.*

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mis padres por siempre darme todo el apoyo y la motivación para no dejar de seguir mis objetivos, les agradezco sus enseñanzas que me sirvieron para alcanzar mis metas. Siempre me sentiré completa por tener a unos padres que en todo momento me llevaron por el camino de la disciplina y el esfuerzo. Gracias papá y mamá porque siempre pusieron el estudio como prioridad.

A mis hermanos por estar al pendiente de mí y siendo yo la menor, ustedes me pusieron el ejemplo de la perseverancia. Mis hermanos mayores, amigos y soporte para seguir mis ideales.

A mi eterno amor, mi esposo, por estar en todo momento, porque al igual que mi familia, siempre me ha brindado su apoyo. Por aportar sus conocimientos y sentarse conmigo a reforzar alguna materia cuando ésta se me dificultaba.

Todos ellos tuvieron una palabra de aliento, una sonrisa o un abrazo para que continúe y no me deje vencer.

Christian, Patricia, Shacil, Dorian, Nagib y Spiro, estaré siempre agradecida, les amo.

A mis profesores: Dr. Jose Luis Esparza Aguilar, a quien desde que conocí me brindó su apoyo y me motivó a continuar, gracias por haber sido un excelente asesor de tesis y maestro en la materias que impartía, a la Dra. María de Jesus Pérez Hervert y al Dr. José Luis Zapata Sánchez gracias por haber aceptado ser mis asesores.

Agradezco a la vida, al esfuerzo propio de no abandonar mis estudios académicos y a todos los que han aportado un granito para concluir mi formación universitaria.

## RESUMEN

Autor: Rosi Claudette Espinosa Rueda.

Título: Implementación de un manual de procesos financieros en la administración del Instituto de Capacitación para el Trabajo del estado de Quintana Roo.

Institución: Universidad de Quintana Roo.

Grado: Licenciatura en Sistemas Comerciales.

Año: 2017

El objetivo del presente trabajo monográfico es presentar la experiencia laboral obtenida en la Dirección General del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, específicamente en el departamento de Recursos Financieros; a través de la aplicación de conocimientos adquiridos durante la formación profesional en la Licenciatura de Sistemas Comerciales.

La monografía se integra por 4 capítulos los cuales están conformados de la siguiente manera: en el primer capítulo describiré todo acerca del ICATQR. En el segundo capítulo daré a conocer a la Universidad de Quintana Roo, en el tercer capítulo haré una descripción de la Licenciatura en Sistemas Comerciales y de cada una de las herramientas para el abordaje de la problemática y por último, en el cuarto capítulo desarrollaré la experiencia profesional, así como la descripción de mis funciones dentro del instituto.

## INDICE GENERAL

• Introducción.....	11
• Antecedentes.....	12
• Justificación.....	13
• Importancia del tema.....	13
• Objetivos.....	13
• Objetivo general.....	13
• Objetivos específicos.....	13

### CAPÍTULO 1. DESCRIPCIÓN DEL INSTITUTO

• Antecedentes del instituto.....	15
• Macro localización.....	16
• Micro localización.....	16
• Localización de la ciudad de Chetumal.....	17
• Aspectos socioeconómicos.....	17
• Ingeniería de la monografía.....	17
• Estructura de la organización.....	18
• Misión.....	18
• Visión.....	18
• Política de calidad.....	19
• Valores.....	19
• Características del instituto.....	20
• Constitución legal.....	21
• Logotipo.....	22
• Principales componentes del logotipo.....	22
• Servicios ofrecidos.....	22
• Identificación del problema a abordar.....	24

### CAPÍTULO 2. DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

• Antecedentes.....	26
• Característica principal de la institución.....	27
• Infraestructura y servicios.....	28
• Bibliotecas.....	29
• Misión.....	29
• Visión.....	29

• Valores compartidos.....	29
• Meta.....	30
• Servicios bibliotecarios.....	30
• Bases de datos disponibles.....	31
• Colecciones.....	31
• Departamento de cómputo y telemática.....	32
• Lema.....	32
• Valores.....	32
• Misión.....	32
• Visión.....	32
• Principales laboratorios.....	32
• Proyecto de vinculación exitoso con la industria.....	33
• Capacidad académica.....	33
• Compromiso con la calidad.....	33
• Guía universitaria.....	34
• Modelo educativo.....	34
• Modelo de educación superior.....	35
• Simbología de la UQROO.....	37
• Escudo.....	37
• Logotipo.....	38
• Lema.....	38
• Himno.....	39
• Misión.....	40
• Visión.....	40
• Principios institucionales.....	41
• Valores institucionales.....	42
• Políticas de calidad.....	43
• Objetivos de calidad.....	43
• Legislación universitaria.....	43
• Documentos básicos.....	43
• Leyes.....	44
• Lineamientos.....	44
• Reglamentos.....	44
• Acuerdos.....	45
• Circulares.....	45
• Principales actividades culturales y deportivas.....	46
• Finalidad de la Universidad de Quintana Roo.....	46
• Principales elementos.....	47
• Convenios con organismos nacionales e internacionales.....	47

### **CAPÍTULO 3. DESCRIPCIÓN DE LA CARRERA DE SISTEMAS COMERCIALES**

• Licenciatura en sistemas comerciales.....	49
• Justificación de la carrera.....	49
• Objetivo curricular de la carrera.....	49
• Perfil del aspirante.....	50
• Perfil del egresado.....	50

- Campo laboral.....50
- Actividad profesional.....51
- Organización de la licenciatura.....51
- Plan de estudios de la carrera de sistemas comerciales.....52
- Asignaturas generales.....53
- Asignaturas divisionales.....54
- Asignaturas de concentración profesional.....55
- Valores, actitudes y habilidades del licenciado en sistemas comerciales durante el proceso de formación.....61
- Valores.....61
- Actitudes.....61
- Habilidades.....62
- Modalidades de titulación.....62
- Descripción de las técnicas y/o herramientas para el bordaje del problema.....64
- Ventaja comparativa de la lic. En sistemas comerciales respecto a otras licenciaturas.....76
- Mapa curricular.....76

#### **CAPÍTULO 4. DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL**

- Descripción de funciones.....79
- Articulación de la formación académica y el problema identificado.....80
- Sobre la formación profesional y área laboral.....83
- Análisis sobre la importancia de la licenciatura de sistemas comerciales y la universidad de quintana roo.....83
- Análisis estratégico del departamento de recursos financieros.....83
- Análisis externo del departamento.....83
- Análisis interno del departamento.....83
- Análisis FODA.....83
- Matriz FODA del departamento de recursos financieros.....84
- Fortalezas.....85
- Debilidades.....85
- Oportunidades.....86
- Amenazas.....86
- Departamentos relacionados.....87
- Estrategias.....87
- Establecimiento de estrategias.....87
- Implementación de estrategias para la solución del problema.....88
- Diseño del manual de procesos.....88
  - Objetivos.....88
  - Metas.....88
- Diseño de procesos.....89
- Procesos y diagramas.....90

Conclusiones y recomendaciones.....103

Bibliografía.....	105
Anexos.....	107

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración	1 Estado de Quintana Roo.....	16
Ilustración	2 Mapa ciudad de Chetumal.....	16
Ilustración	3 Organigrama de la dirección general.....	18
Ilustración	4 Servicios que ofrece el instituto.....	20
Ilustración	5 Logotipo del ICATQR.....	22
Ilustración	6 Escudo de la UQROO.....	37
Ilustración	7 Logotipo de la UQROO.....	38
Ilustración	8 Principios institucionales UQROO.....	41
Ilustración	9 Valores institucionales de la UQROO.....	42
	Asignaturas de concentración profesional en sistemas	
Ilustración	10 comerciales.....	65
Ilustración	11 Resumen del proceso administrativo.....	71
Ilustración	12 Factores internos del departamento de recursos financieros.....	84
Ilustración	13 Factores externos del departamento de recursos financieros.....	84
Ilustración	14 Coordinación, manejo y control de ingresos propios.....	90
	Coordinación, manejo y control de ingresos estatales y	
Ilustración	15 federales.....	91
Ilustración	16 Supervisión de la aplicación de los recursos.....	92
Ilustración	17 Coordinación de cuentas bancarias.....	93
Ilustración	18 Verificación de saldos bancarios.....	94
Ilustración	19 Supervisión y emisión de los estados financieros.....	96
Ilustración	20 Coordinación de las ministraciones a unidades de capacitación...	97
Ilustración	21 Control de pago a proveedores.....	98
Ilustración	22 Supervisión de egresos y ministraciones a comprobar.....	99
Ilustración	23 Gestión y control de pagos institucionales.....	100
Ilustración	24 Coordinación y apoyo en periodo de auditorias.....	101

## INDICE DE TABLAS

Tabla	1 Principales actividades curriculares de la UQROO.....	46
Tabla	2 Plan de estudios de SC 2002.....	52
Tabla	3 Coordinación, manejo y control de los ingresos propios.....	90
	Coordinación, manejo y control de ingresos estatales y	
Tabla	4 federales.....	91
Tabla	5 Supervisión de la aplicación de los recursos.....	92
Tabla	6 Coordinación de cuentas bancarias.....	93
Tabla	7 Verificación de saldos bancarios.....	94
Tabla	8 Supervisión y emisión de los estados financieros.....	95
	Coordinación de las ministraciones a unidades de	
Tabla	9 capacitación.....	96
Tabla	10 Control de pago a proveedores.....	97

Tabla	11 Supervisión de egresos y ministraciones a comprobar.....	98
Tabla	12 Gestión y control de pagos institucionales.....	99
Tabla	13 Coordinación y apoyo en periodo de auditorias.....	100

## **INTRODUCCIÓN**



## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo monográfico es un requisito para poder obtener la titulación de la Licenciatura en Sistemas Comerciales impartida en la Universidad de Quintana Roo campus Chetumal, en la División De Ciencias Sociales y Económico Administrativas.

Dar solución a la problemática encontrada dentro del área laboral es la finalidad del trabajo, por ello, para darle solución se aplicarán todas las herramientas de conocimiento que he adquirido en mi formación académica.

Este trabajo monográfico se integra por cuatro capítulos, los cuales están conformados de la siguiente manera: en el primer capítulo describiré todo acerca del Instituto de Capacitación, su ubicación, antecedentes, tipos de servicios, etc. En el segundo capítulo daré a conocer a la Universidad de Quintana Roo y su modelo educativo, el cual forma jóvenes profesionistas. En el tercer capítulo haré una descripción de la Licenciatura en Sistemas Comerciales y de cada una de las herramientas para el abordaje de la problemática y por último, en el cuarto capítulo desarrollaré la experiencia profesional que he obtenido a lo largo de mis cinco años laborando en el Instituto, así como la descripción de mis funciones dentro del mismo.

## **ANTECEDENTES**

El ICATQR es un organismo público descentralizado que promueve e impulsa la capacitación para y en el trabajo de nuestro Estado. El instituto se crea el 30 de Enero de 1996 en Cozumel, Quintana Roo, siendo oficialmente la primera Unidad de Capacitación en todo el Estado y su primera acción móvil se apertura en la ciudad de Playa del Carmen. Actualmente el ICAT cuenta con ocho unidades de capacitación distribuidas en todo el Estado, las cuales son: Chetumal, Cancún, Cozumel, Felipe Carrillo Puerto, Playa del Carmen, Tulum, Puerto Morelos y Bacalar. Actualmente es el Profesor Carlos Mario Uc Sosa el Director General de las unidades de capacitación en todo el Estado.

La Dirección General es la matriz de las 8 unidades que se encuentran en todo el Estado y es donde se concentran todos los movimientos principales a realizar, cuenta con cinco direcciones las cuales son: Dirección General, Dirección de Planeación, Dirección Técnica Académica Y Enlace, Dirección de Vinculación y Dirección de Administración.

La dirección de administración cuenta con tres departamentos: Departamento de Recursos Financieros, Departamento de Recursos Humanos y el Departamento de Recursos Materiales. En el Departamento de Recursos Financieros se concentran los movimientos como son: ingresos, egresos, envío de remesas a las unidades de capacitación, movimientos contables, pago de nómina, pago de servicios básicos, elaboración de cheques, elaboración de facturas, entre otros.

## JUSTIFICACIÓN

La Dirección de Administración en el instituto es una de las piezas más importantes para el buen funcionamiento económico-monetario y es donde pertenece el departamento de Recursos Financieros, el cual se encarga de todos los movimientos tanto para enviar remesas a las unidades de capacitación como a la misma Dirección General. El mal funcionamiento de este departamento afecta directamente a las antes mencionadas.

Actualmente no existe un manual en donde se describa como desarrollar las actividades pertinentes al departamento y con ello llevar un buen funcionamiento del mismo para no caer en la ineficiencia.

Por esa razón, en este trabajo monográfico se utilizarán todas las herramientas adquiridas en la licenciatura en Sistemas Comerciales, que permitan establecer un manual que origine la eficiencia en el funcionamiento de los recursos financieros, logrando con ello un departamento armónico en sus funciones.

### Importancia del tema

La importancia del tema radica en darle una pronta solución a la problemática identificada dentro del departamento de Recursos Financieros en el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, utilizando como medio los estudios cursados en la Universidad de Quintana Roo, generando con ello eficiencia en el desarrollo de las actividades pertinentes al departamento, ya que no se cuenta con un manual a seguir y con ocho unidades de capacitación que dependen de esta matriz es necesario implementarlo.

En este trabajo se plantea crear un manual del departamento de Recursos Financieros para mantener funciones eficientes y, así mismo el personal que pertenece al departamento tenga claro cómo administrar su trabajo.

### Objetivos

#### -Objetivo general

Presentar la experiencia laboral obtenida en el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo; a través de la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación profesional en la Licenciatura en Sistemas Comerciales para la implementación de un manual de procesos financieros en la administración.

#### -Objetivos específicos

- Identificar la problemática dentro del área laboral.
- Analizar la situación interna del instituto.
- Analizar las funciones que se realizan.
- Diseñar un manual que permita la eficiencia al llevar a cabo las funciones del departamento.
- Realizar un informe final sobre los resultados obtenidos respecto a la experiencia laboral y su relación con la formación académica.

**CAPÍTULO 1.**  
**DESCRIPCIÓN DEL INSTITUTO**

# Capítulo 1.

## Descripción del Instituto

### **Antecedentes del instituto**

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo es un organismo público descentralizado que promueve e impulsa la capacitación para y en el trabajo de nuestro Estado, a fin de proporcionar una mejor calidad en los servicios y proporcionar la vinculación de dicha capacitación con el sector productivo y las necesidades de desarrollo regional y nacional.

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, se crea como un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios el 15 de febrero de 1999 por el C. Ing. Mario Villanueva Madrid, entonces Gobernador Constitucional del Estado libre y soberano de Quintana Roo, haciendo uso de la facultad que le confiriera el artículo 91 fracción VI, XI Y XIII de la Constitución Política del Estado y con fundamento en los artículos 4º, 7º, 10º y 13º de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado y los artículos 1º, 5º, 17, 31, 36 y 37 de la Ley de Educación del Estado.

Actualmente tiene como Director General al Prof. Carlos Mario Uc Sosa; quien está al frente de las ocho unidades de capacitación en diferentes ciudades del Estado.

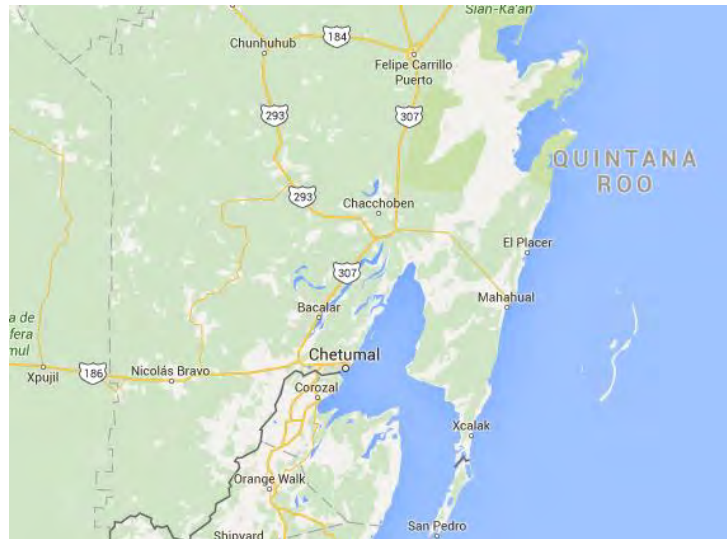
Sus objetivos son:

- Impartir e impulsar la capacitación formal para el trabajo en la entidad, propiciando su mejor calidad y su vinculación con el aparato productivo y las necesidades de desarrollo regional;
- Promover el desarrollo de nuevos perfiles académicos que correspondan a las necesidades del mercado laboral;
- Formar y actualizar a los instructores que se harán cargo de capacitar a los alumnos del instituto.
- Otorgar reconocimiento de validez oficial de estudios, a los particulares que soliciten impartir educación en el área de capacitación para el trabajo, con lo cual, quedaran incorporados al sistema educativo estatal, respecto a los estudios que se refieran.

## Macro Localización

La Dirección General del ICATQR, se ubica en la ciudad de Chetumal, del Estado de Quintana Roo; en la dirección: Av. Héroes entre Isla Cancún y Luis Cabrera No. 368 en la Colonia Adolfo López Mateos.

Ilustración 1 Estado de Quintana Roo



FUENTE: INEGI (2015)

## Micro localización

Ilustración 2. Mapa Ciudad de Chetumal



Fuente: INEGI (2015)

La ubicación del Instituto se encuentra situada en el signo rojo del mapa que marca la Av. De los Héroes, en la ciudad de Chetumal Quintana Roo, antes el Hotel Marlon.

## **Localización de la ciudad de Chetumal**

Chetumal se encuentra en el municipio de Othón P. Blanco, el cual forma parte de los 10 municipios que divide el estado mexicano de Quintana Roo. Así mismo esta ciudad es la capital del estado y también se le conoce como Ch'aaak Temal debido a su asentamiento en tierra maya.

El municipio de Othón P. Blanco es el más extenso del estado de Quintana Roo, representando el 36.9% del territorio estatal y ocupa toda la zona sur del estado, es además el quinto municipio más grande de México.

El municipio de Othón P. Blanco limita al norte con el municipio de Bacalar del estado de Quintana Roo; al oeste con el Municipio de Calakmul del estado de Campeche, al sur con Belice, en particular con el Distrito de Corozal y el Distrito de Orange Walk y al extremo suroeste con Guatemala, en el Departamento de El Petén.

Además es integrante del territorio del municipio el Banco Chinchorro, un atolón formado por cayos y arrecifes ubicados en el Mar Caribe exactamente frente a las costas de Mahahual, el Banco Chinchorro es parte del llamado Sistema Arrecifal Mesoamericano y es famoso como destino turístico de buceo.

## **Aspectos socioeconómicos**

El municipio de Othón P. Blanco es el segundo más poblado de Quintana Roo, tiene una población de 244 553 habitantes según los resultados del Censo de Población y Vivienda de 2010 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, de ese total, 121 906 son hombres y 122 647 son mujeres; teniendo por tanto un índice de masculinidad del 49.6%, su tasa de crecimiento demográfico anual de 2000 a 2005 es del 1.0%, el 30.7% de los habitantes son menores a 15 años de edad, mientras que el 62.1% se encuentra entre los 64 y los 15 años de edad, el 73.0% de la población se considera urbana por habitar en localidades superiores a los 2,500 habitantes; y un 11.4% de la población de 5 años y más es hablante de alguna lengua indígena.

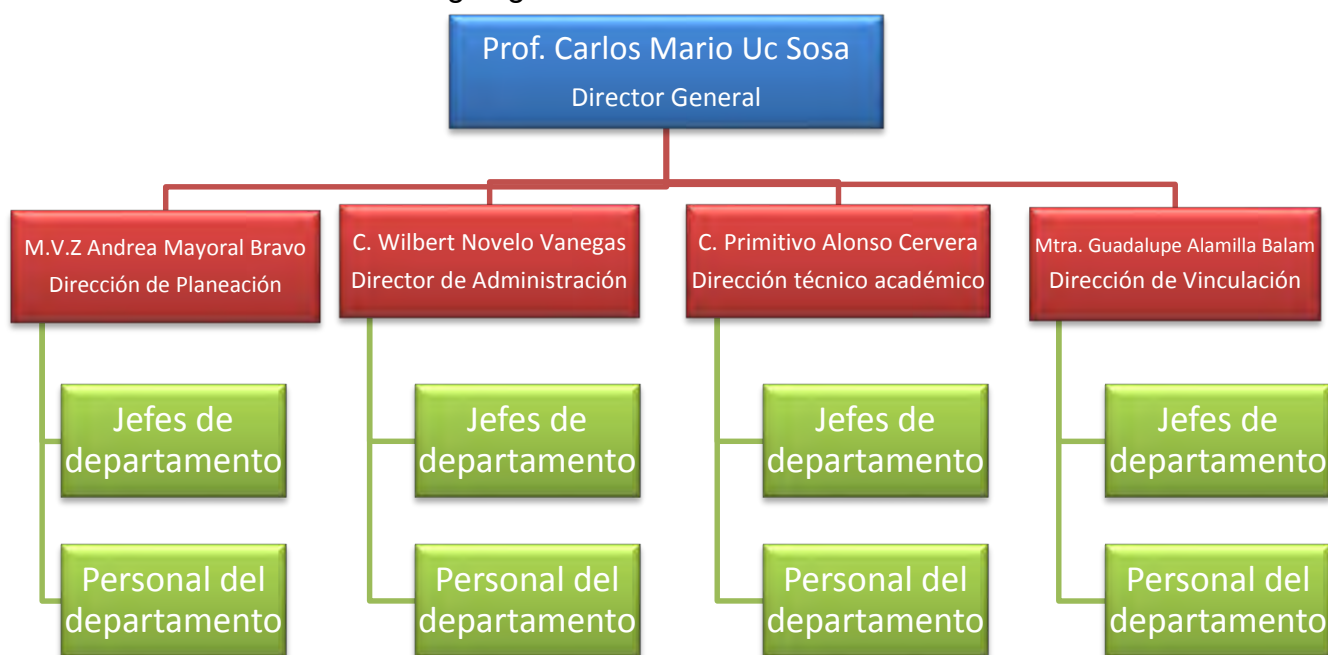
## **Ingeniería de la monografía**

El ICATQR tiene como objetivo impartir e impulsar la capacitación para y en el trabajo de nuestro estado. Se dedica a brindar capacitaciones y certificaciones de diferentes tipos, las cuales se ofrecen en ocho ciudades diferentes del Estado de Quintana Roo, a personas e instituciones que estén decididas a aprender, reforzar y/o superar sus conocimientos. El instituto cuenta con veinte años de existencia. Las capacitaciones y certificaciones que ofrece se imparten todos los días de la semana en diferentes horarios dependiendo del acuerdo en el que se haya abierto el curso o la certificación.

## Estructura de la organización

La Dirección General del Instituto de Capacitación ubicada en la Av. Héroes con Luis Cabrera e Isla Cancún No. 368, es la matriz de las ocho unidades que se encuentran distribuidas en todo el Estado. Cuenta con un Director General, cuatro directores en las diferentes direcciones y cada dirección tiene bajo su cargo a un jefe de departamento como se muestra en el organigrama:

Ilustración 3. Organigrama de la Dirección General



Fuente: Elaboración propia

El personal del Instituto labora los días Lunes a Viernes de 09:00am a 17:00hrs en horario de corrido.

## Misión

“Contribuir a elevar la calidad de vida de los recursos humanos, a través de la capacitación en las áreas pertinentes del mercado laboral.”

## Visión

“Ser reconocidos como una institución seria y profesional comprometida con la formación de recursos humanos calificados.”



## Política de calidad

En el Instituto de Capacitación se tiene el compromiso de promover e impulsar una cultura institucional, con el fin de favorecer el surgimiento de nuevas actitudes y comportamientos, que hagan del ICATQR una institución pública de calidad.

## Valores

- **Compromiso:** cumplimos nuestro trabajo en tiempo y forma, siendo eficientes y eficaces
- **Lealtad:** estamos comprometidos totalmente con nuestra institución y compañeros.
- **Honestidad:** respetamos a nuestros compañeros en su persona y sus bienes.
- **Capacitación:** nos mantenemos actualizados constantemente para la realización de nuestras funciones.
- **Comunicación:** mantenemos una comunicación efectiva y afectiva.
- **Integración:** somos el mejor equipo, logramos nuestras metas y objetivos comunes.

## Características del instituto

- ❖ Giro del instituto: Capacitación y certificación con fines no lucrativos.
- ❖ Servicio: Cursos de capacitación y Certificaciones.
- ❖ Líneas del servicio: Cursos de capacitación acelerada específica, cursos regulares, cursos de extensión, exámenes de reconocimiento oficial a la competencia ocupacional (ROCO), especialidades en guías generales de turistas, técnico terapeuta en servicios de masaje, certificaciones y evaluaciones de competencias laborales.

Ilustración 4. Algunos de los servicios que ofrece el instituto.

 <p>Curso de comida árabe</p>	 <p>Curso repostería básica</p>	 <p>Curso pastelería fina</p>
 <p>Curso maquillaje</p>	 <p>Certificación técnico terapeuta</p>	 <p>Evaluación Excel básico</p>
 <p>Evaluaciones y certificaciones</p>	 <p>Evaluaciones y certificaciones</p>	 <p>Evaluaciones y certificaciones</p>

Fuente: Elaboración propia

El instituto opera bajo el régimen fiscal de personas morales con fines no lucrativos.

## **Constitución legal**

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, se crea como un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios el día Quince del mes de febrero del mil novecientos noventa y nueve por el C. Ing. Mario Villanueva Madrid, entonces Gobernador Constitucional del Estado libre y soberano de Quintana Roo, haciendo uso de la facultad que le confiriera el artículo 91 fracción VI, XI Y XIII de la Constitución Política del Estado y con fundamento en los artículos 4º, 7º, 10º y 13º de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado y los artículos 1º, 5º, 17, 31, 36 y 37 de la Ley de Educación del Estado.

### **El Instituto tiene como objeto:**

- I. Impartir e impulsar la capacitación formal para el trabajo en la entidad, propiciando su mejor calidad y su vinculación con el aparato productivo y las necesidades de desarrollo regional;
- II. Promover el desarrollo de nuevos perfiles académicos que correspondan a las necesidades del mercado laboral;
- III. Formar y actualizar a los instructores que se harán cargo de capacitar a los alumnos del instituto.
- IV. Otorgar reconocimiento de validez oficial de estudios, a los particulares que soliciten impartir educación en el área de capacitación para el trabajo, con lo cual, quedaran incorporados al sistema educativo estatal, respecto a los estudios que se refieran. El Instituto está conformado por las siguientes autoridades:

### **I. La Junta Directiva .- Máxima autoridad del Instituto conformada por:**

- A. Dos representantes del gobierno del estado designados por el Gobernador Constitucional, uno de los cuales presidirá la misma;
- B. Dos representantes del gobierno federal designados por la Secretaría de Educación Pública;
- C. Un representante del sector social nombrado por el gobierno del estado
- D. Dos representantes del sector productivo designados por el patronato

### **II. El Director General**

### **III. Los Directores de Área**

- a). Director Administrativo
- b). Director de Planeación
- c). Director de Vinculación y
- d). Director Técnico Académico.

### **IV. Los Directores del Plantel**

## LOGOTIPO

Ilustración 5. Logotipo del ICATQR



Fuente: Página web ICATQR

### Principales Componentes del logotipo

Las flechas verdes y la persona de color rojo apuntan hacia arriba que simbolizan crecer, avanzar y superarse, lo cual se consiguen gracias a los servicios que ofrece el ICATQR.

### Servicios Ofrecidos

El ICATQR ofrece a la población interesada una formación académica que permite incorporar al educando a un trabajo remunerable, estable y socialmente útil, así como su vinculación con el sector productivo de bienes y servicios. La incorporación y el reconocimiento de validez oficial de estudios de las academias y centros de capacitación particulares al subsistema del ICATQR se da como consecuencia de los cambios demandados en la capacitación actual.

### CURSOS

- **Cursos de capacitación acelerada específica:** La capacitación acelerada específica (CAE) es una oferta de cursos dirigidos a trabajadores con necesidades concretas de actualización o especialización: este servicio se realiza mediante convenios con empresas, sindicatos y organizaciones públicas o privadas, con el propósito de que adquieran o actualicen sus conocimientos en una determinada área laboral, en el menor tiempo posible. El ICATQR cuenta con un amplio catálogo de cursos ya definidos y se pueden preparar los que sean solicitados por parte de las empresas de acuerdo a sus necesidades de capacitación, con instructores de la más alta calidad, certificados y con respaldo total que ofrece el instituto.
- **Cursos regulares:** Son cursos o módulos presenciales o escolarizados, con una duración entre 40 y 600 horas que se imparten en un periodo aproximado de 3 a 6 meses en las Unidades de Capacitación y Acciones Móviles del ICATQR.
- **Cursos de extensión:** Los cursos de extensión son un programa permanente de actualización y fortalecimiento de especialidades, cuentan con cursos para atender a egresados, alumnos inscritos, así como grupos comunitarios que

demanden capacitación, actualización o especialización. Estos cursos en su mayoría complementan los conocimientos adquiridos por medio de los cursos regulares y en otros casos capacita en una función laboral para generar ingresos al capacitando al auto emplearse.

- **Exámenes de reconocimiento oficial a la competencia ocupacional (ROCO):** Cuando una persona posee los conocimientos y habilidades necesarios para una ocupación o función laboral, desarrolladas de manera no escolarizada, se aplica una evaluación integral asociada a un curso o una especialidad autorizados por la DGCFT, es posible valorar las competencias del sustentante y otorgarle, en caso de aprobación, un diploma oficial expedido por la SEP y válido en toda la geografía nacional.

## ESPECIALIDADES

- **Guías generales de turistas:** Esta especialidad está dirigida a prestadores de servicios turísticos como guías de turistas y/o público en general, al finalizar la especialidad los capacitados podrán obtener los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para dar a conocer el patrimonio natural y cultural de los destinos turísticos con los que cuenta el Estado y el País, cumplir con las expectativas de los visitantes y brindar un servicio de calidad.
- **Técnico terapeuta en servicios de masaje:** Nuestro instituto ofrece a los profesionales en el área de Masajes, Terapeutas y a la comunidad en general, la oportunidad de contar con un documento oficial reconocido por la Secretaría de Educación del Estado de Quintan Roo, que avale sus conocimientos, destrezas y actitudes en relación con la actividad de un terapeuta en servicios de masaje.

## ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Las Entidades de Certificación y Evaluación son personas morales, organizaciones o instituciones públicas o privadas, unidades administrativas de alguna dependencia, entidad o similar en los niveles de Gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditadas por el CONOCER para capacitar, evaluar y/o certificar las competencias laborales de las personas, con base a estándares de competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, así como para acreditar a centros de Evaluación y/o Evaluadores independientes uno o varios Estándares de Competencia en un periodo determinado.

El Sistema Nacional de Competencias es un instrumento del Gobierno Federal, promovido por el CONOCER, que contribuye a la competitividad económica, al desarrollo educativo y al progreso social de México, con base en el fortalecimiento de las competencias de las personas. Para enfrentar con éxito los desafíos de los mercados cada vez más globalizados, México requiere empresarios, trabajadores, docentes y servidores públicos más competentes. El Sistema Nacional de Competencias facilita los mecanismos para que las organizaciones e instituciones públicas y privadas cuenten con personas competentes.

Los estándares de competencia son el documento oficial aplicable en toda la República Mexicana, que sirve como referencia para evaluar y certificar la competencia de las personas, y que describe, en términos de resultados, el conjunto de conocimientos, habilidades destrezas y actitudes a que alude el artículo 45 de la Ley General de Educación y que requiere una persona para realizar actividades en el mercado de trabajo con un alto nivel de desempeño en el ámbito laboral, social, gobierno o educativo y el referente que permite evaluar las competencias de una persona o empresa y en su caso, obtener el certificado que lo respalde.

Cuando una persona se certifica está contribuyendo a mejorar su desarrollo personal y profesional, el cual hace que se convierta en un trabajadores con mayores oportunidades para competir en un mercado laboral exigente y complejo pues cada día son más las empresas que requieren trabajadores con experiencias, habilidades, conocimientos y destrezas certificadas, capaces de cumplir exitosamente con las funciones que se les encomienda. Las certificaciones están dirigidas a trabajadores, empresarios, sector social, sector educativo y sector gobierno.

## **Identificación del problema a abordar**

Con los años que se lleva laborando en el Instituto y con los estudios adquiridos en la licenciatura de Sistemas Comerciales, han permitido que por medio del análisis, se identifique el problema a tratar dentro del departamento de Recursos Financieros. Se tiene conocimiento que la problemática principal es que no existe un manual con los pasos a seguir para el buen funcionamiento de las finanzas y con ello llevar un orden en las actividades diarias que involucran a todos los empleados laborando en este instituto. Las razones que han generado la problemática, entre las más importantes están: la falta de administración de tiempo para dedicarle a desarrollar un manual por parte de los trabajadores del departamento, la falta de interés para hacer del departamento un lugar de trabajo más eficaz y el poco conocimiento de todos los procesos administrativos para entender su transcurso y fin de las labores.

Por lo tanto, por medio de este trabajo se pretende implementar un manual que le permita al departamento comprender el proceso financiero y con ello sugerir aplicarlo para con ello tener mejores procesos, menor carga de trabajo, mayor fluidez de información y el buen entendimiento con los demás departamentos del instituto.

## **CAPÍTULO 2**

# **DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

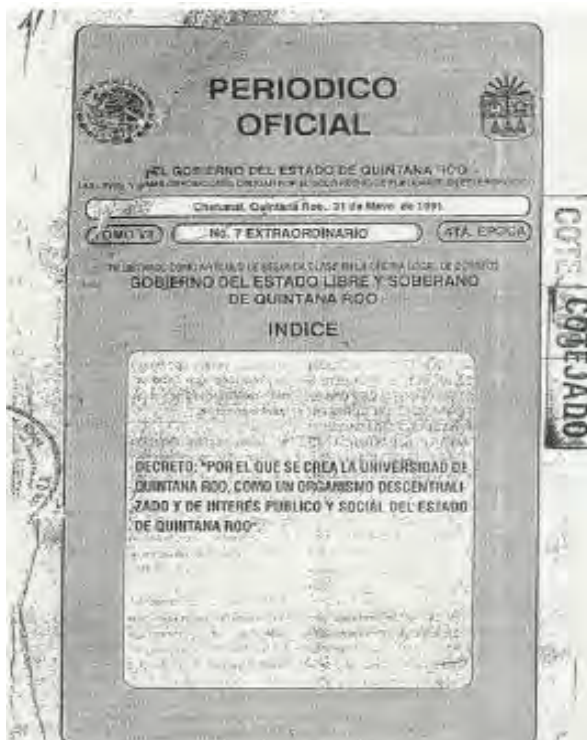
## Capítulo 2

### La Universidad de Quintana Roo

#### Antecedentes

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

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



Decreto de creación

Periódico oficial.

Chetumal, Quintana Roo a 31 de Mayo de 1991.

Decreto: **"Por el que se crea la Universidad de Quintana Roo, como organismo descentralizado y de interés público y social del estado de Quintana Roo."**

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



La oferta educativa inicial fue de ocho licenciaturas: Antropología, Derecho, Sistemas Comerciales, Ingeniería Ambiental, Sistemas de Energía, Relaciones Internacionales y Lengua Inglesa. Hoy, a 16 años de distancia, la Universidad ofrece 25 programas educativos y se conservan las carreras originales. En la entidad quintanarroense, la UQROO es la única institución educativa de nivel superior que ofrece los cuatro niveles más importantes que reconoce el sistema.<sup>1</sup>

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

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

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

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.

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

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

### **Característica principal de la Institución**

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

a) Impartir educación superior en los niveles de licenciatura, estudios de postgrado, cursos de actualización y especialización bajo diferentes modalidades de enseñanza para formar profesionistas, profesores e investigadores que requiere el Estado de Quintana Roo, la región y el país. Ello mediante la formación de individuos de manera

integral con clara actitud humanista, social y científica, dotados de espíritu emprendedor, innovador y de logro de objetivos; encauzados a la superación personal, comprometidos con el progreso del ser humano, del aprecio a la patria y a la conciencia de responsabilidad social.

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

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

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

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.

### **Infraestructura y servicios**

Las unidades académicas de Chetumal y Cozumel se ubican en un entorno de enorme riqueza arqueológica, histórica y natural. El diseño arquitectónico de los edificios universitarios se define por las reminiscencias caribeñas y elementos mayas en su estructura y materiales. En las unidades académicas de Cancún y Playa del Carmen se puede notar la influencia de la arquitectura moderna en sus edificios.

La infraestructura de la Universidad de Quintana Roo (UQROO, 2011) incorpora adelantos tecnológicos en áreas sustantivas, como telecomunicaciones basadas en redes de fibra óptica e inalámbricas; edificios inteligentes, generación de energías sustentables, laboratorios y talleres equipados con tecnología de punta, instalaciones deportivas semiolímpicas, entre otras.

Un amplio esquema de becas estimula la excelencia en los estudiantes. Actualmente, más del 25% de nuestros alumnos se benefician de algún tipo de apoyo económico.

Atendemos la diversidad étnica de la población universitaria a través de la Unidad de Apoyo a Estudiantes Indígenas, en la que un grupo de académicos especializados diseña y aplica herramientas educativas que faciliten su integración al sistema de enseñanza aprendizaje de la Universidad.

Mediante convenios vigentes de intercambio académico, estudiantes de la UQROO realizan estudios en diversas universidades de México, América del Norte y Europa, y recibimos constantemente estudiantes extranjeros en nuestras aulas.

## **Bibliotecas**

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

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

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

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

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

## **Misión**

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

## **Visión**

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

## **Valores Compartidos**

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

## **Meta**

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

## **Servicios Bibliotecarios**

### **Préstamo en sala**

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

### **Préstamo a domicilio**

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

### **Préstamo 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) A los tres paquetes mencionados se agregan dos más,
- Proquest Con más de 1.6 millones de entradas, Digital dissertations, representa el trabajo de graduados de más de 1000 escuelas y universidades. Se agregan 47000 nuevas disertaciones y 12000
- OCLC , FirstSearch es un servicio en línea que da acceso a los profesionales bibliotecarios y usuarios a una abundante colección de bases de datos de referencia. Con FirstSearch, el material aparece destacado en los resultados de búsqueda en docenas de bases de datos importantes.
- Springer SpringerLink es líder mundial en bases de datos interactivas para libros y revistas STM. Más de 10 millones de computadoras tienen conexión directa a SpringerLink y visualizan millones de páginas cada mes.
- Ebsco Host Paquete de 5 bases de datos de información en todas las áreas con 3,200 publicaciones periódicas académicas y texto completo para 2,280.

## **Colecciones:**

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

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

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

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

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

## **Departamento de Cómputo y Telemática**

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

## **Lema**

“Tecnología e Innovación a su servicio”

## **Valores**

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

## **Misión**

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

## **Visión**

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

## **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

### **Proyecto de Vinculación Exitoso con la Industria**

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

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

### **Capacidad académica**

La calidad de la planta académica de la Universidad cumple satisfactoriamente los criterios oficiales a nivel nacional, por ello la UQROO ha merecido reconocimientos nacionales que la ubican como una Universidad de excelencia.

En nuestra planta académica, 87.6% de profesores de tiempo completo e investigadores de carrera poseen estudios de posgrado (maestría y doctorado); 15.7% de ellos pertenece al Sistema Nacional de Investigadores, y 66% tiene el perfil reconocido por la Secretaría de Educación Pública. (Fuente: Dirección de Investigación y Posgrado, fecha de actualización 05/10/09)

Por su pertinencia, la investigación científica que desarrollan especialistas y estudiantes recibe financiamiento tanto de entidades públicas como privadas, nacionales y extranjeras.

### **Compromiso con la calidad**

Pertenece al Consorcio de Universidades Mexicanas (CUMEX), que integra a las mejores universidades del país por su enfoque estratégico y alta competitividad académica.

Como parte del CUMEX, nos hemos sometido a la evaluación externa de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), y Comités para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES). Estos organismos posicionan a nuestras carreras evaluadas en el máximo nivel de calidad.

En el ámbito estatal, la UQROO es la única Institución a la que la Secretaría de Educación Pública le reconoce 100 % de sus programas académicos, calificados bajo estándares internacionales de calidad.

El 100% de nuestros procesos académicos-administrativos están certificados mediante la norma ISO 9001:2000, lo que garantiza su calidad y la satisfacción de nuestros usuarios.

El 99% de la matrícula de nuestros programas educativos de profesional asociado y licenciatura son reconocidos a nivel nacional por su buena calidad.

### **Guía universitaria**

La Universidad de Quintana Roo es la concreción de un viejo anhelo de los quintanarroenses, por ello se vincula fuertemente con la sociedad a través de una oferta académica caracterizada por la pertinencia, la calidad y el compromiso social.

Nuestros egresados poseen la preparación que demanda el desarrollo regional y nacional, al ser educados con los más altos estándares de calidad académica, fruto de programas que han obtenido la máxima valoración de organismos nacionales y extranjeros de reconocido prestigio.

Bajo estos cánones, en nuestras aulas se forman profesionistas y técnicos con la solidez académica que los colocará a la vanguardia del crecimiento y el desarrollo de la región y del país, en un estrecho vínculo con la sociedad.

### **Modelo educativo**

Nuestro modelo educativo se basa en la gestión del conocimiento promovida desde la autonomía del estudiante y su capacidad de elección, se propone un esquema curricular flexible que permita variedad de contenidos y ritmos.

El aprender autónomo implica responsabilizarse de la propia formación, aprender por cuenta propia y con posibilidades de ir seleccionando las materias optativas de acuerdo con los intereses y con una orientación de las áreas profesionales más cercanas a su vocación. En este sentido, la función dominante no es la enseñanza, sino el aprendizaje; por lo tanto, el papel del profesor es coordinar las actividades de aprendizaje, de las cuales el estudiante es el centro y ejecutor.

- Enfoque centrado en el autoaprendizaje
- Formación integral del estudiante
- Equilibrio entre formación general y especialización
- El profesor se concibe como facilitador del aprendizaje



- Currículum flexible y actualizado
- Formación multidisciplinaria y polivalente
- Innovación educativa

## **Modelo de Educación Superior**

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

## SIMBOLOGÍA DE LA UQROO

### Escudo

Ilustración 6. Escudo de la UQROO



Fuente: Portal UQROO  
Autor: J. Enrique Hernández Rodríguez.

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

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

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

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

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

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

“Fructificar la razón: trascender nuestra cultura”

## LOGOTIPO

Ilustración 7. Logotipo de la UQROO



Fuente: Portal UQROO

## LEMA

# **“Fructificar la razón: Trascender nuestra cultura”**

Autor: Maribel Rubí Urbina Reyes.

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

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

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

## HIMNO

### 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  
trionfadora.

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.

**Letra:** Lic. Agustín Labrada Aguilera.

**Música:** Lic. Raúl E. Cabrera Álvarez

## **MISIÓN**

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

## **VISIÓN**

La Universidad de Quintana Roo es reconocida a nivel nacional como una de las mejores universidades públicas y goza de prestigiadas alianzas académicas en Centroamérica, el Caribe y otras regiones del mundo. Se encuentra sólidamente establecida en las principales poblaciones del estado; representa una opción educativa para todos los jóvenes que desean mejorar su calidad de vida y constituye un pilar de la identidad y del orgullo quintanarroenses. Su comunidad académica participa en programas de movilidad e intercambio para enriquecer su comprensión del entorno mundial.

Sus egresados poseen una formación integral y una cultura emprendedora con capacidad para iniciar sus propios negocios; desempeñarse profesionalmente en el ámbito público, privado y social; trabajar en distintos entornos culturales; y emplear herramientas científicas y tecnológicas para acceder a nuevos conocimientos. Se distinguen por su compromiso con el progreso del ser humano, su amor a la patria y su conciencia social y ambiental.

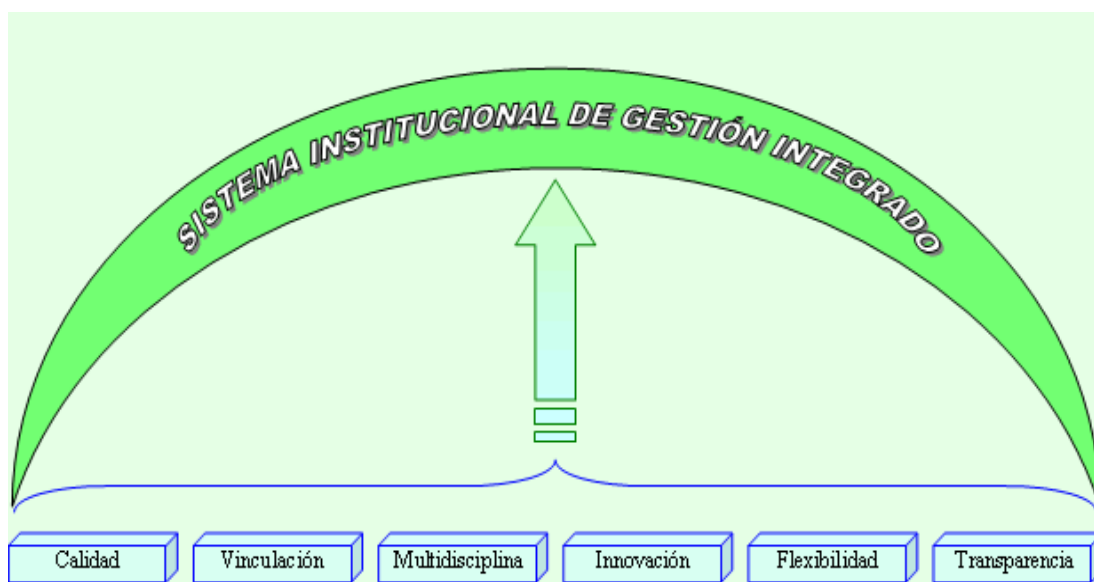
Sus profesores se caracterizan por su sólida vocación docente, su preparación a nivel de maestría o doctorado y son ejemplo de conducta profesional. Promueven el aprendizaje del alumno y se sitúan a la vanguardia en el uso de las nuevas tecnologías para brindar educación a distancia y educación continua. La universidad propicia la innovación educativa, mediante cambios estratégicos en programas, espacios, tecnologías, procesos para mejorar la enseñanza, investigación y gestión. La investigación científica y tecnológica es una actividad prioritaria que contribuye a elevar la calidad de los programas educativos y el desarrollo regional; depende principalmente de los cuerpos académicos cuyos resultados son reconocidos a nivel nacional. Las principales áreas de interés institucional son: ecología y medioambiente; economía y negocios; estudios del Caribe y cultura maya; gobierno y gestión pública; identidad cultural; salud; educación; y turismo.

Sus programas educativos, reconocidos de calidad por organismos nacionales, se preparan para la acreditación internacional; cuentan con modernas instalaciones y equipos; propician una fuerte vinculación de los estudiantes con su entorno regional; y el desarrollo de aptitudes y competencias indispensables para interactuar en

ámbitos multiculturales tanto a nivel nacional como internacional. Su marco jurídico, congruente con las actividades académicas y administrativas, hacen de la universidad un espacio para el conocimiento en el que los principios de equidad, igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad aseguran el desarrollo pleno de mujeres y hombres. Su rumbo estratégico se define con la participación de la comunidad universitaria y los sectores representativos de la sociedad quintanarroense. Posee un sistema de gestión, evaluado y certificado, que satisface a los usuarios, rinde cuentas claras y se mejora a diario con la labor comprometida de administrativos, directivos y profesores, altamente competentes y profundamente identificados con los valores institucionales.

## Principios Institucionales

Ilustración 8. Principios institucionales UQROO



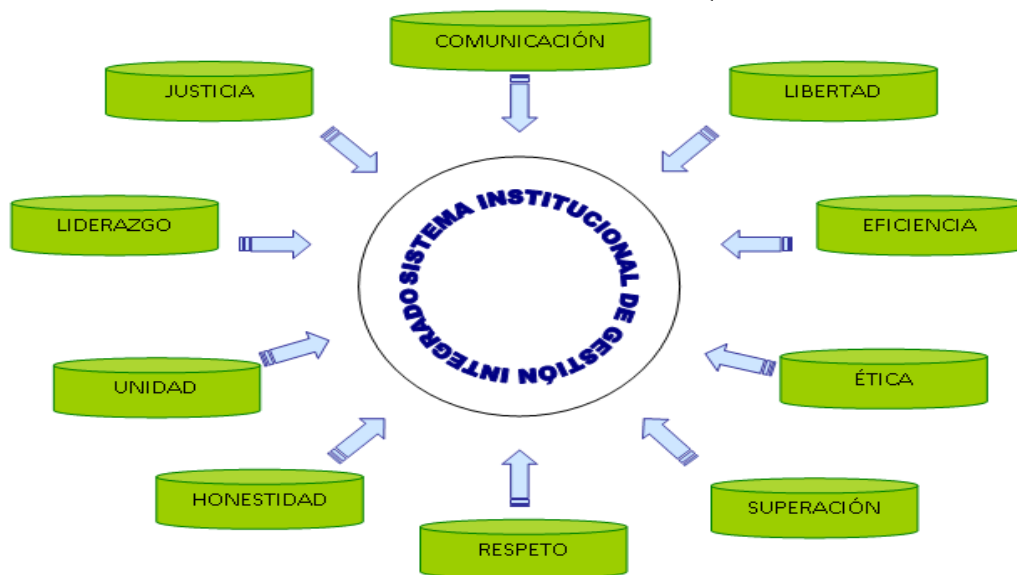
Fuente: Portal UQROO

- **Calidad:** Es la búsqueda permanente de la excelencia, que tiene como referencia los parámetros reconocidos nacional e internacionalmente.
- **Vinculación:** Es la relación estrecha y permanente entre la Universidad de Quintana Roo y los diferentes sectores de la sociedad en el estado, la región y el país, que conducen a que éstos participen en la determinación de los programas y actividades de la institución.
- **Multidisciplina:** Es la forma como en la Universidad se logra el entendimiento de los retos del desarrollo, así como las alternativas para sus soluciones. Esto es con el concurso de diferentes disciplinas.
- **Innovación:** Es la búsqueda permanente para el desarrollo y aplicación de nuevos métodos y técnicas en el proceso de enseñanza y aprendizaje y en el de generación y aplicación del conocimiento.

- **Flexibilidad:** Es la capacidad de adaptación expedita y apropiada a las nuevas formas de pensamiento humano (ciencia, tecnología y humanidades), proceso de enseñanza aprendizaje y sistemas de administración de recursos.
- **Transparencia:** Es una gestión universitaria integral, apegada a normatividad, con rendición oportuna de cuentas a la sociedad.

## Valores Institucionales

Ilustración 9. Valores institucionales de la UQROO



Fuente: Portal UQROO

- **Unidad:** Es la armonía entre los integrantes de la comunidad Universitaria, construida a partir de una misión y visión compartidas y aceptadas.
- **Honestidad:** Es la conducta individual y colectiva que proporciona transparencia, certidumbre y apego a normatividad y que representa un ejemplo positivo para la sociedad.
- **Respeto:** Es el reconocimiento y observancia de los derechos de los actores involucrados en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la universidad, sean individuales o de órganos colegiados.
- **Superación:** Son los cambios individuales y/o colectivos, en lo humano, profesional y socioeconómico para el logro de metas y condiciones de vida.
- **Ética:** Es el comportamiento humano, responsable y respetuoso, para el cumplimiento adecuado y transparente de sus funciones en la institución.
- **Eficiencia:** Es el compromiso de obtener el máximo y mejor resultado con los recursos mínimos.
- **Libertad:** Son las condiciones establecidas en las políticas y lineamientos normativos institucionales, para que cada persona o grupo de trabajo tenga espacio flexible para la toma de decisiones adecuadas con sus funciones y obligaciones.



- **Comunicación:** Es el flujo e intercambio de información entre los miembros de la comunidad universitaria en un ambiente de cordialidad.
- **Justicia:** Actuar a la luz del derecho, la equidad y la razón con respeto a la dignidad humana.
- **Liderazgo:** Es la capacidad reconocida en la toma de decisiones, considerada con certeza y oportunidad.

## **Políticas de calidad**

La Universidad de Quintana Roo, para contribuir al desarrollo del estado y de la región, tiene el compromiso de cumplir con los requisitos establecidos en cada uno de los servicios que proporciona, en un marco de transparencia y rendición de cuentas. Garantiza el desarrollo permanente de las habilidades del personal, la estrecha relación con sus proveedores y el compromiso con la mejora continua de la eficacia de su sistema de gestión de la calidad

## **Objetivos de calidad**

1. Garantizar la habilitación académica del profesorado y la investigación de calidad
2. Mantener la calidad alcanzada por los programas educativos de licenciatura y posgrado, ampliando la cobertura de estos a través de nuevas modalidades de enseñanza aprendizaje y el fortalecimiento de la formación integral de los estudiantes.
3. Fortalecer la vinculación de la Universidad de Quintana Roo, a través de la relación dinámica intensiva con el entorno social y productivo del estado.
4. Consolidar un sistema de gestión institucional que de soporte a las actividades sustantivas con criterios de eficiencia, eficacia, transparencia y con apego a los valores institucionales.

## **Legislación universitaria**

- Documentos básicos
- Leyes
- Lineamientos
- Reglamentos
- Acuerdos
- Circulares

## **Documentos básicos**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

## **Leyes**

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.
- Ley de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo.
- Ley de los Trabajadores al servicio de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial de Ayuntamientos y Organismos Descentralizados del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Seguridad Social de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado, Municipios, y Organismos Públicos Descentralizados del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Educación y del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Profesiones del Estado de Quintana Roo.
- Ley de presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios relacionados con Bienes Muebles del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Responsabilidades de los Servicios Públicos del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Obras Públicas del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Ciencia y Tecnología del Estado de Quintana Roo.
- Ley del Servicio Público de la Carrera del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Justicia Administrativa del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.
- Ley General del Sistema de Documentación de Quintana Roo.
- Ley Orgánica de la UQROO.
- Estatuto del Personal Académico.

## **Lineamientos**

- Lineamientos generales para la clasificación y descalificación de la información pública de los sujetos obligados de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Estado de Quintana Roo.
- Lineamientos del Personal Administrativo de la Universidad de Quintana Roo.

## **Reglamentos**

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Reglamento General de la UQROO.
- Reglamentos de Estudios Técnicos y de Licenciaturas.
- Reglamentos de Estudios de Posgrado de la Universidad de Quintana Roo.
- Reglamento de Servicios de la UQROO.

## Acuerdos

- Acuerdo por el que se faculta a los Comités Académicos de Programa de Posgrado de la UQROO, para dictaminar sobre los casos de alumnos de posgrado que han causado baja por exceder el término máximo de titulación establecidos en el Reglamento de Posgrado.
- Acuerdo mediante el cual se autoriza a la Dirección General de Investigación y Posgrado el seguimiento y evaluación de los proyectos de investigación financiados con recursos externos.
- Acuerdo por el que se crea la Dirección General de Vinculación y Extensión de la Universidad de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se autoriza la adquisición del Área de Sistemas a la Dirección de Planeación de la Universidad de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se crea el Departamento de Desarrollo de Competencias Básicas de la división de desarrollo sustentable de la unidad académica Cozumel de la Universidad de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se crea la Dirección General de Servicios Académicos dependientes de la Secretaria General de la Universidad de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se instrumenta la reestructura organizacional de la Universidad de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se autoriza la Extensión de Pago de Derechos de Titulación de Alumnos Regulares de la Universidad de Quintana Roo (2009).
- Acuerdo por el que se Autoriza la Extensión de Pago de Derechos de Titulación de Alumnos Regulares de la Universidad de Quintana Roo (2010).
- Acuerdos por el que se autoriza las Políticas de Operación de Días Económicos para Personal Académico y Administrativo de la Universidad de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se Determina la Revisión Periódica del Reglamento del Programa de Estímulos al Desempeño Académico de la Universidad de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se Emiten los Lineamientos para la Instrumentación de Becas de Estancias Académicas de la Universidad de Quintana Roo.
- Lineamientos para el Manejo de los Fondos Revolventes de la Universidad de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se Modifican los Lineamientos del Personal Administrativo de la Universidad de Quintana Roo.

## Circulares

Montos Máximos para las Adjudicaciones Directas y las Licitaciones por invitación a cuando menos tres personas, que se aplicaran para el presente ejercicio 2010.

## Principales actividades culturales y deportivas

Tabla 1. Principales actividades curriculares de la UQROO

<b>ACTIVIDADES CULTURALES</b>	<b>ACTIVIDADES DEPORTIVAS</b>
Artes plásticas	Natación
Bailes caribeños	Aerobics
Teatro	Fútbol
Rondalla	Baseball
Ballet clásico	Tiro con arco

Fuente: Elaboración propia

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

- 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

### Finalidad de la Universidad de Quintana Roo

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

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

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

### **Principales Elementos**

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

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

### **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.

## **CAPÍTULO 3**

### **DESCRIPCIÓN DE LA CARRERA EN SISTEMAS COMERCIALES**

# **CAPÍTULO 3**

## **DESCRIPCIÓN DE LA CARRERA EN SISTEMAS COMERCIALES**

### **Licenciatura en Sistemas Comerciales**

La licenciatura en Sistemas Comerciales es una de las carreras que conforma la División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas de la Universidad de Quintana Roo. Dentro de esta división también se encuentran las siguientes carreras:

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

### **Justificación de la carrera**

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.

### **Objetivo curricular de la carrera**

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

## **Perfil del Aspirante**

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

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

## **Perfil del Egresado**

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

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

## **Campo laboral**

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

1. En la propuesta y desarrollo de empresas productivas como propietario o asociado de las mismas.
2. En la iniciativa privada, en todas las empresas de producción, transformación y comercialización de bienes y servicios, al interior y al exterior del país.



3. En las asociaciones de empresarios de estas ramas podrá también brindar sus servicios de asesoría.
4. En el sector público en las áreas de industria y comercio, tanto nacional como internacional.
5. También, podrá formar parte de las comisiones diplomáticas referidas a negociaciones comerciales.
6. Podrá, asimismo, dedicarse a actividades de investigación y desarrollo y a labores docentes.

### **Actividad 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.

### **Organización de la Licenciatura**

Los planes de estudio de la UQROO permiten la apertura de espacios de mayor flexibilidad en la curricular 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.

**PLAN DE ESTUDIOS DE LA CARRERA DE SISTEMAS COMERCIALES**  
**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES ECONOMICO Y ADMINISTRATIVAS**

**LICENCIATURA EN SISTEMAS COMERCIALES**

Tabla 2. Plan de estudios de SC 2002

<b>ASIGNATURAS GENERALES</b>
Escritura y comprensión de textos
Matemáticas
Inglés introductorio
Inglés básico
Inglés pre-intermedio
Inglés intermedio

<b>ASIGNATURAS DIVISIONALES</b>
Historia y cultura regional
Problemas sociales y contemporáneos
Metodología en la investigación en ciencias de sociales

<b>ASIGNATURAS DE CONCENTRACIÓN PROFESIONAL</b>
<b>AREA FINANCIERA</b>
Matemáticas
Estadística
Función Financiera y Análisis de los Estados Financieros
Desarrollo económico
Operaciones bancarias
Análisis y evaluación de proyectos
<b>AREA ADMINISTRATIVA</b>
Administración
Economía y la empresa
Contabilidad básica y administrativa
Contabilidad de costos
Planeación estratégica
Comercio Internacional II
Proyecto empresarial
Proyecto empresarial II
<b>AREA DE DERECHO Y ECONOMIA</b>
Microeconomía
Macroeconomía
Derecho mercantil
Derecho fiscal
Comercio internacional II
<b>AREA DE MERCADOTECNIA</b>
Mercadotecnia
Investigación de Mercados I

Investigación de Mercados II
Sistema de distribución y transporte
Conducta del consumidor
Estrategia de producto
Promoción y publicidad
Estrategia de ventas
Seminario de mercadotecnia
Inglés para negocios

Fuente: Elaboración propia

## Asignaturas Generales

### ✓ Lógica

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

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

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

### ✓ Matemáticas

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

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

“Las matemáticas nos permiten expresar la mayor parte de las teorías económicas de una manera más concisa que en palabras.”

Norris C. Clement, John C. Pool

✓ **Escritura y Comprensión de Textos.**

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

✓ **Seminario de Problemas Regionales**

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

✓ **Ética**

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

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

## **Asignaturas Divisionales**

✓ **Historia y Cultura Regional**

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

✓ **Introducción a la Economía**

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

✓ **Introducción al Estudio del Derecho**

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

✓ **Problemas Sociales Contemporáneos**

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

✓ **Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales**

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

### **Asignaturas de Concentración Profesional**

✓ **Procesos Administrativos**

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

✓ **Matemáticas I (cálculo y ecuaciones)**

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

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

✓ **Estadística Descriptiva e Inferencial**

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

“La estadística estudia los métodos científicos para recoger, organizar, resumir y analizar datos, así como para sacar conclusiones válidas y tomar decisiones razonables basadas en tal análisis. Se usa para denotar los propios datos o números derivados de ellos, tales como los promedios.”

Murray R. Spiegel, Estadística.

✓ **Microeconomía**

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

✓ **Historia Económica Mundial.**

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

✓ **Introducción a la Contabilidad y Análisis de Estados Financieros**

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

✓ **Matemáticas Financieras.**

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

✓ **Macroeconomía.**

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

✓ **Derecho Mercantil I.**

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

✓ **Contabilidad de Costos.**

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

✓ **Psicología de las Relaciones Comerciales.**

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

✓ **Historia Económica de México.**

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

✓ **Negociación y Mercadeo.**

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

✓ **Análisis de Estados Financieros.**

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

✓ **Derecho Mercantil II.**

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

✓ **Investigación de Mercados.**

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

✓ **Comercio Internacional I.**

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

✓ **Mercadotecnia I.**

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

✓ **Derecho Fiscal.**

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

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

✓ **Comercio Internacional II.**

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



✓ **Operaciones Bancarias y Financieras.**

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

✓ **Mercadotecnia II.**

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

✓ **Administración de Ventas I.**

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

✓ **Seminario de Problemas Regionales.**

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

✓ **Planeación Estratégica.**

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

✓ **Desarrollo de Productos.**

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

✓ **Mercadotecnia Internacional.**

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

✓ **Análisis de Mercados.**

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

✓ **Promoción y Publicidad.**

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

✓ **Administración de Ventas II.**

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

✓ **Sistemas de Logística, Distribución y Transporte**

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

✓ **Derecho Económico Internacional.**

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

✓ **Seminario de Investigación I.**

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

✓ **Proyectos de Comercio Internacional I.**

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

✓ **Operaciones Financieras Internacionales.**

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

✓ **Seminario de Investigación II.**

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

✓ **Proyectos de Comercio Internacional II.**

Elaboración y evaluación de un proyecto de exportación.

✓ **Administración de Recursos Humanos.**

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

✓ **Seminario Temático**

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

**Valores, actitudes y habilidades del Licenciado en Sistemas Comerciales durante el proceso de formación.**

**Valores**

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

**Actitudes**

- ✓ Proactivo
- ✓ Disposición para la comunicación
- ✓ Iniciativa
- ✓ Espíritu emprendedor

- ✓ Disposición al cuestionamiento crítico
- ✓ Disposición al trabajo
- ✓ Disponibilidad a asumir retos
- ✓ Seguridad en sí mismo
- ✓ Apertura al cambio

### **Habilidades**

- ✓ Liderazgo
- ✓ Autoaprendizaje
- ✓ Razonamiento crítico
- ✓ Tomar decisiones
- ✓ Visión
- ✓ Innovación
- ✓ Creatividad
- ✓ Asertividad
- ✓ Planeación y organización del trabajo
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Investigación
- ✓ Lectura y redacción
- ✓ Análisis y síntesis
- ✓ Comunicación oral y escrita
- ✓ Análisis e interpretación de datos
- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Facilidad del manejo del idioma inglés
- ✓ Manejo de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

### **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:

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

### **TRABAJO MONOGRÁFICO**

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

- ✓ **Memoria de experiencia profesional:** Es un informe de las actividades profesionales del pasante durante un periodo no menor de dos años y donde aplique los conocimientos de su área de formación.
- ✓ **Informe pedagógico:** Consiste en el diseño y elaboración de una propuesta que presente alguna aportación en el campo pedagógico del área de formación del estudiante.

- ✓ **Descripción etnográfica:** Es la descripción ordenada de los datos empíricos obtenidos en el trabajo de campo.
- ✓ **Participación en proyecto de investigación:** Es un informe final acerca de la participación del estudiante en una investigación realizada dentro del área de formación del estudiante.
- ✓ **Investigación documental:** Es la revisión y análisis de bibliografía actualizada dentro de un área específica del conocimiento en el ámbito de formación del estudiante.

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

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

## **TESIS**

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

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

Se deberá presentar la siguiente documentación:

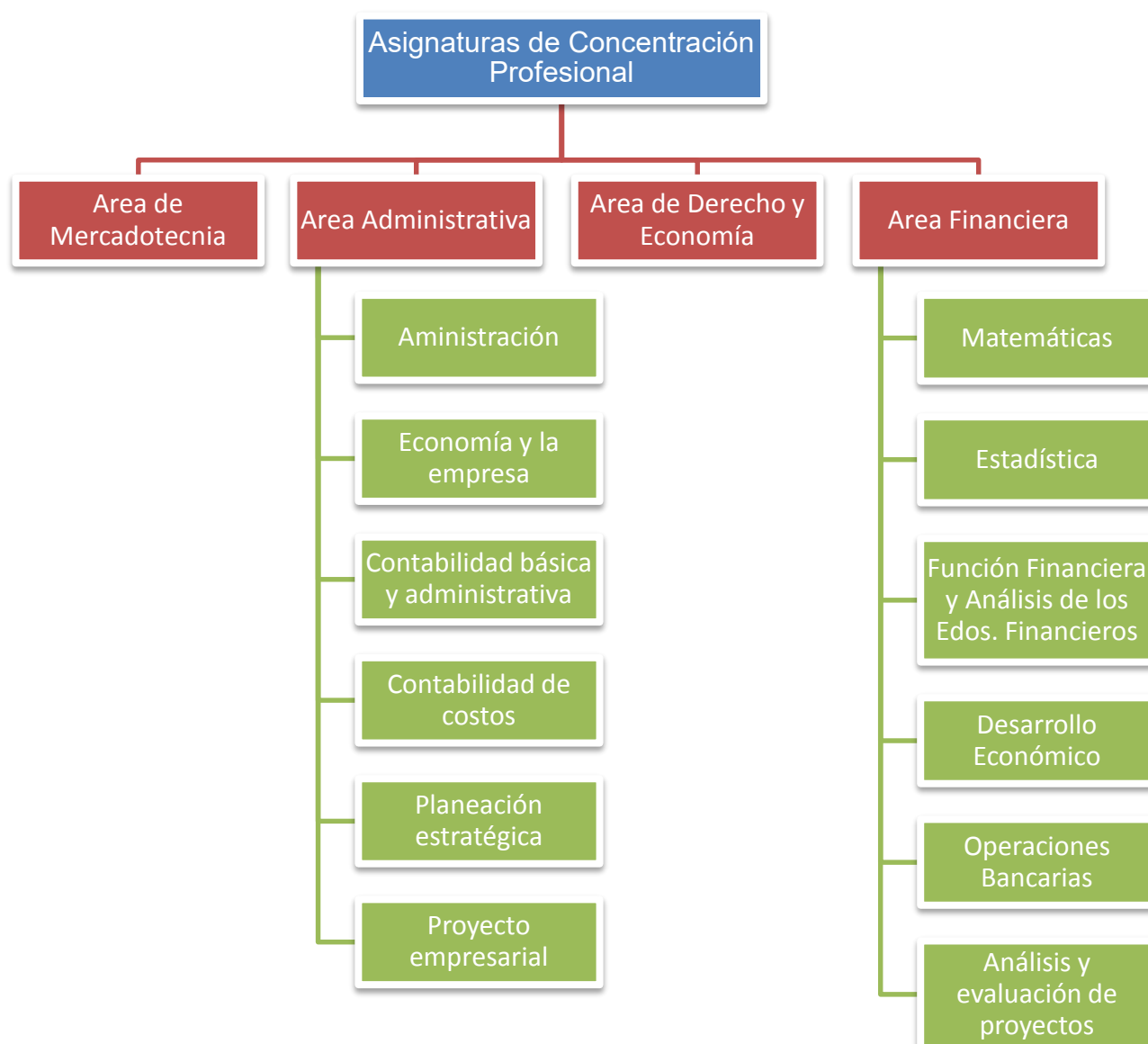
- a) Entregar 8 ejemplares de la tesis al Área de Titulación.
- b) Presentar el examen profesional, exponiendo el tema de la tesis en público y ante el jurado.
- c) Aprobar el examen profesional, obteniendo la mayoría de los votos aprobatorios del jurado.

## **Descripción de las técnicas y/o herramientas para el bordaje del problema**

En este apartado se hará una descripción de cada una de las herramientas que se utilizarán para el desarrollo e implementación de las estrategias para encontrar la solución de la problemática.

En la carrera de Sistemas Comerciales, dentro del Plan de Estudios, se encuentran las Asignaturas de Concentración Profesional, que a su vez se dividen de la siguiente manera:

Ilustración 10. Asignaturas de concentración profesional en Sistemas Comerciales



Fuente: Elaboración propia

Esta monografía se enfocará en el área financiera y Administrativa, ya que los contenidos de cada una de las materias que está dentro de esta área tienen una relación directa con el departamento de Recursos Financieros en el ICATQR, con el funcionamiento del mismo y con el planteamiento de las estrategias a desarrollar para lograr una empresa con mayor competitividad.

En breve se dará una explicación de cada una de las materias contenidas en el área Financiera y Administrativa, para tener un mayor conocimiento que permita plantear un plan con pasos a seguir, que lleven al desarrollo del departamento.

- **Análisis de Estados Financieros.**

Por análisis entendemos que es la descomposición de un todo en partes para con ello conocer cada uno de los elementos que lo integran para luego estudiar los efectos que cada uno realiza, por lo tanto el análisis de los estados financieros es el proceso crítico que se especializa en evaluar la posición financiera, presente y pasada, y los resultados de los operadores de una empresa, con el objetivo de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y los resultados futuros.

El análisis de estados financieros descansa en 2 bases principales de conocimiento: el conocimiento profundo del modelo contable y el dominio de las herramientas de análisis financiero que permiten identificar y analizar las relaciones y factores financieros y operativos. Los datos cuantitativos más importantes utilizados por los analistas son los datos financieros que se obtienen del sistema contable de las empresas, que ayudan a la toma de decisiones. Su importancia radica, en que son objetivos y concretos y poseen un atributo de mensurabilidad.

Interpretación: es la transformación de la información de los estados financieros a una forma que permita utilizarla para conocer la situación financiera y económica de una empresa para facilitar la toma de decisiones.

Para una mayor comprensión se define el concepto de contabilidad que es el único sistema viable para el registro clasificación y resumen sistemáticos de las actividades mercantiles.

- **Contabilidad de Costos.**

La contabilidad de costos es un sistema de información para predeterminar, registrar, acumular, distribuir, controlar, analizar, interpretar e informar de los costos de producción, distribución, administración y financiamiento.

Se relaciona con la acumulación, análisis e interpretación de los costos de adquisición, producción, distribución, administración y financiamiento, para el uso interno de los directivos de la empresa para el desarrollo de las funciones de planeación, control y toma de decisiones.

Es una disciplina social que considera los siguientes aspectos:

- CONTABILIDAD: genera información medible en términos monetarios, presentándola en forma estructurada y sistemática para reflejar las operaciones de una empresa.

- AUDITORÍA: verifica la información contable

- FINANZAS: proporciona información financiera a partir de la información contable

CONCEPTO



“La contabilidad de costos se encarga principalmente de la acumulación y del análisis de la información relevante para uso interno de los gerentes en la planeación, el control y la toma de decisiones.”

*Ralph S. Polimeni, Contabilidad de costos*

Los costos también son:

- Costo del producto o costos inventariables
  - El valor monetario de los recursos inherentes a la función de producción; es decir, materia prima directa, mano de obra directa y los cargos indirectos.
  - Estos costos se incorporan a los inventarios de materias primas, producción en proceso y artículos terminados, y se reflejan dentro del Balance General.
  - Los costos totales del producto se llevan al Estado de Resultados cuando y a medida que los productos elaborados se venden, afectando el renglón de costo de los artículos vendidos.
- 
- **Matemáticas**

Existen dos importantes tipos de matemáticas:

- Las matemáticas puras, que se encargan de estudiar la cantidad cuando está considerada en abstracto.
- Las matemáticas aplicadas, que proceden a realizar el estudio de la cantidad pero siempre en relación con una serie de fenómenos físicos.

Las matemáticas trabajan con cantidades (números) pero también con construcciones abstractas no cuantitativas. Su finalidad es práctica, ya que las abstracciones y los razonamientos lógicos pueden aplicarse en modelos que permiten desarrollar cálculos, cuentas y mediciones con correlato físico.

Podría decirse que casi todas las actividades humanas tienen algún tipo de vinculación con las matemáticas. Esos vínculos pueden ser evidentes, como en el caso de la ingeniería, o resultar menos notorios, como en la medicina o la música.

Es posible dividir las matemáticas en distintas áreas o campos de estudio. En este sentido puede hablarse de la aritmética (el estudio de los números), el álgebra (el estudio de las estructuras), la geometría (el estudio de los segmentos y las figuras) y la estadística (el análisis de datos recolectados), entre otras.

A lo largo de la Historia han existido importantes matemáticos que han destacado por las aportaciones y descubrimientos que han realizado. En concreto, entre los más significativos se encuentran los siguientes:

- Pitágoras: Fue un matemático griego, considerado el primero “puro”, que realizó importantes avances en materias tales como la aritmética o la geometría. No obstante, quizás su aportación más significativa es la del famoso teorema que lleva su nombre.

- Isaac Newton: Este inglés está catalogado como otro de los matemáticos más fundamentales de la historia del ser humano. Esto es debido, entre otras cosas, a que llevó a cabo el desarrollo del cálculo integral y diferencial.

- Leonhard: Alemán considerado como el más importante matemático del siglo XVIII al tiempo que uno de los más fructuosos hasta el momento. Realizó significativas contribuciones en cuanto a la geometría, a la notación matemática, a la lógica o a la matemática aplicada.

En la vida cotidiana, solemos recurrir a las matemáticas de manera casi inconsciente. Cuando vamos a una tienda y compramos por ejemplo: un refresco y un pan, el vendedor nos dice el precio y nosotros realizamos inmediatamente un cálculo básico para saber con qué billete pagar y cuánto cambio tenemos que recibir.

- **Ética**

La ética se relaciona con el estudio de la moral y de la acción humana. El concepto proviene del término griego *ethikos*, que significa “carácter”. Una sentencia ética es una declaración moral que elabora afirmaciones y define lo que es bueno, malo, obligatorio, permitido, etc. en lo referente a una acción o a una decisión.

Por lo tanto, cuando alguien aplica una sentencia ética sobre una persona, está realizando un juicio moral. La ética, estudia la moral y determina cómo deben actuar los miembros de una sociedad. Por lo tanto, se la define como la ciencia del comportamiento moral. Respecto a los autores fundamentales en el estudio de la ética, no puede obviarse al alemán Immanuel Kant, quien reflexionó acerca de cómo organizar las libertades humanas y de los límites morales. Otros autores que analizaron los principios éticos fueron Aristóteles, Baruch Spinoza, Jean-Paul Sartre, Michel Foucault, Friedrich Nietzsche y Albert Camus.

- **Introducción a la Economía**

La economía es el estudio de cómo la gente en cada país o grupo de países utilizan o administran sus recursos limitados con el objeto de producir bienes y servicios y distribuirlos para su consumo entre los miembros de la sociedad de modo que satisfagan sus necesidades.

El propósito de la economía es bosquejar un proyecto de prosperidad para los individuos y para la sociedad. Para ello hace el análisis a soluciones de eficiencia en la producción, distribución, oferta y la demanda de bienes y servicios.

Debido a que la escasez nos lleva a economizar y a elegir el máximo beneficio al mínimo costo, a veces se conoce a la economía como la ciencia de la elección, que predice en qué forma los cambios de circunstancias afectan las elecciones de las personas.

“La economía es la rama de las ciencias sociales que estudia los procesos de la producción y distribución y el carácter de los ingresos reales”

Norris C. Clement, Economía.

- **La actividad económica** es el uso de recursos que hace la gente para afrontar la escasez y generar riqueza.
  - **Economizar** es hacer el mejor uso de los recursos disponibles, limitados frente a las necesidades.
  - **Optimizar** es evaluar el mejor uso de los recursos y procurar el máximo beneficio o el mínimo costo, dentro de los límites de lo posible. Fenómenos como el desempleo y la inflación son referente común en las intervenciones económicas. En los estratos socioeconómicos altos la mayoría de la gente tiene diferentes tipos de necesidades satisfechas y se trabaja para vivir aún mejor.
  - **La riqueza** se define aquí en función del logro de bienes y servicios que cubren necesidades inmediatas y futuras. En los estratos socioeconómicos bajos la insatisfacción es alta y se trabaja para sobrevivir. Los diferentes estándares de vida son una expresión de la cantidad, calidad y variedad de los bienes y servicios.
- **Procesos Administrativos**

**Proceso:** Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

**Administración:** Ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través de un esfuerzo humano coordinado.

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo.

El proceso administrativo consiste de 4 etapas o funciones básicas: planeación, organización, dirección y control. A continuación una breve introducción a cada una:

**1. Planeación:** Consiste en saber qué se va a hacer por anticipado, cuál va a ser la dirección que se va a tomar para alcanzar los objetivos de la manera más eficiente. ¿Qué se desea conseguir (objetivos)? ¿Qué se va a hacer para alcanzarlo? ¿Quién y cuándo lo va a hacer? ¿Cómo lo va a hacer (recursos)? La planeación trata de crear un futuro deseado.

Robbins y De Cenzo afirman que: “planificar abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades. Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes.”

**2. Organización:** La organización es un sistema que permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar. Es un proceso en donde se determina qué es lo que debe hacerse para lograr una finalidad establecida o planeada, dividiendo y coordinando las actividades y suministrando los recursos.

Robbins explica que organizar es disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización. Organizar incluye determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

“La organización es el conjunto de los esfuerzos de los individuos que son coordinados para alcanzar cosas que no podrían conseguirse a través de acciones individuales independientes.”

Minzberg H., El poder de la organización.

**3. Dirección:** La dirección es la función que trata, a través de la influencia interpersonal, de lograr que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos. Se ejerce a través de tres subfunciones: el liderazgo, la motivación y la comunicación.

“La dirección se puede definir como aquel elemento de la administración en que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, delegando autoridad y vigilando simultáneamente que se cumplan las órdenes emitidas.”

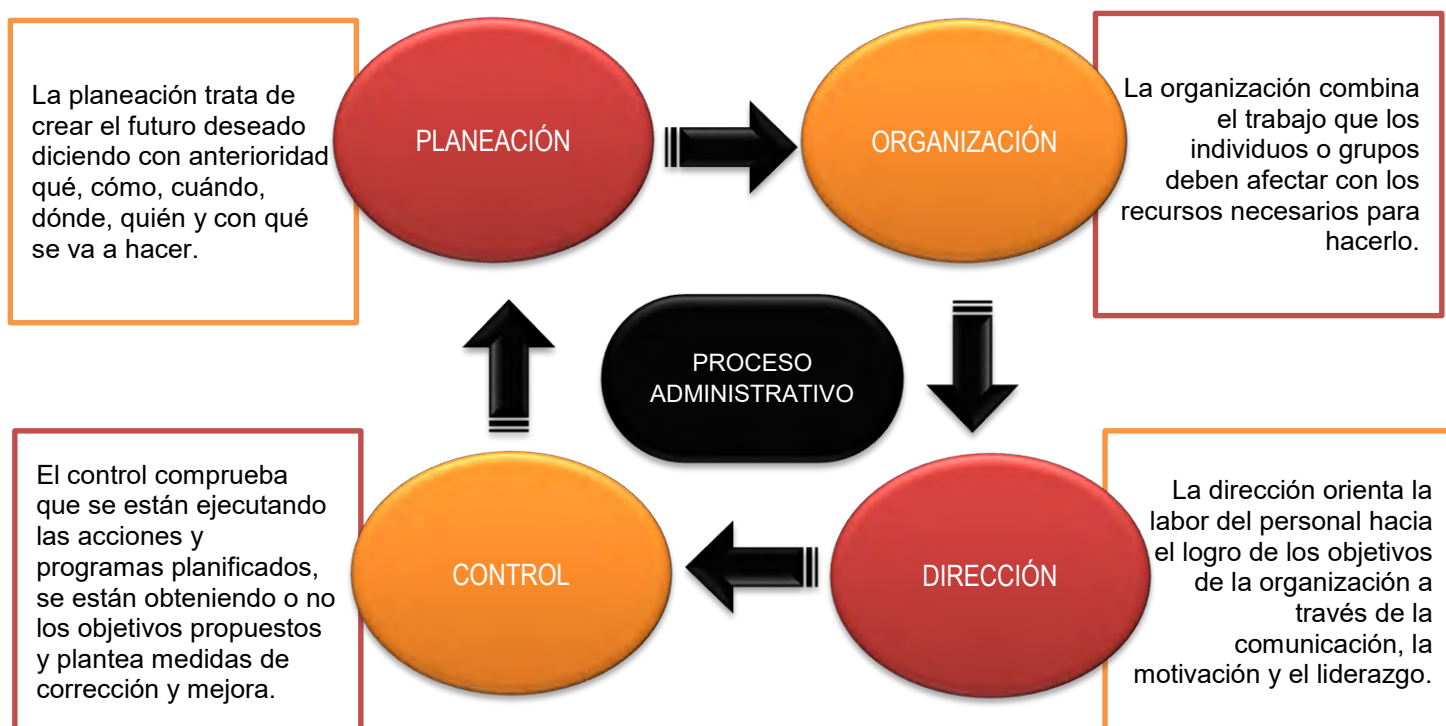
Alejandro Garrido, Administración, contabilidad y costos.

**4. Control:** El control es la función que efectúa la medición de los resultados obtenidos comparándolos con los esperados (planeados) con el fin de buscar la mejora continua.

“El control es la medida y corrección del desarrollo de las actividades de los subordinados, con el propósito de asegurar el logro de los objetivos y planes de la empresa”

Alejandro Garrido, Administración, contabilidad y costos.

Ilustración 11. Resumen del Proceso administrativo



Fuente: Elaboración propia

- **Estadística Descriptiva e Inferencial**

La estadística es una de las herramientas más ampliamente utilizadas en la investigación científica. Su aplicación en instituciones gubernamentales y educativas, en los negocios y en la industria, en la banca y en otros quehaceres diarios hacen de la estadística una herramienta indispensable. Sin embargo el término "Estadística" tiene varios significados para diferentes personas; para la gente común y corriente la estadística solamente significa números. En el periodo de la mañana se pueden encontrar la estadística más reciente sobre los delitos de la ciudad; de asesinatos, de robos de automóviles; de asaltos y demás delitos que hayan sido denunciados en determinado periodo de tiempo; de los nacimientos y muertes que han ocurrido, o en relación con el deporte, el número de partidos ganados y perdidos por equipos integrantes de la liga de ese deporte. Para otras personas es un método para obtener, presentar y escribir grandes cantidades de datos, y para otras es un método para tomar decisiones en situaciones difíciles.

Esta herramienta tiene un sentido más amplio para aquellas personas cuyo trabajo requiere un conocimiento de los aspectos más técnicos de la estadística. Para estas personas, la palabra tiene relación con aquellos conceptos y técnicas que se utilizan en la recopilación, organización, resumen, análisis, interpretación y comunicación de información numérica. Estos conceptos y técnicas juegan un papel importante en las actividades que realizan los profesionales de todas las ciencias.

## Funciones de la Estadística

Los conceptos y temas de la estadística se utilizan en la actualidad en un gran número de ocupaciones. Las técnicas estadísticas constituyen una parte integral de las actividades de investigación en distintas áreas del saber humano.

La persona que comprenda los conceptos estadísticos y su metodología obtendrá mejor provecho de ellos. Su trabajo tal vez no necesite conocer la estadística sino aquello que lo faculte para saber cuándo se requieren los servicios de un experto y para poder comunicarse eficazmente con él.

El profesional, que entiende de estadística puede leer con inteligencia la literatura que sobre su campo de acción va apareciendo día con día. La estadística es una herramienta que ayuda a conocer la realidad. Sin embargo, también puede servir para distorsionar la verdad si no se tiene cuidado al usar los métodos estadísticos adecuadamente y si la interpretación de los resultados lo hacen incorrectamente.

- **Matemáticas Financieras.**

Las Matemáticas Financieras estudian las tasas de interés. Implícitamente están incluidos los estudios de créditos, inversiones, capitalizaciones y, en general, el desarrollo de las operaciones financieras. La tasa de interés es la relación que existe entre la cantidad de dinero pagado o recibido y la cantidad de dinero utilizado, es decir, la relación existente entre la utilidad y la inversión, mostrada en términos de porcentaje.

La Matemática financiera se puede dividir en dos grandes bloques de operaciones financieras que se dividen en operaciones simples, con un solo capital, y complejas, las denominadas rentas, que involucran corrientes de pagos como es el caso de las cuotas de un préstamo.

Se entiende por operación financiera la sustitución de uno o más capitales por otro u otros equivalentes en distintos momentos de tiempo, mediante la aplicación de una ley financiera. La ley financiera que se aplique puede ser mediante un régimen de interés simple cuando los intereses generados en el pasado no se acumulan y, por tanto, no generan, a su vez, intereses en el futuro. Los intereses se calculan sobre el capital original.

Si se trabaja en un régimen de capitalización compuesta los intereses generados en el pasado sí se acumulan al capital original y generan, a su vez, intereses en el futuro (los intereses se capitalizan). Según el sentido en el que se aplica la ley financiera existen operaciones de capitalización: cuando se sustituye un capital presente por otro capital futuro y de actualización o de descuento: cuando se sustituye un capital futuro por otro capital presente.

“Las matemáticas financieras tienen como propósito primordial presentar las herramientas matemáticas necesarias para evaluar la equivalencia del valor del dinero en diferentes tiempos y en diferentes circunstancias de la manera más sencilla

posible; es decir, abordando los temas con la menor complejidad matemática que el tema permite.”

Alfredo Díaz Mata, Matemáticas financieras

- **Operaciones Bancarias y Financieras.**

Las operaciones bancarias y financieras son aquellas mediante las cuales las personas o las entidades conceden a sus clientes sumas de dinero para las cuales intervienen las tasas de interés, arrendamientos, operaciones de banca de inversión, apalancamiento, requerimientos, etc. Es de suma importancia conocer sobre estas operaciones cuando se requiere hacer movimientos de dinero, solicitar créditos y conforme vamos creciendo personal y laboralmente inconscientemente nos involucramos de operaciones bancarias y financieras para obtener los bienes o servicios deseados.

- **Planeación Estratégica.**

La planeación estratégica es un proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos. Este proceso se aplica sobre todo en actividades de negocios. Dentro de los negocios se usa para proporcionar una dirección general a una compañía (llamada Estrategia empresarial) en estrategias financieras, estrategias de desarrollo de recursos humanos u organizativas, en desarrollos de tecnología de la información y crear estrategias de marketing para enumerar tan sólo algunas aplicaciones. Pero también puede ser utilizada en una amplia variedad de actividades desde las campañas electorales a competiciones deportivas y juegos de estrategia como el ajedrez. Se considera a la planificación estratégica como una forma genérica de modo que su contenido puede ser aplicado a cualquiera de estas áreas; es su función también la de proporcionar a las organizaciones herramientas de evaluación, seguimiento y medición de resultados, así mismo sienta las bases de la detección de áreas de oportunidad y la mejora continua de procesos.

La Planeación estratégica debe ser para las organizaciones de vital importancia, ya que en sus propósitos, objetivos, mecanismos, etc. se resume el rumbo, la dirección que toda la organización debe seguir, teniendo como objetivo final, el alcanzar las metas fijadas, mismas que se traducen en crecimiento económico, humano o tecnológico

Los propósitos y objetivos consisten en identificar cómo eliminar las deficiencias, que puedan presentarse en cualquiera de los procesos. Algunos escritores distinguen entre propósitos (que están formulados inexactamente y con poca especificación) y objetivos (que están formulados exacta y cuantitativamente como marco de tiempo y magnitud de efecto). No todos los autores realizan esta distinción, prefiriendo utilizar los dos términos indistintamente. Cuando los propósitos son utilizados en el área financiera, a menudo se denominan objetivos.

Las personas generalmente, tienen varios propósitos al mismo tiempo. La congruencia de los propósitos se refiere a cómo éstos se combinan con cualquier otro. ¿Es un propósito compatible con otro? ¿Encajan los dos para formar una

estrategia unificada? La jerarquía se refiere a la introducción de un propósito dentro de otro. Existen propósitos a corto plazo, a medio plazo y a largo plazo. Los propósitos a corto plazo son bastante fáciles de obtener, situándose justo encima de nuestra posibilidad. En el otro extremo, los propósitos a largo plazo son muy difíciles, casi imposibles de obtener. La secuencia de propósitos se refiere a la utilización de un propósito como paso previo para alcanzar el siguiente. Se comienza obteniendo los de corto plazo, se sigue con los de medio y se termina con los de largo. La secuencia de propósitos puede crear una escalera de consecución.

Cuando se establece una compañía, los propósitos deben estar coordinados de modo que no generen conflicto. Los propósitos de una parte de la organización deben ser compatibles con los de otras áreas. Los individuos tendrán seguramente propósitos personales. Estos deben ser compatibles con los objetivos globales de la organización.

Una buena estrategia debe:

- ✓ Ser capaz de alcanzar el objetivo deseado.
- ✓ Realizar una buena conexión entre el entorno y los recursos de una organización y competencia; debe ser factible y apropiada.
- ✓ Ser capaz de proporcionar a la organización una ventaja competitiva; debería ser única y sostenible en el tiempo.
- ✓ Dinámica, flexible y capaz de adaptarse a las situaciones cambiantes.
- ✓ Debe ser medible en términos de su efectividad.

- **Seminario de Investigación I y II.**

El seminario de investigación permite, a través de una guía de conocimientos básicos y estrategias enfocados en el método científico que se adquieran los elementos necesarios para llevar a cabo un protocolo de investigación, encaminadas al desarrollo de un tema de tesis o una investigación que pueda exponerla en diversos foros. Lo anterior involucra etapas de una investigación que consiste en revisión bibliográfica en literatura y artículos especializados sobre el tema, un marco teórico y conceptual, planteamiento del problema, justificación, objetivos, metodología, formulación y evaluación de hipótesis, diseño de experimentos, así como la selección de la muestra en caso necesario. Lo anterior es con la finalidad de participar directamente en un tema de interés, que se desarrolle de manera adecuada y permita construir una serie de conocimientos para la elaboración de tesis o un trabajo de monográfico.

- **Administración de Recursos Humanos.**

La administración de los recursos humanos consiste en aquellas actividades diseñadas para ocuparse de y coordinar a las personas necesarias para una organización. La administración de los recursos humanos busca construir y mantener un entorno de excelencia en la calidad para habilitar mejor a la fuerza de trabajo en la consecución de los objetivos de calidad y de desempeño operativo de la empresa.



La administración de los recursos humanos es un término moderno de lo que tradicionalmente se ha conocido como administración de personal o gerencia de personal. Los gerentes de recursos humanos pudieran seguir ejecutando las funciones tradicionales de los gerentes de personal, pero el alcance e importancia de su área de responsabilidad se ha alterado de manera significativa. En vez de ser los vigilantes corporativos, los gerentes de recursos humanos ahora asumen un papel estratégico de liderazgo en sus organizaciones. Deben tomar en consideración y planear en función del desarrollo de la cultura corporativa de la organización y, al mismo tiempo, vigilar las operaciones cotidianas involucradas con el mantenimiento de sistemas de administración de los recursos humanos en sus empresas.

El desarrollo de habilidades a través de la Capacitación y la instrucción, la promoción del trabajo en equipo y la participación, la motivación y el reconocimiento de los empleados, y proveer una comunicación significativa son habilidades importantes de recursos humanos que deben tener todos los gerentes para que la calidad total tenga éxito. En las organizaciones tradicionales, las funciones de administración de los recursos humanos identifican, preparan, dirigen y premian a los empleados por cumplir objetivos más bien estrechos. En organizaciones de la calidad total, las unidades de administración de los recursos humanos desarrollan políticas y procedimientos para asegurar que los empleados puedan desempeñar múltiples papeles, improvisar cuando sea necesario y dirigirse ellos mismos hacia una continua mejoría, tanto de la calidad del producto como del servicio al cliente.

Las prácticas de administración de los recursos humanos basadas en la calidad total trabajan a fin de lograr las metas siguientes:

1. Comunicar la importancia de la contribución que hace cada empleado a la calidad total.
2. Hacer hincapié en sinergias relacionadas con la calidad, disponibles mediante el trabajo en equipo.
3. Delegar la autoridad a los empleados para "hacer la diferencia".
4. Reforzar el compromiso individual y por equipos hacia la calidad mediante una amplia gama de premios y de reforzamientos.

Las empresas más importantes realizan estas metas a través de las prácticas siguientes:

- Integran los planes de recursos humanos con planes generales de calidad y desempeño operacional, para afrontar totalmente las necesidades de desarrollo de toda la fuerza de trabajo. Los planes de recursos humanos deben estar impulsados por los planes estratégicos generales.
- Involucran a todos los empleados en todos los niveles y todas las funciones.
- Utilizan con eficiencia sistemas de sugerencias y de reconocimientos para promover la participación y motivar a los empleados.
- Propician y apoyan el trabajo en equipo en toda la organización. Los equipos alientan un flujo libre de la participación y de la interacción entre sus miembros.

- Otorgan autoridad a los individuos y equipos para tomar decisiones que afectan la calidad y la satisfacción del cliente.
- Hacer amplias inversiones en Capacitación y educación, el trabajo los asociados están totalmente involucrados en esfuerzos de Capacitación, la importancia de la calidad y la satisfacción del cliente, y esbozan los procedimientos de la empresa hacia una mejora continua.
- Mantienen un entorno de trabajo que conduce al bienestar y crecimiento de todos los empleados. Empleados satisfechos son empleados productivos.
- Vigilan la extensión y eficacia de las prácticas de recursos humanos y miden la satisfacción del empleado como un medio de mejora continua.

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

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

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

### **Mapa curricular**

La carrera contiene cursos organizados de la siguiente manera:

#### **1. Asignaturas Generales (AG)**

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

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

#### **2. Asignaturas Divisionales (AD)**

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

- Ciencias Sociales y Económico Administrativas

- Estudios Internacionales
- Humanidades
- Ciencias
- Ingeniería

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

### **3. Asignaturas de Concentración Profesional (ACP)**

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

### **4. Asignaturas de Apoyo (AA)**

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

**CAPÍTULO 4**  
**DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA**  
**PROFESIONAL**

## CAPÍTULO 4

### DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

El manual de procesos financieros es un instrumento de apoyo para las actividades en el instituto, ya que en él se precisan los elementos fundamentales para la dirección, coordinación, evaluación y control administrativo del mismo, así como facilitar la adecuada relación entre sus distintas áreas administrativas y unidades de capacitación. La modernización, los avances tecnológicos y los nuevos retos a los que nos enfrentamos cada día, requieren de recurso humano mejor capacitado y poder hacer frente a la transformación que se vive dentro de la Industria y de los servicios.

Este manual describe mediante una secuencia lógica, de forma sistemática y detallada, las distintas actividades del área que lo conforma. Se realiza a fin de establecer el agrupamiento funcional de áreas afines y una adecuada división del trabajo, que mejore substancialmente las actividades que tiene encomendadas.

#### Descripción de Funciones

En Abril del año 2011 inicié mis labores dentro del departamento de Recursos Financieros, en el área administrativa del Instituto de Capacitación Para El Trabajo Del Estado de Quintana Roo como Secretaria Ejecutiva “D” y en mis años laborales dentro del instituto he desarrollado las siguientes actividades:

- Elaboración, control, trámite y solicitud de recursos por aportaciones Estatales y Federales
- Elaboración de informes mensuales de ingresos y egresos
- Elaboración de un control de saldos bancarios y sus movimientos diarios
- Contabilidad de abonos a bancos por parte del Gobierno del Estado y la Federación
- Pago de nómina
- Pago de materiales y suministros
- Pago de servicios generales
- Envío de remesas a unidades de capacitación
- Elaboración y control de la facturación electrónica
- Atención y cobro a clientes para facturación
- Elaboración y control del sistema SENTRE
- Manejo del sistema SAACG
- Manejo del sistema CONTPAQ
- Manejo del sistema CFDInova de la empresa Konesh Soluciones
- Soporte a unidades de capacitación
- Compromiso con el instituto, para rendir de acuerdo a las funciones solicitadas.
- Transferencia de información bancaria al Depto. de Contabilidad
- Acudir y respetar el horario laboral
- Mantener en orden mi área de trabajo

## **Articulación de la formación académica y el problema identificado.**

Con los años que llevo laborando en el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, he adquirido experiencia estando en la administración del Departamento de Recursos Financieros, el cual al mismo tiempo me ha permitido un crecimiento tanto personal como profesional.

El departamento en el que ejerzo mis actividades se puede dividir en dos, el área financiero y el área contable, dos de las raíces importantes de la carrera que cursé. La parte que más disfruto es la financiera. Las finanzas pueden definirse como: “El arte y la ciencia de la administración en dinero. Virtualmente todos los individuos y organizaciones ganan u obtienen dinero y lo gastan o invierten. Así pues, las finanzas se ocupan en los procesos para las instituciones o mercados, empresas o gobiernos” (*Lawrence J. Gitman*). Este autor me ayudó a comprender que la relación finanzas- economía – contabilidad es siempre fundamental para una administración correcta. El campo de las finanzas es estrechamente relacionado con la economía y la contabilidad, es importante conocer en qué estado se encuentra el entorno económico y por otro lado el registro contable del proceso financiero que se pudo hacer gracias al flujo económico que existe. Aunque la parte financiera la disfruto más, no quiere decir que el área contable lo dejo de un lado, “Un sistema de contabilidad eficiente, que incluya algún tipo de control presupuestario, suministrará los datos fundamentales para ejercer un verdadero control financiero con el propósito de estar en condiciones de vivilar este aspecto básico de la administración” (*Harold Koontz y Heinz Wihrich*).

La carrera de sistemas comerciales me ha dado las herramientas para poder ejercer en cualquier entidad sea pública o privada y con ello implementar alternativas y estrategias para dar solución a cualquier problemática. Así mismo, me ha instruido para participar en la formación y desarrollo de nuevas iniciativas tomando en cuenta los principios del desarrollo, conservación, manejo y utilización que conlleva una empresa, así como los recursos financieros, humanos, y materiales, dentro del instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo.

Las asignaturas que cursé en la Universidad fueron los puntos clave que me permitieron identificar el problema, por medio de una serie de análisis para conocer la situación actual del departamento ya que tiene una relación directa. Dentro de las asignaturas puedo mencionar las siguientes:

- **Matemáticas:** Realizo constantemente operaciones básicas y cálculos matemáticos de diversa índole para darle una solución exacta a la situación que se presente.
- **Administración:** Llevo a cabo la administración del departamento en todo proceso que me compete, considerando en todo momento los procesos administrativos que adquirí en la carrera. Al igual que desarrollo y fortalezo las relaciones humanas dentro de la empresa, con los clientes y con cada uno de los que acuden a realizar un trámite al instituto.

- **Metodología de la investigación en ciencias sociales:** Me ayudó para integrar mi protocolo de monografía por experiencia profesional, ya que por medio de la investigación dentro del instituto se logró conocer la situación actual del mismo.
- **Economía y la empresa:** Con esta materia analizo las bases conceptuales de sistema económico en su conjunto desde una perspectiva del ámbito que afecta el desarrollo y buen funcionamiento del departamento.
- **Planeación estratégica:** Me ha dado el conocimiento de los conceptos básicos de la planeación para llevar a cabo los procesos y funciones adecuada y debidamente.
- **Derecho mercantil y derecho fiscal:** Se estudia diariamente el ámbito mercantil patentes, diseños industriales, marcas, títulos de crédito y avisos comerciales. Obligaciones y contratos mercantiles. Disposiciones fiscales de personas físicas y personas morales: tramites fiscales ante instancias de gobierno. Estructura de la Ley del Impuesto sobre la Renta (ISR). Ya que son requisitos fundamentales que se deben de saber para las negociaciones. Así como mi posición como trabajadora de Gobierno y aspectos legales para llevar a cabo la facturación electrónica.
- **Sistemas de distribución y transporte:** Me ha permitido entregar y recibir documentación entre la Dirección de Administración con otros organismos gubernamentales en el país para cumplir con tiempos de envío adecuados, entregar en tiempo y forma lo solicitado.
- **Ética:** Es base fundamental, para realizar las funciones dentro del instituto, esta asignatura me ha permitido fortalecer los valores que el instituto mantiene para los trabajadores/clientes y con ello realizar mis funciones con ética profesional.

“La ética es la búsqueda de los fundamentos razonables de bien hacer. Hablar de ética supone introducirse en la averiguación de principios universalmente validos sobre el bien y elmal que se abstraen de cualquier vinculación social, cultural o personal”

Perriot E., Une interrogation sans fin.

- **Lógica:** La lógica es fundamental para generar conocimiento la cual me lleva a mi formación profesional universitaria, me da la capacidad de analizar las situaciones y las actividades para obtener fundamentos y argumentos en la solución de problemáticas.
- **Escritura y Comprensión de Textos:** Me ha formado en mi ejercicio profesional al relacionarme con otras instituciones y en la redacción de documentos, también me ha apoyado en mi expresión verbal y con ello procuro una interpretación reflexiva y cualitativa.

- **Estadística Descriptiva e Inferencial:** La estadística ha servido para manejar datos y me ha dado las herramientas para la utilización e interpretación de los mismos dentro de un proceso de investigación, además me ha enseñado a graficar en diferentes sistemas de cómputo y con ello plantear la hipótesis para sustentar resultados.
- **Introducción a la Contabilidad y Análisis de Estados Financieros:** Entre elaboraciones de hojas de trabajo, balanza de comprobación, estado de resultados, aprender a diferenciar entre activo y pasivo, definir que es capital, los principios contables y sus fines fundamentales comprendí que la contabilidad y el análisis de los estados financieros es básico para cualquier empresa, ya que al saber interpretar se observa la situación financiera de la empresa y con ello aplicar planes estratégicos sea cual sea la situación.
- **Matemáticas Financieras:** Con las matemáticas financieras he conocido de una manera más cercana los conocimientos más importantes que se ven en el medio financiero, además de considerar que es la base para poder estudiar otras materias y con ello proceder al manejo del dinero.
- **Contabilidad de Costos:** En las funciones que ejerzo en mi campo laboral he puesto en práctica los conceptos básicos de la contabilidad de costos y va de la mano con el análisis de los estados financieros que se manejan en el departamento.
- **Operaciones Bancarias y Financieras:** Me ha ayudado a conocer las instituciones financieras, a saber qué es una tasa de interés, qué es un requerimiento o arrendamiento entre otras cosas. Al manejar la banca de mi institución todos los conceptos desarrollados en clase me han facilitado su comprensión.
- **Planeación Estratégica:** La planeación estratégica es fundamental para el desarrollo del manual para el departamento porque me ayuda a definir la misión, el establecimiento de objetivos y metas del mismo. También me ayuda a diseñar estrategias para la solución una problemática y a hacer mi trabajo con eficiencia.

“La planeación es la función más importante de la administración, puesto que requiere escoger una alternativa de acción entre varias, tratando de alcanzar los objetivos previamente establecidos.”

Alejandro Garrido, Administración, contabilidad y costos.

- **Administración de Recursos Humanos:** La administración de los recursos humanos me ha servido en aquellas actividades diseñadas para ocuparse de y coordinar a las personas, en situaciones necesarias para una buena organización. También me ha servido para mantener un entorno de calidad y armonía con mis compañeros de trabajo.



## **Sobre la Formación Profesional y Área Laboral**

Gracias a que la carrera de sistemas comerciales tiene varios enfoques, puedo aportar diferentes ideas en mi área laboral, lo aprendido lo aplico en la solución de problemas, en la toma de decisiones y se relacionan en cuanto a la administración de una empresa. Es una carrera muy completa ya que con las herramientas que nos brinda nos podemos desarrollar en la iniciativa tanto pública como privada. La preparación que se obtiene durante 4 años es esencial para poder atender y resolver problemáticas así como saber responder a ellas, aplicar principios y valores.

## **Análisis sobre la Importancia de la Licenciatura de Sistemas Comerciales y la Universidad de Quintana Roo**

La Universidad de Quintana Roo ha logrado que la licenciatura en Sistemas Comerciales sea una de las carreras con más demanda por la población en el Estado de Quintana Roo ya que se ha enfocado en lograr que los egresados de esta carrera tengan una gran visión, así mismo ha logrado que tengan una capacidad de la auto crítica para poder desempeñarse en forma honesta en base a principios éticos y valores que le permitan tener una actitud humanista, científica y con responsabilidad social.

## **ANÁLISIS ESTRATÉGICO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS**

### **ANÁLISIS EXTERNO DEL DEPARTAMENTO**

El análisis externo consiste en detectar y evaluar acontecimientos y tendencias que sucedan en el entorno de la empresa, con el fin de detectar las oportunidades y amenazas. Para el análisis externo se evalúan las fuerzas económicas, sociales gubernamentales, tecnológicas; así como a la competencia, los clientes y proveedores de la empresa. Se evalúan aspectos que ya existen, así como aspectos que podrían existir.

### **ANÁLISIS INTERNO DEL DEPARTAMENTO**

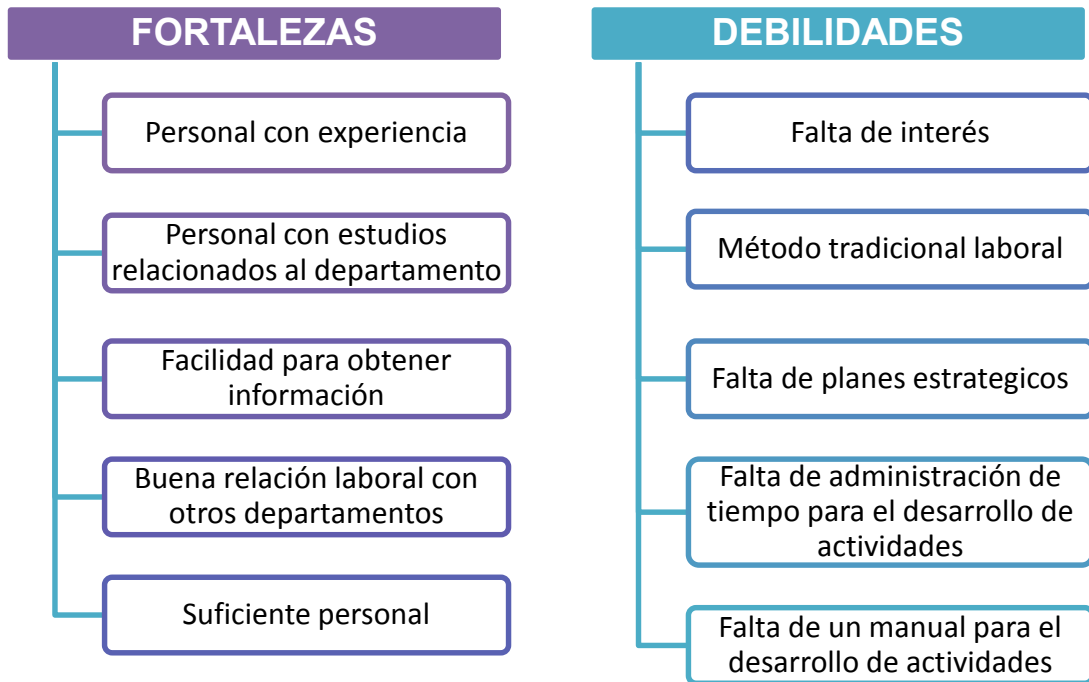
El análisis interno de la empresa consiste en el estudio de los diferentes aspectos o elementos que puedan existir dentro de la empresa, con el fin de conocer el estado o la capacidad con que esta cuenta, y detectar sus fortalezas y debilidades. Para el análisis interno se evalúan los recursos que posee una empresa ya sean financieros, humanos, materiales, tecnológicos, etc.

### **ANÁLISIS FODA**

El análisis FODA, es un método que permite conocer la situación de la empresa analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades). Para planificar y desarrollar las estrategias necesarias para encontrar la solución a cualquier problemática que se pudiera presentar dentro de la empresa.

## MATRIZ FODA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS

Ilustración 12. Factores internos del Departamento de Recursos Financieros



Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 13. Factores externos del Departamento de Recursos Financieros



Fuente: Elaboración propia.

## **Fortalezas**

### **F1.- Personal con experiencia**

Todo el personal que labora en Recursos Financieros recibe capacitación por medio del jefe del departamento, quien es el encargado de dar la cara por todos al Administrador y al Director General sobre el trabajo que se realiza. Así mismo parte del personal ha trabajado en las administraciones de otras instituciones de gobierno.

### **F2.- Personal con estudios relacionados al departamento**

El personal que trabaja dentro de este departamento tiene estudios relacionados a este mismo, eso facilita el buen entendimiento entre todos los compañeros y con ello se consigue que el trabajo avance eficazmente.

### **F3.- Facilidad para obtener información**

En el departamento de Recursos Financieros entendemos cuál es nuestra función y cuál es la información que necesitamos para completar nuestro trabajo y terminarlo, entonces podremos razonar unos con otros en el momento de solicitar información a otro departamento, para estar en sintonía debemos tener claras las funciones que se llevan a cabo.

### **F4.- Buena relación laboral con otros departamentos**

El buen entendimiento con otras áreas relacionadas al departamento también es importante para que toda la información fluya y se obtenga en tiempos adecuados, sin atrasarse y entendiendo que todos somos uno, si un departamento no coopera adecuadamente, no se podrá llevar el trabajo en tiempos adecuados.

### **F5.- Suficiente personal**

Se cuenta con el personal suficiente para realizar cada trabajo que se solicite para llevar el departamento al buen funcionamiento.

## **DEBILIDADES**

- **Falta de interés**

En el departamento, parte del personal se encuentra la mayoría del tiempo con esa falta de interés que no sirve para el avance tanto personal como grupal, lo que lleva muchas veces a que las tareas asignadas no surjan con eficacia.

- **Método tradicional laboral**

Se sigue manejando un método tradicional y poco funcional en el departamento para llevar a cabo el trabajo solicitado, el cual no ha permitido que se avance en cuestión de entregar resultados de calidad y con bases.

- **Falta de planes estratégicos**

La falta de un plan estratégico hace que en ciertos momentos se pierda esa línea de pasos a seguir para el buen funcionamiento de un departamento.

- **Falta de administración de tiempo para el desarrollo de actividades**

Se deben saber administrar los tiempos que contamos para cada actividad, es decir, si se cuentan con ocho horas diarias laborales hay que hacer efectivas las ocho horas. No siempre se hacen funcionales y ciertas veces se le dedica mucho tiempo a actividades menos importantes que otras.

- **Falta de un manual para el desarrollo de actividades**

Contando con un manual de actividades, indicando qué actividad realizará cada persona del departamento no existirían confusiones y algunas veces se evitarían conflictos.

## **OPORTUNIDADES**

- **Funcionamiento del departamento más actualizado**

El conocimiento de nuevas tecnologías o softwares y la aplicación de ellos sería funcional para el departamento, ya que con el apoyo de la tecnología se reducirían cargas de trabajo para hacer más funcionales las horas de la jornada laboral.

- **Mostrar la importancia del departamento**

Para otros departamentos, Recursos Financieros es solamente: hacer y recibir pagos. Si tuviesen el conocimiento de cuán importante es solventar una auditoría, respaldar con sus respectivas facturas esos cargos y abonos, entre otras cosas, nos darían la información en tiempo y forma y con ello Recursos Financieros llevaría una contabilidad más estable.

- **Un departamento más armónico**

Implementando un manual que ayude al buen funcionamiento del departamento, obtendremos un departamento más armónico porque cada persona sabría su función exacta y cuando haya que pedir cierta información ya sabremos a quien dirigirnos correctamente.

- **Implementación de estrategias**

Implementar estrategias servirá para que el departamento funcione al máximo. Esas estrategias nos ayudarán a llevar a cabo una planificación para llegar a cumplir nuestras metas y objetivos que tenemos como departamento y equipo.

- **Flexibilidad a los cambios**

Existen personas que frente al cambio se paralizan y temen por lo que suceda. Todo cambio es bueno. Con el manual que se aplicará, las personas laborando en el departamento de Recursos Financieros tendrán la oportunidad de enfrentarse al cambio y con ello experimentar y aprender nuevas cosas. Nos servirá para no estancarnos, para ser más competitivos y entender que nuestra mente y trabajo siempre estará en constante cambio para poder seguir avanzando.

## **AMENAZAS**

- **Llegada de personal nuevo sin conocimiento del departamento**

Existe la problemática en las dependencias de Gobierno de que no siempre se integra personal capacitado o con conocimientos afines al departamento, por lo tanto, la llegada de nuevo personal sin conocimientos afines puede desbalancear la eficiencia lograda en el departamento.

- **Crisis económica**

La crisis económica es inevitable y lo podemos ver no solo en dependencias de gobierno, también en empresas particulares.

- **Deterioro del equipo de cómputo**

El deterioro del equipo de cómputo se da con el tiempo o el mal uso del mismo. El equipo de cómputo es una de las principales herramientas que se usan en el departamento porque en ella se encuentran sistemas que tienen bases de datos importantes etc.

- **Mala comunicación entre el personal**

Muchas veces la mala comunicación lleva a tener conflictos entre el personal, lo que puede fracturar la armonía en el departamento y si no existe armonía no se puede llegar al éxito porque no se trabaja de una manera adecuada.

- **Falta de interés del personal**

Es posible que ante los cambios y las propuestas para mejorar el departamento, el personal tenga falta de interés, lo que no ayudará a cumplir los objetivos del manual.

- **DEPARTAMENTOS RELACIONADOS**

Todos los departamentos del instituto tienen relación con el departamento de recursos financieros, pero relación directa para realizar funciones descritas en el manual son los siguientes:

- Depto. De Recursos Humanos
- Depto. De Recursos Materiales
- Unidades de Capacitación

## **ESTRATEGIAS**

Las estrategias son una serie de acciones planeadas adecuadamente, las cuales se dirigen hacia una misma dirección para lograr un fin determinado. Después de haber realizado el análisis sobre la problemática y conociendo las ventajas y desventajas del departamento, es necesario crear un manual de procesos a seguir para llevar un departamento armónico en el cual todos los empleados conozcan sus funciones y dar respuestas eficientes ante las problemáticas. Al contar con el manual también lograremos estar en contacto con los departamentos relacionados el cual nos beneficiará en cuanto al flujo de información y entre otras cosas tener el departamento al día.

## **ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS**

El objetivo del departamento de Recursos Financieros es establecer un control del ejercicio presupuestal y contable del Instituto, así como contribuir con la ministración y control de los recursos monetarios asignados, con el fin de apoyar la consecución de los objetivos y la realización de los programas del Instituto. Para ello se han establecido las siguientes estrategias:

- Coordinar la recepción, manejo y control de los ingresos que por diversas fuentes obtenga el Instituto, bajo los rubros de Ingresos Propios, presupuesto Estatal y Presupuesto Federal.
- Supervisar la correcta aplicación de los recursos financieros de acuerdo a las disposiciones establecidas.
- Coordinar las cuentas bancarias del Instituto, para establecer el control y operación de sus fondos.
- Verificar e informar diariamente a la Dirección Administrativa y Dirección General, los saldos de las cuentas bancarias del Instituto.
- Supervisar la elaboración de los estados financieros de la Dirección General y la integración del consolidado.

- Coordinar la ministración de los recursos financieros que requieran las Unidades de Capacitación para el desempeño de sus funciones.
- Vigilar, controlar y programar el pago a los proveedores del Instituto.
- Supervisar la comprobación correcta de los egresos del Instituto, así como las ministraciones anticipadas sujetas a comprobación y en su caso, verificar el reintegro correspondiente.
- Mantener comunicación permanente con el Departamento de Recursos Humanos para coordinar los pagos de sueldos al personal, así como los pagos de Impuestos, ISSSTE, SAR-FOVISSTE y Compañía Aseguradora.
- Proporcionar la información y apoyo que le sea solicitado por los entes fiscalizadores en la realización de auditorías y seguimiento a las mismas así como solventar las observaciones que se deriven de las auditorías realizadas por los entes fiscalizadores.

## **IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS PARA LA SOLUCION DEL PROBLEMA**

Con la implementación del manual se podrán desarrollar adecuadamente las estrategias establecidas, para ello se analizarán detalladamente las tareas correspondientes y se observará lo que esté causando que cada función del departamento no se ejerza eficazmente. El área financiera interactúa con otras áreas del Instituto para ayudar a que ésta opere en la forma más eficiente posible. Todas las decisiones del instituto tienen efectos financieros y todas las áreas deben saberlo, por lo tanto, el manual debe iniciar su implementación desde el departamento y debe extenderse hasta las demás áreas para que todas trabajemos en armonía. Lo que se plantea es desarrollar el manual, imprimirlo y hacérselo llegar a las áreas pertinentes, para ello se debe describir detalladamente cada función relacionada y a quién le corresponden.

## **DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS**

### **OBJETIVOS**

- El buen funcionamiento del departamento de recursos financieros así como dar respuesta al trabajo solicitado con eficacia.
- Un departamento en armonía.
- Flujo de información eficiente.
- Personal más informado y seguro de su trabajo.
- Dar a entender la importancia del departamento

### **METAS**

- Extender el manual hacia las demás áreas y no solo enfocándose en recursos financieros para lograr un trabajo armónico y funcional para la dirección general del ICAT.
- Mejor comunicación con departamentos relacionados
- Contar con información al día
- Saber dar respuesta a problemáticas

## **DISEÑO DE PROCESOS**

### **▪ LISTADO Y NOMBRE**

1. Coordinar la recepción, manejo y control de los ingresos que por diversas fuentes obtenga el Instituto, bajo los rubros de Ingresos Propios, presupuesto Estatal y Presupuesto Federal.
2. Supervisar la correcta aplicación de los recursos financieros de acuerdo a las disposiciones establecidas.
3. Coordinar las cuentas bancarias del Instituto, para establecer el control y operación de sus fondos.
4. Verificar e informar diariamente a la Dirección Administrativa y Dirección General, los saldos de las cuentas bancarias del Instituto.
5. Supervisar la elaboración de los estados financieros de la Dirección General y la integración del consolidado.
6. Coordinar la ministración de los recursos financieros que requieran las Unidades de Capacitación para el desempeño de sus funciones.
7. Vigilar, controlar y programar el pago a los proveedores del Instituto.
8. Supervisar la comprobación correcta de los egresos del Instituto, así como las ministraciones anticipadas sujetas a comprobación y en su caso, verificar el reintegro correspondiente.
9. Mantener comunicación permanente con el Departamento de Recursos Humanos para coordinar los pagos de sueldos al personal, así como los pagos de Impuestos, ISSSTE, SAR-FOVISSTE y Compañía Aseguradora.
10. Proporcionar la información y apoyo que le sea solicitado por los entes fiscalizadores en la realización de auditorías y seguimiento a las mismas así como solventar las observaciones que se deriven de las auditorías realizadas por los entes fiscalizadores.

- **PROCESOS Y DIAGRAMAS**

Tabla 3. Coordinación, manejo y control de ingresos propios.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>1. PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN, MANEJO Y CONTROL DE INGRESOS.</b>		
<b>OBJETIVO: COORDINAR LA RECEPCIÓN, MANEJO Y CONTROL DE LOS INGRESOS QUE POR DIVERSAS FUENTES OBTENGA EL INSTITUTO, BAJO LOS RUBROS DE INGRESOS PROPIOS, PRESUPUESTO ESTATAL Y PRESUPUESTO FEDERAL.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO PARA INGRESOS PROPIOS</b>		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Recursos Financieros	Coordinar la recepción: Las unidades de capacitación o las dependencias que depositen en nuestra cuenta, deberán referenciar su pago. De no ser así, se mantienen contacto con ellas para identificar el pago.
2	Recursos Financieros	Manejo: Solamente se utilizaran correspondientemente a lo que indique el departamento de planeación quien previamente analiza la aplicación del recurso.
3	Recursos Financieros	Control: En los saldos bancarios diarios se anotará el uso y manejo de todo lo entrante y saliente de las cuentas de este instituto.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 14. Coordinación, manejo y control de ingresos propios.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN, MANEJO Y CONTROL DE INGRESOS.**



Fuente: elaboración propia.



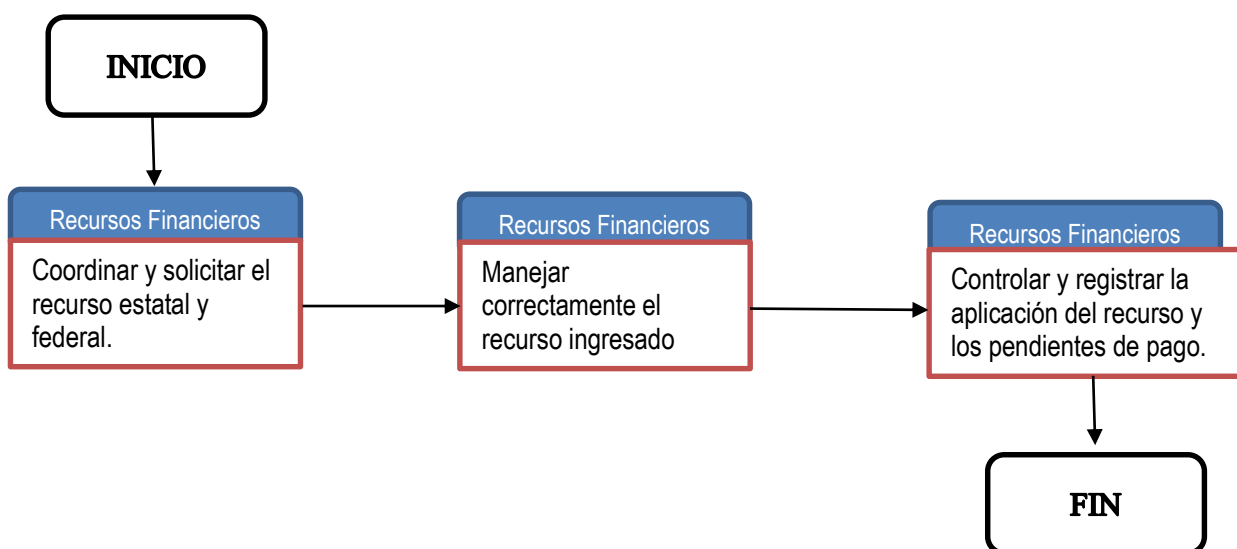
Tabla 4. Coordinación, manejo y control de ingresos estatales y federales.

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO PARA ESTATAL Y FEDERAL</b>		
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
1	Recursos Financieros	Coordinar: previo a la quincena, se solicita por medio de facturas a gobierno del Estado el recurso para los pagos correspondientes. Cada factura lleva un concepto diferente: Neto, Pensión, ISSSTE, FOVISSSTE, ISR, SAR, pensión alimenticia y otras deducciones.
2	Recursos Financieros	Manejo: se aplica su uso de acuerdo a la factura que corresponda.
3	Recursos Financieros	Control: se registra en la base de datos, el control de los recibos pagados y pendientes de pago, así como en los saldos diarios.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 15. Coordinación, manejo y control de ingresos estatales y federales.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN, MANEJO Y CONTROL DE INGRESOS.**



Fuente: elaboración propia.

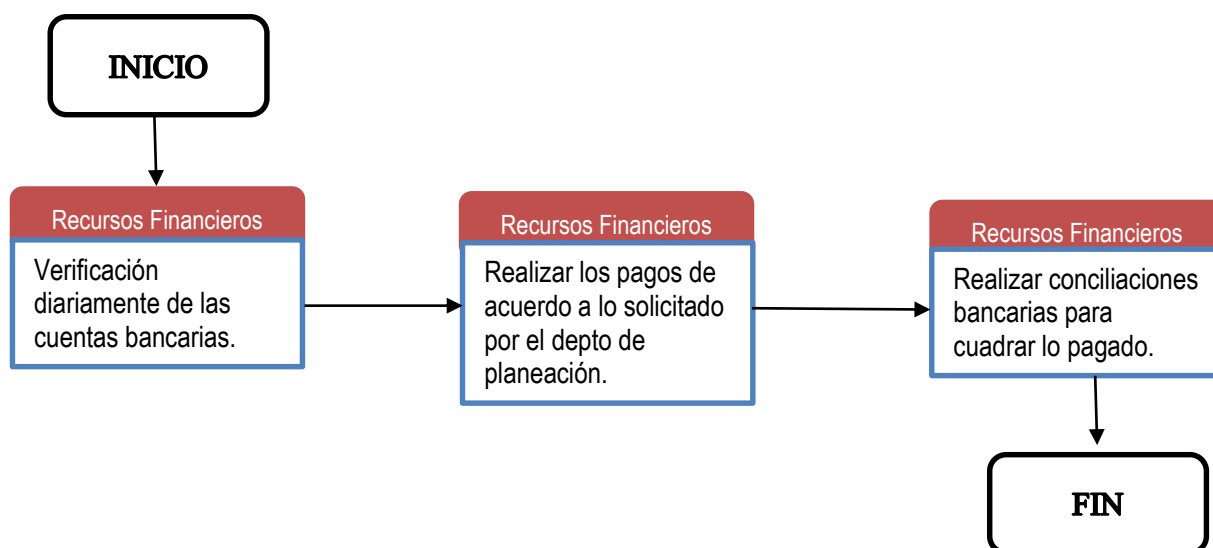
Tabla 5. Supervisión de la aplicación de los recursos.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>2. PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN DE LA APLICACIÓN DE LOS RECURSOS.</b>		
<b>OBJETIVO: SUPERVISAR LA CORRECTA APLICACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE ACUERDO A LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Recursos Financieros	Se verifican diariamente las cuentas del instituto para registrar en la base de datos lo depositado y estar monitoreando la solvencia de las mismas.
2	Recursos Financieros	Se realizan los pagos correspondientes de acuerdo a lo solicitado por el departamento de planeación.
3	Recursos Financieros	Se realizan conciliaciones para revisar la correcta aplicación de los recursos y cuadrar los bancos.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 16. Supervisión de la aplicación de los recursos.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN DE LA APLICACIÓN DE LOS RECURSOS.**



Fuente: elaboración propia.

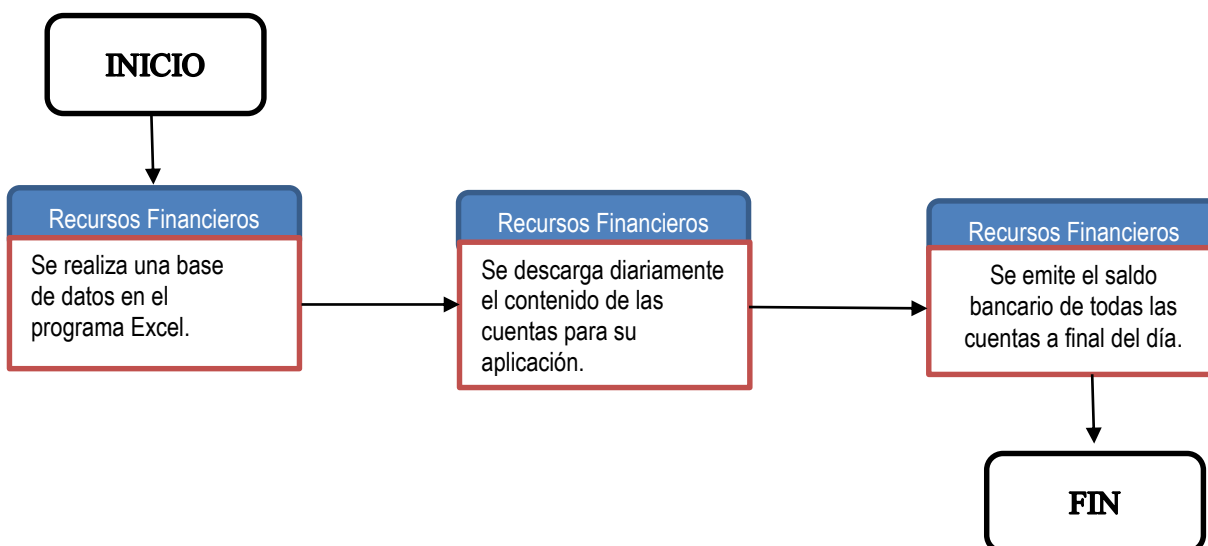
Tabla 6. Coordinación de cuentas bancarias.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>3. PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS.</b>		
<b>OBJETIVO: COORDINAR LAS CUENTAS BANCARIAS DEL INSTITUTO, PARA ESTABLECER EL CONTROL Y OPERACIÓN DE SUS FONDOS.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
1	Recursos Financieros	Se realiza una base de datos en el programa Excel.
2	Recursos Financieros	Se descarga diariamente el contenido de las cuentas, con el fin de no sobregirar las cuentas en caso de haber un cheque en tránsito. Se descargan tanto ingresos como egresos, cheques pagados, cobrados, depósitos a terceros, etc.
3	Recursos Financieros	Se emite el saldo bancario de todas las cuentas a final del día.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 17. Coordinación de cuentas bancarias.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS.**



Fuente: elaboración propia.

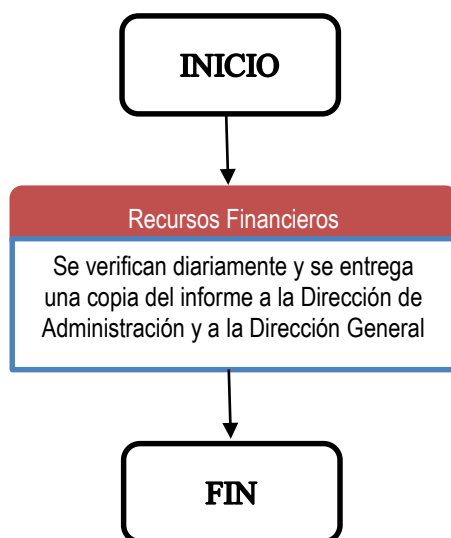
Tabla 7. Verificación de saldos bancarios.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>4. PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN DE SALDOS BANCARIOS.</b>		
<b>OBJETIVO: VERIFICAR E INFORMAR DIARIAMENTE A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DIRECCIÓN GENERAL, LOS SALDOS DE LAS CUENTAS BANCARIAS DEL INSTITUTO.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
1	Recursos Financieros	Se verifican diariamente y se entrega una copia del informe a la Dirección de Administración y a la Dirección General, firmado por el jefe del departamento para el conocimiento de los directores correspondientes.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 18. Verificación de saldos bancarios.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN DE SALDOS BANCARIOS.**



Fuente: elaboración propia.

Tabla 8. Supervisión y emisión de los estados financieros.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>5. PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN Y EMISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.</b>		
<b>OBJETIVO: SUPERVISAR LA ELABORACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE CADA UNIDAD DE CAPACITACIÓN, ASÍ COMO LA REALIZACIÓN DEL ESTADO FINANCIERO DE LA DIRECCIÓN GENERAL Y LA INTEGRACIÓN DEL CONSOLIDADO.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
1	Recursos Financieros	<p>Se emiten cuatro tomos de los estados financieros desde el programa SAACG con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de cambios de la situación financiera.</li> <li>• Estado de flujos de efectivo</li> <li>• Estado de origen y aplicación de recursos</li> <li>• Estado de resultados</li> <li>• Estados de actividades</li> <li>• Estado de variaciones en la hacienda pública</li> <li>• Reporte analítico del activo.</li> <li>• Reporte analítico del pasivo.</li> <li>• Estado analítico de la deuda y otros pasivos.</li> <li>• Estado de situación financiera</li> <li>• Balanza de comprobación (del mes al que corresponda)</li> <li>• Intereses de la deuda.</li> <li>• Notas de los estados financieros</li> <li>• Estado de cuenta por unidad.</li> </ul>
2	Recursos Financieros	Se engargolan o se encarpetan
3	Recursos Financieros	Se entregan para firma por el Director Administrativo y el Director General.
4	Recursos Financieros	<p>Se envía a las siguientes dependencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría Superior del Estado</li> <li>• DGCFT</li> <li>• SEFIPLAN</li> <li>• Secretaría de la gestión pública</li> </ul>
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 19. Supervisión y emisión de los estados financieros.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN Y EMISIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.**



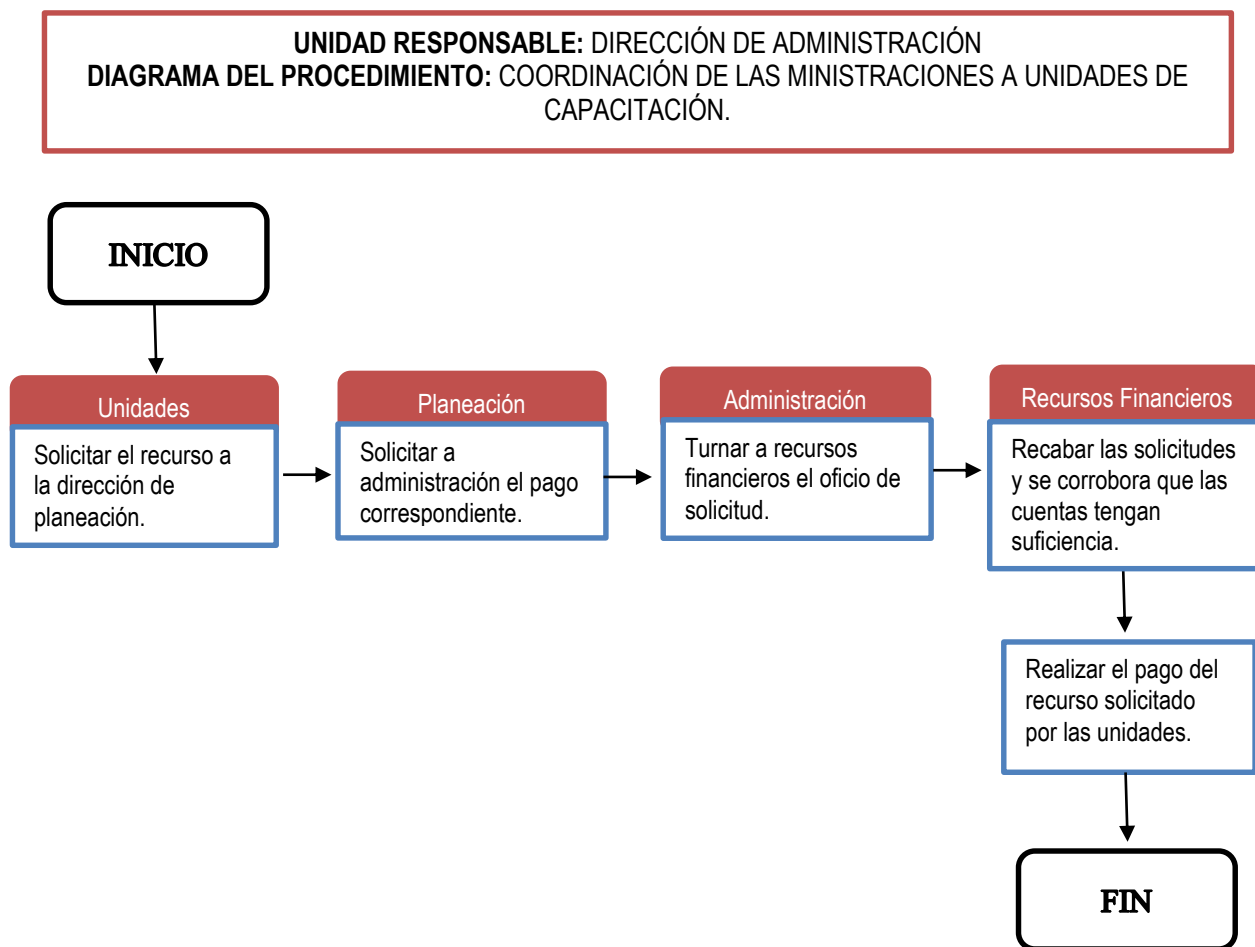
Fuente: elaboración propia.

Tabla 9. Coordinación de las ministraciones a unidades de capacitación.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>6. PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN DE LAS MINISTRACIONES A UNIDADES DE CAPACITACIÓN.</b>		
<b>OBJETIVO: COORDINAR LA MINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS QUE REQUIERAN LAS UNIDADES DE CAPACITACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
1	Unidades de Capacitación	Las unidades de capacitación solicitan recurso a la dirección de planeación.
2	Planeación	La dirección de planeación solicita a administración el pago correspondiente.
3	Administración	Administración turna a recursos financieros el oficio de solicitud.
4	Recursos Financieros	En recursos financieros se recaban las solicitudes y se corrobora que las cuentas de donde saldrá el recurso tengan suficiencia.
5	Recursos Financieros	Se realiza el pago del recurso solicitado por las unidades.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 20. Coordinación de las ministraciones a unidades de capacitación.



Fuente: elaboración propia.

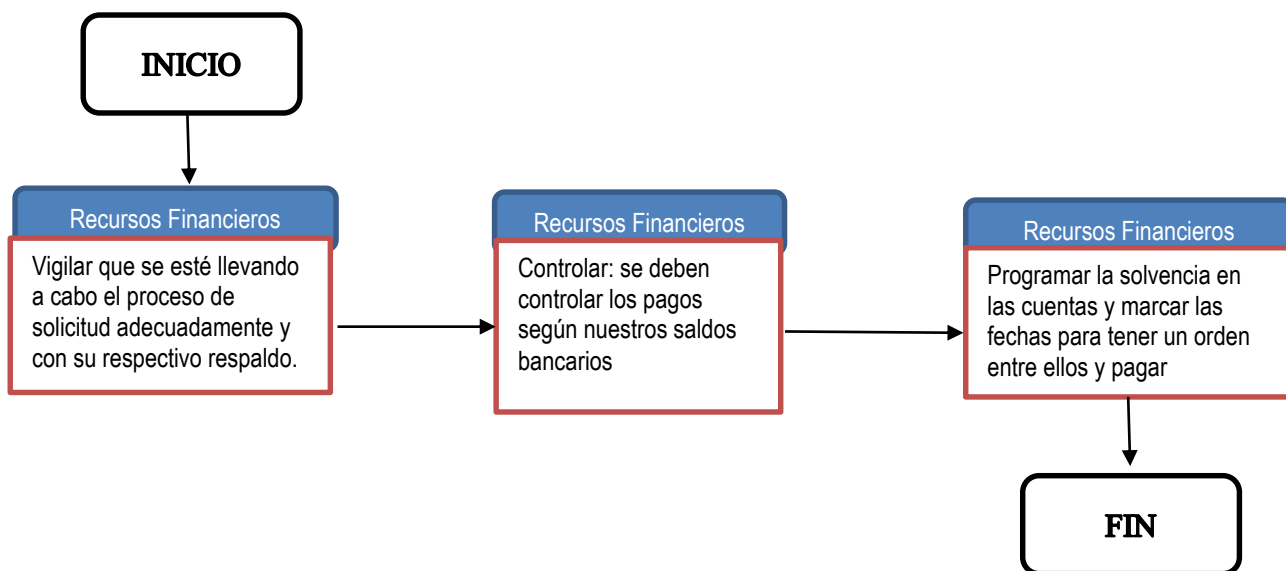
Tabla 10. Control de pago a proveedores.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>7. PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PAGO A PROVEEDORES.</b>		
<b>OBJETIVO: VIGILAR, CONTROLAR Y PROGRAMAR EL PAGO A LOS PROVEEDORES DEL INSTITUTO.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Recursos Financieros	Vigilar: vigilar que se esté llevando a cabo el proceso de solicitud adecuadamente y con su respectivo respaldo.
2	Recursos Financieros	Controlar: se deben controlar los pagos según nuestros saldos bancarios para no sobregirar las cuentas.
3	Recursos Financieros	Programar: se deberá programar la solvencia en las cuentas y marcar las fechas para tener un orden entre ellos y pagar puntualmente.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 21. Control de pago a proveedores.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DE PAGO A PROVEEDORES.**



Fuente: elaboración propia.

Tabla 11. Supervisión de egresos y ministraciones a comprobar.

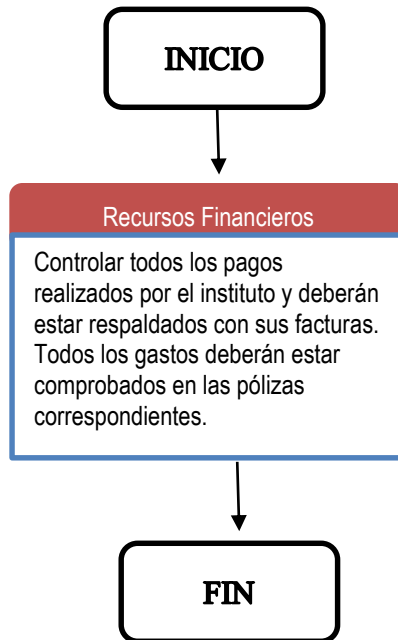
<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>8. PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN DE EGRESOS Y MINISTRACIONES A COMPROBAR.</b>		
<b>OBJETIVO: SUPERVISAR LA COMPROBACIÓN CORRECTA DE LOS EGRESOS DEL INSTITUTO, ASÍ COMO LAS MINISTRACIONES ANTICIPADAS SUJETAS A COMPROBACIÓN Y EN SU CASO, VERIFICAR EL REINTEGRO CORRESPONDIENTE.</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Recursos Financieros	Se debe llevar un control de todos los pagos realizados por el instituto y deberán estar respaldados con sus facturas. Todos los gastos deberán estar comprobados en las pólizas correspondientes.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.



Ilustración 22. Supervisión de egresos y ministraciones a comprobar.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN DE EGRESOS Y MINISTRACIONES A COMPROBAR.**



Fuente: elaboración propia.

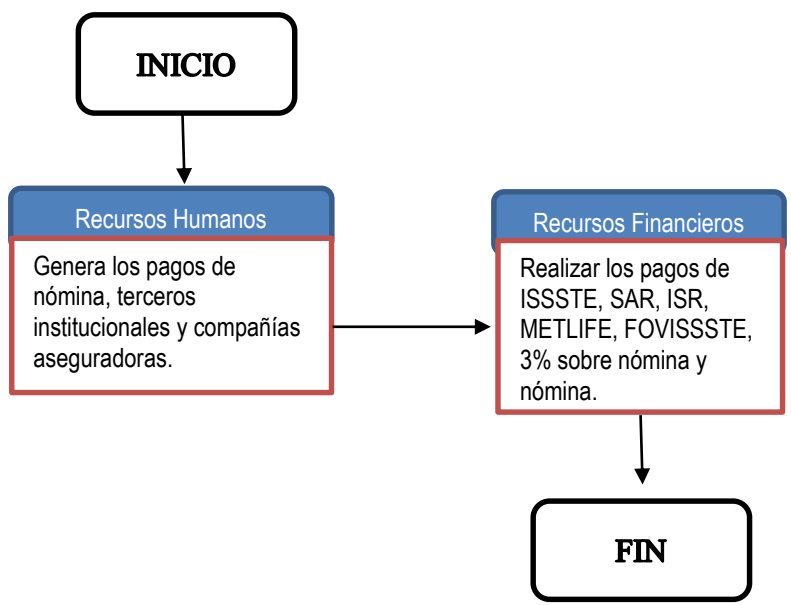
Tabla 12. Gestión y control de pagos institucionales.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>9. PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y CONTROL DE PAGOS INSTITUCIONALES.</b>		
<b>OBJETIVO:</b> MANTENER COMUNICACIÓN PERMANENTE CON EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS PARA COORDINAR LOS PAGOS DE SUELDOS AL PERSONAL, ASÍ COMO LOS PAGOS DE IMPUESTOS, ISSSTE, SAR-FOVISSTE Y COMPAÑÍA ASEGURADORA.		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Recursos Humanos	El departamento de recursos humanos genera los pagos de nómina, terceros institucionales y compañías aseguradoras.
2	Recursos Financieros	Recursos financieros y Recursos Humanos deben estar en constante comunicación para realizar el pago correspondiente, en tiempo y forma del ISSSTE, SAR, ISR, METLIFE, FOVISSSTE y 3% sobre nómina. Así como quincenalmente la nómina de la dirección general y las unidades de capacitación.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 23. Gestión y control de pagos institucionales.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y CONTROL DE PAGOS INSTITUCIONALES.**



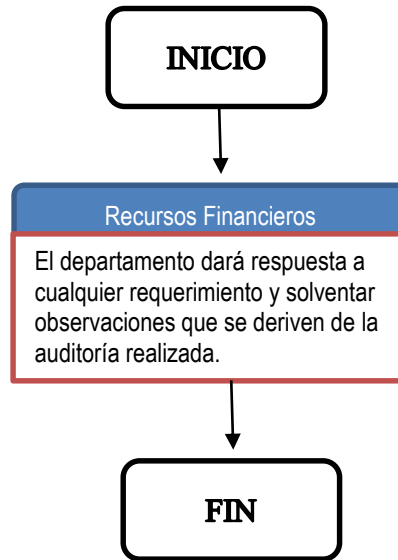
Fuente: elaboración propia.

Tabla 13. Coordinación y apoyo en periodo de auditorías.

<b>INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO</b>		
<b>UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>ÁREA DE APLICACIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>		
<b>10. PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN Y APOYO EN PERIODO DE AUDITORIAS.</b>		
<b>OBJETIVO:</b> PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN Y APOYO QUE LE SEA SOLICITADO POR LOS ENTES FISCALIZADORES EN LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS Y SEGUIMIENTO A LAS MISMAS ASÍ COMO SOLVENTAR LAS OBSERVACIONES QUE SE DERIVEN DE LAS AUDITORÍAS REALIZADAS POR LOS ENTES FISCALIZADORES.		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>INICIA EL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
1	Recursos Financieros	Cuando un ente fiscalizador realice auditoría en este instituto, el departamento deberá dar respuesta a cualquier requerimiento y solventar observaciones que se deriven de la auditoría realizada.
<b>FINALIZA EL PROCEDIMIENTO</b>		

Fuente: elaboración propia.

**UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
**DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN Y APOYO EN PERIODO DE AUDITORIAS.**



Fuente: elaboración propia.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El objetivo del presente trabajo fue presentar mi experiencia profesional desarrollada en el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo, así como la aplicación de los conocimientos adquiridos en la Licenciatura en Sistemas Comerciales. Con los años que llevo trabajando en el Instituto, en el mismo departamento, he desarrollado experiencia en mi trabajo, por lo tanto es un tema que he vivido y fortalecido con los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional en la Universidad de Quintana Roo.

Con la experiencia profesional desarrollada en este Instituto, se realizaron aportaciones importantes en el presente trabajo monográfico, los cuales se plantearon con base en las técnicas y herramientas que adquirí dentro de la Licenciatura en Sistemas Comerciales, llevándolas a cabo en este instituto para poder desarrollarse y crecer en estos entornos competitivos.

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo suele trabajar con los cursos básicos, pero los tiempos han cambiado y se sugiere que empiece a adoptar la forma de operar de las grandes empresas en la que les es importante ser socialmente responsable, innovar, fortalecer la calidad, hacer la empresa atractiva a la vista, entre otros.

La clave para que las personas elijan al ICAT como el sitio donde tomarán sus cursos es atender las necesidades propias y del cliente. El cumplimiento de los objetivos y las metas que se marque el instituto a cumplir proviene, no sólo de cuántos cursos se den, o cuanta actividad tiene con el público sino también de cada uno de los trabajadores de este mismo, por esta razón, se identificó la carencia en el orden de pagos a proveedores para obtener el material en los cursos, se identificó que no se llevaba un control en el pago a instructores y entre otros puntos, que no se solicitaba el pago del recurso a Gobierno del Estado en tiempo y forma y eso debido a las siguientes causas:

- Falta de orden en la distribución de trabajo.
- Falta de control de pagos.
- Falta de motivación en el personal.
- Falta de importancia en la solicitud del recurso.
- No hay buena comunicación entre departamentos.
- No existe una base de datos para control de ingresos y egresos.

En el desarrollo del trabajo se ha realizado un manual para llevar a cabo la mejora de cada uno de los puntos antes mencionados y de igual forma se han creado las posibles estrategias a aplicar para la solución de estas problemáticas.

Dentro de las recomendaciones, y para lograr el éxito en el instituto, es de suma importancia conocer las necesidades del departamento de recursos financieros, por tal razón se debe seguir el manual en todos sus puntos y no saltarse ninguno para no quebrantar lo logrado.

Otro aspecto para lograr el éxito en el instituto es capacitar al mismo personal laborando en el departamento, ya que como la misión del instituto lo marca, es

importante contribuir a elevar la calidad de vida de los recursos humanos, a través de la capacitación en las áreas pertinentes del mercado laboral. Se deben aplicar cursos a cada persona laborando en este instituto, sea de Excel, Word, PowerPoint, así como el inglés porque en ciertas ocasiones se atiende a dueños de institutos bilingües quienes asisten al departamento para facturar o realizar pagos y no siempre hablan español, eso mejoraría la calidad en el servicio. Brindar un buen servicio a cada persona que acude a este instituto resulta ser un método muy eficaz para diferenciarse de la competencia y se debe tomar como una fortaleza, lo cual permite generar una cultura organizacional sobre la atención al cliente que facture diplomas y constancias o tome algún curso.

En la actualidad, se tienen que utilizar todas las herramientas posibles para mantenerse como una institución seria y profesional comprometida con la formación de recursos humanos calificados. Innovar, repetir, aplicar y ejecutar el trabajo como marca el manual nos ayudará, promoverá e impulsará una cultura institucional, con el fin de favorecer el surgimiento de nuevas actitudes y comportamientos, que hagan del ICATQR una Institución Pública de calidad, donde imperen nuestros valores: compromiso, lealtad, honestidad, capacitación, comunicación e integración.

## BIBLIOGRAFIA

- Diez Castro, Emilio Pablo.** *Administración y dirección*  
Biblioteca UQROO, campus Chetumal: HD37 S6 S238 EJ.1 (53007)
- P. Robbins, Sthepen.** *Administración: teoría y práctica.*  
Biblioteca UQROO, campus Chetumal: HD31 R365 EJ.7
- Garrido, Alejandro.** *Administración, contabilidad y costos.*  
Biblioteca UQROO, campus Chetumal: HF5686 C8 G37 EJ.2 (16229)
- Norris, C. Clement (1997).** *Economía*  
Biblioteca UQROO, campus Chetumal: HC163C54 EJ.1 (25845)
- Díaz Mata, Alejandro (1999).** *Matemáticas financieras*  
Biblioteca UQROO, campus Chetumal: HF5693 D53 EJ.2
- Murray R. Spiegel.** *Estadística*  
Biblioteca UQROO, campus Chetumal: QA27325 S64 EJ.8 (15587)
- Werther, William B. Jr (2008)** *Administración de recursos humanos: el capital de las empresas*  
México: Mc-Graw-Hill editorial.
- Wilcox, Dennis L. (2007).** *Relaciones públicas: estrategias y tácticas*  
Madrid: Addison-Wesley.
- Álvarez Torres, Martin (1996).** *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos.* / Panorama Editorial
- Universidad de Quintana Roo (1994).** *Ley Orgánica de la Universidad de Quintana Roo.* <http://www.uqroo.mx>.
- Universidad de Quintana Roo (2008),** *Licenciatura en Sistemas Comerciales, Plan de Estudios 2007 (Campus Chetumal), Universidad de Quintana Roo, aprobado en la sesión extraordinaria del H. Consejo Universitario el 10 de Junio de 2008.* <http://www.uqroo.mx/index.php?id=9>
- Rafael Muñoz (2001).** *Marketing en el siglo XXI*  
Editorial: Centro Estudios Financieros. 5ta edición
- Lawrence J. Gitman (1996).** *Administración Financiera Básica*  
Pág. 5 / Biblioteca UQROO, campus Chetumal: HG4011 G4918 EJ.9 (35931)
- J. Fred Weston y Thomas E. Copeland (1988)** *Finanzas en la Administración*  
Biblioteca UQROO, campus Chetumal: HG4026 W45 V.1 EJ.2
- Cohen, William A. (2004).** *Plan de Mercadotecnia.*  
Editorial Pearson Tercera Edición.

México.

**Harold Koontz y Heinz Weihrich (1991).** *Elementos de Administración*  
5ta edición / Biblioteca UQROO, campus Chetumal.

**Proyectos Consultoría e Formación SL (2009).** *Análisis de la Competencia*  
Editorial: C.E.E.I. GALICIA, S.A.

**Alfredo Navarrete.** *Las Finanzas Públicas y el Desarrollo Económico de México.*

**Hilario Barcelata Chávez (2006).** *Las Finanzas Públicas en México*

**Enrique Zamorano García (2016).** *Análisis Financiero para la toma de Decisiones. 4ta Edición.* Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

**Manuel E. Madroño Cosío.** *Administración Financiera del Circulante.*  
Instituto Mexicano de Contadores Públicos

**Instituto para el Desarrollo Técnico de las Haciendas Públicas INDETEC (2015).** *Leyes y Normas de la Armonización Contable y Financiera.*  
3ra Edición Editorial: INDETEC.

**Hugo Sandoval Morales (2012).** *Introducción a la Auditoría*  
1ra Edición. Red Tercer Milenio

**José Antonio Sánchez Córtez (2008).** *La importancia del desarrollo organizacional en una institución pública.*  
Tesis: Facultad de Contaduría y administración Oaxaca.

**Sonda Uc, Amalia del Socorro (2009).** *El análisis financiero como diagnóstico de las 4 PS de la mercadotecnia / Chetumal, Quintana Roo: Tesis.*

**Davenport, Thomas O (2006).** *Capital humano: creando ventajas competitivas a través de las personas*  
Barcelona, España: Deusto.

#### **Páginas de internet consultadas:**

- <http://www.uqroo.mx>
- [www.uqroo.mx/portal-sae/](http://www.uqroo.mx/portal-sae/)
- <http://www.icatqr.edu.mx>
- <http://www.icatqr.edu.mx/portal/Directorio/Chetumal.php>
- [http://www.iberomex.com/campus/publicaciones/enelcamino/pdf/Hablemos\\_de\\_los\\_Icat.pdf](http://www.iberomex.com/campus/publicaciones/enelcamino/pdf/Hablemos_de_los_Icat.pdf)
- <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica/article/view/17673/15879>
- <http://www.seindor.com/publicacionesdidacticas.com/hemeroteca/articulo/069027/articulo-pdf>



# ANEXOS

## Anexo 2. Publicidad de cursos en la unidad Chetumal



**POR UNA CAPACITACIÓN INCLUYENTE**

OPORTUNIDADES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**CURSO SISTEMA BRAILLE BÁSICO**

INICIO: 12 DE SEPTIEMBRE / COSTO \$150 / AULA ESPECIAL  
DURACIÓN 40 HRS / LUNES A VIERNES DE 18:00 A 20:00 HRS

UNIDAD DE CAPACITACIÓN CHETUMAL  
Avenida Maxuac esquina Naranjal  
(983) 83 3 57 26 | [icatar.chetumal](#)

Maximizar Cerrar



**VERANO ICATQR 2016**

ARMA UN GRUPO DE 20 PERSONAS Y CAPACÍTATE GRATIS EN:

INGLÉS, HOTELERÍA, ELECTRICIDAD, ALIMENTOS Y BEBIDAS, INFORMÁTICA, ESTILISMO Y BIENESTAR PERSONAL, ASISTENCIA EDUCATIVA, DISEÑO Y FABRICACIÓN DE MUEBLES DE MADERA, CONFECCIÓN INDUSTRIAL DE ROPA, ARTESANÍAS CON FIBRA TEXTIL.

MAYORES INFORMES:  
DIRECCIÓN GENERAL ICATQR  
(983) 837 11 19 EXT 18  
[@ICATQR\\_DG](#)  
[WWW.ICATQR.EDU.MX](#)

Maximizar Cerrar



**POR UNA CAPACITACIÓN INCLUYENTE**

OPORTUNIDADES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**CURSO LENGUA DE SEÑAS MEXICANAS (LSM)**

NIVEL BÁSICO / DURACIÓN 30 HRS / COSTO \$150  
LUNES, MIÉRCOLES Y VIERNES DE 17:00 A 19:00 HRS  
INICIO: 12 DE SEPTIEMBRE

UNIDAD DE CAPACITACIÓN CHETUMAL  
Avenida Maxuac esquina Naranjal  
(983) 83 3 57 26 | [icatar.chetumal](#)

Maximizar Cerrar

## Anexo 3. Folleto informativo

### #CAPACÍTATE

**CONOCE NUESTRAS UNIDADES**

**Dirección General**  
Avenida Héroes #36a  
(983) 83 7 11 19  
[icatar DG](#)

**Chetumal**  
Avenida Maxuac esq. Calle Naranjal  
(983) 83 3 57 26  
[icatar Chetumal](#)

**Bacalar**  
Calle 20 entre Calle 3 y Calle 5  
(983) 83 4 29 09  
[icatar Bacalar](#)

**Felipe Carrillo Puerto**  
Carretera Vigía Chico km 1.5  
(983) 26 7 11 23  
[icatar Camillo Puerto](#)

**Tulum**  
Satélite Norte esq. Tunkul, It 5 mzn 67  
(984) 80 2 56 42  
[icatar Tulum](#)

**Cozumel**  
50 Avenida entre 28 y 27 Sur  
(987) 87 2 66 80  
[icatar Cozumel](#)

**Cancún**  
Avenida Chacmool esq. Niños Héroes  
(998) 97 2 41 61  
[icatar Cancún](#)

**Puerto Morelos**  
Avenida Rafael E. Melgar  
(87) 1 07 57  
[icatar Puerto Morelos](#)

**Playa del Carmen**  
Mzn. 127 Norte It 1, col. Elidial  
(984) 85 9 21 02  
[icatar Puc](#)

### ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

**¿Qué es una Entidad de Certificación y Evaluación (ECE)?**  
Son personas morales, organizaciones o instituciones públicas o privadas, unidades administrativas de alguna dependencia, entidad o similar en los niveles de Gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditados por el CONOCER para capacitar, evaluar y/o certificar las competencias laborales de las personas, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, así como para acreditar a Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes en uno o varios Estándares de Competencia en un periodo determinado.

**¿Qué es el Sistema Nacional de Competencias (SNIC)?**  
Es un instrumento del Gobierno Federal, promovido por el CONOCER, que contribuye a la competitividad económica, al desarrollo educativo y al progreso social de México, con base en el fortalecimiento de las competencias de las personas.

Para enfrentar con éxito los desafíos de los mercados cada vez más globalizados, México requiere de empresarios, trabajadores, docentes y servidores públicos más competentes. El Sistema Nacional de Competencias facilita los mecanismos para que las organizaciones e instituciones públicas y privadas, cuenten con personas más competentes.

**¿Para qué me sirve certificarme?**  
Al certificarte estás contribuyendo a mejorar tu desarrollo personal y profesional; te conviertes en un trabajador con mayores oportunidades para competir en un mercado laboral exigente y complejo pues cada día son más las empresas que requieren trabajadores con experiencias, saberes, habilidades y destrezas certificadas, capaces de cumplir exitosamente con las funciones que se les encomienda.

**¿Qué son los estándares de competencia (EC)?**  
Es el documento oficial aplicable en toda la República Mexicana, que sirve como referen-

cia para evaluar y certificar la competencia de las personas, y que describe, en términos de resultados, el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes a que alude el artículo 45 de la Ley General de Educación y que requiere una persona para realizar actividades en el mundo de trabajo con un alto nivel de desempeño en el ámbito laboral, social, gobierno o educativo y es el referente que permite evaluar tus competencias y en su caso, obtener un certificado que lo respalde.


**¿Quiénes se pueden certificar?**  
Trabajadores, empresarios, sector social, sector educativo, sector gobierno

**Estándares de Competencia acreditados por el ICATQR**

- ECO038: Atención a comensales.
- ECO043: Preparación de habitaciones para alojamiento temporal.
- ECO081: Manejo higiénico de los alimentos.
- ECO121: Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de las TICs.
- ECO127: Preparación de los alimentos.
- ECO128: Preparación y servicio de bebidas.
- ECO049: Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y material didáctico.
- ECO076: Evaluación de la competencia de candidatos con base en estándares de competencia.
- ECO217: Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal.
- ECO301: Diseño de cursos de formación del capital humano presencial grupal, sus instrumentos de evaluación y material didáctico.

**Incorporación a centros particulares**  
El ICATQR ofrece a la población interesada, una formación académica que permite incorporar al educando a un trabajo remunerable, estable y socialmente útil, así como su vinculación con el sector productivo de bienes y servicios.

La incorporación y el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios de las Academias y Centros de Capacitación Particulares al subsistema del ICATQR, se da como consecuencia de los cambios demandados en la capacitación actual.



**ICATQR**  
INSTRUMENTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO, EDUCACIÓN Y GOBIERNO

**¡CAPACÍTATE CON NOSOTROS!**

Maximizar Cerrar

## QUIENES SOMOS

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo tiene como objetivo impartir e impulsar la capacitación para y en el trabajo de nuestro Estado, a fin de proporcionar una mejor calidad en los servicios y vincular dicha capacitación con el sector productivo y las necesidades de desarrollo regional y nacional.

En el ICATQR estamos convencidos de que nuestro trabajo diario enriquece a nuestro país, Estado, tierra promisionaria y de oportunidades líder a nivel nacional en generación de empleos que requieren, por la misma dinámica de crecimiento, estar en continua capacitación.

Nos sentimos orgullosos de contribuir cada vez más a la grandeza de nuestro Estado y te invitamos a formar parte de esta sinergia capacitándote en nuestro Instituto; acércate a nosotros porque juntos, en capacitación, estamos comprometidos contigo.

## Nuestra Misión

Contribuir a elevar la calidad de vida de los cursos humanos, a través de la capacitación en las áreas pertinentes del mercado laboral.

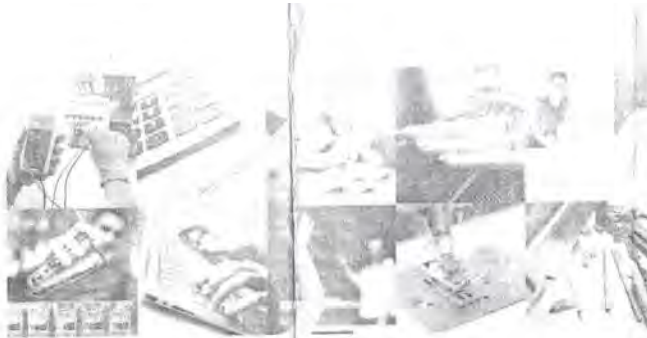
## Nuestra Visión

Ser reconocidos como una institución seria y profesional comprometida con la formación de recursos humanos calificados.

## Nuestros Valores

Promovemos e impulsamos una cultura institucional, con el fin de favorecer el surgimiento de nuevas actitudes y comportamientos, que hagan del ICATQR una Institución Pública de calidad, donde imporen los valores de:

- Compromiso: cumplimos nuestro trabajo en tiempo y forma, siendo eficientes y eficaces.
- Lealtad: estamos comprometidos totalmente con nuestra institución y compañeros.
- Honestidad: respetamos a nuestros compañeros en su persona y sus bienes.
- Capacitación: nos mantenemos actualizados constantemente para la realización de nuestras funciones.
- Comunicación: mantenemos una comunicación efectiva y afectiva.
- Integración: somos el mejor equipo, logramos nuestras metas y objetivos comunes.



## NUESTROS SERVICIOS

### Cursos de Capacitación Acelerada Específica

La Capacitación Acelerada Específica (CAE) es una oferta de cursos dirigidos a trabajadores con necesidades concretas de actualización o especialización; este servicio se realiza mediante convenios con empresas, sindicatos y organizaciones públicas o privadas, con el propósito de que adquieran o actualicen sus conocimientos en una determinada área laboral, en el menor tiempo posible.

El ICATQR cuenta con un amplio catálogo de cursos ya definidos y se pueden preparar los que sean solicitados por parte de las empresas de acuerdo a sus necesidades de capacitación, con instructores de la más alta calidad, certificados y con el respaldo total que ofrece el Instituto.

### Cursos Regulares

Son cursos o módulos presenciales o escalonados, con una duración entre 40 y 600 horas, que se imparten en un periodo aproximado de 3 a 6 meses en las Unidades de Capacitación y Acciones Móviles del ICATQR.

El alumno que acredita un curso, recibe un diploma del Sistema Educativo Nacional y otro por especialidad, en caso de que aplique; todos los cursos que le integran. Asimismo, se acredita un módulo de los Componentes de

Formación Profesional, se extiende un Diploma, el cual será reconocido por las Direcciones Generales del Sistema Nacional de Educación Media Superior.

### Cursos de Extensión

Los Cursos de Extensión son un programa permanente de actualización y fortalecimiento de las especialidades, cuentan con cursos para atender a egresados, alumnos inscritos, así como grupos comunitarios que demandan capacitación, actualización o especialización.

Estos cursos en su mayoría complementan los conocimientos adquiridos por medio de los cursos regulares y en otros casos capacitan en una función laboral para generar ingresos al capacitando al auto-emplearse.

### Exámenes de Reconocimiento Oficial a la Competencia Ocupacional (ROCO)

Cuando una persona posee los conocimientos y habilidades necesarios para una ocupación o función laboral, independientemente de su escolaridad, se aplica una evaluación integral asociada a un curso o una especialidad autorizada por la DGCFT, es posible valorar las competencias adquiridas; un diploma oficial expedido por la SEP y válido en toda la geografía nacional.

## ESPECIALIDADES

### Guías generales de turistas (510 hrs)

Dirigido a prestadores de servicios turísticos como guías de turistas y/o público en general, al finalizar la especialidad los capacitandos podrán obtener los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para dar a conocer el patrimonio natural y cultural de los destinos turísticos con los que cuenta el Estado y el País, cumplir con las expectativas de los visitantes y brindar un servicio de calidad.

### Cursos que lo integran

Historia de México, Historia general del arte, Etnografía y arte popular, Arqueología y época prehispánica, Arte prehispánico, Arte colonial, Arte moderno y contemporáneo, Relaciones humanas, Cultura y calidad en turismo, Atención y trato al público, Conducta de grupos y liderazgo, Geografía turística y Legislación turística.

### Técnico terapeuta en servicios de masaje (1,200 hrs.)

Nuestro Instituto ofrece a los profesionales en el área de Masajes, Terapeutas y a la comunidad en general, la oportunidad de contar con un documento oficial reconocido por la Secretaría de Educación del Estado de Quintana Roo, que evalúe sus conocimientos, destrezas y actitudes en relación con la actividad de un Terapeuta en Servicios de Masaje.

### Cursos que lo integran

Técnicas básicas del masaje, Reflexología podal, Masaje shiatsu, Masaje linfático manual y Masaje de tejido profundo.

**Nota:** El servicio de capacitación tiene un costo único variable, que dependerá de la duración del curso y la ubicación geográfica de la Unidad de Capacitación en la que se impartirá. Esto es en la modalidad de cursos formativos.

## Anexo 4. Folleto de certificaciones



### ¿PARA QUÉ ME SIRVE Y CÓMO PUEDO CERTIFICARME?

•Al certificarte estás contribuyendo a mejorar tu desarrollo personal y profesional: te conviertes en un trabajador con mayores oportunidades para competir en un mercado laboral exigente y complejo pues cada día son más los empleadores y las empresas que requieren trabajadores con experiencias, saberes, habilidades y destrezas certificadas, ya que de esta manera se tiene la plena confianza de que el trabajo se realizará con calidad, eficiencia y eficacia. Acude a tu Unidad de Capacitación del ICATQR donde se te atenderá de manera personalizada.



El Instituto de Capacitación para el Trabajo en Quintana Roo (ICATQR), es un organismo acreditado para certificar a las personas en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional, así como para acreditar previa autorización del CONOCER, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes en uno o varios Estándares de Competencia, durante un periodo determinado.



### ¿Cuáles son los estándares en los que puedo certificar mis competencias en el ICATQR?



- Impartición de Cursos de Formación de Capital Humano de Maestría Presencial Grupal.
- Diseño de Cursos de Capacitación Presencial, sus Instrumentos de Evaluación y Material Didáctico.
- Evaluación de Competencias de Candidatos con Base en Estándares de Competencias.
- Elaboración de proyectos de Aprendizaje Integrado el Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Manejo Higiénico de los Alimentos.
- Preparación y Servicio de Bebidas.
- Preparación de Alimentos.
- Preparación de Habitaciones para Alojamiento Temporal.
- Atención de Comedores.
- Diseño de Cursos de Formación de Capital Humano de Maestría Presencial Grupal, sus Instrumentos de Evaluación y Material.

## REQUISITOS

- Copia del IFE
- Copia del CURP
- Copia de comprobante de domicilio
- Carta solicitud de interés de certificación

Para mayor información, acércate a nuestras Unidades de Capacitación:

NIDAD	TELÉFONO	DIRECCIÓN
Felipe Carrillo Puerto	(983) 26 7 11 23 (983) 26 7 11 24	Km. 15 Carretera a Vigía Chico C.P. 77200
Playa del Carmen	(984) 85 9 2102 (984) 85 9 2100	Calle 12 Norte Mz. 127 Lt. 1 entre 90 y 95, Col. Ejidal C.P. 77712
Tulum	(984) 80 2 5642	Calle Alfa Norte Mz. 36 Lt. 02 entre 4 Oriente, Col. Maya Pax
Cancún	(998) 87 2 4161 (998) 87 2 4982	Av. Chacmol Mz. 73 Lt. 01 Sm 221 (frente al Fracc. Los Héroes)+
Cozumel	(987) 87 2 6580	50 Av. Sur s/n esq. Calle 29 Sur Col. San Miguel II
Chetumal	(983) 83 3 57 28 (983) 118 07 18	Av. Maxxuc esq. Naranjal s/n Col. Lázaro Cárdenas.
Bacalar	(983) 83 4 29 09	Calle 30 No. 513 entre Calle 13 y 15 Col. Gonzalo Guerrero
Puerto Morelos	(998) 87 1 0757	Av. Rafael E. Melgar Lt. s/n Mz. 2 entre Calle Cozumel (a un costado del muelle Fiscal)

Ocupaciones relacionadas:

- Capacitador / Capacitadora
- Facilitador / Facilitadora de cursos de capacitación
- Instructor / Instructora de cursos de capacitación
- Educador / Educadora

Duración estimada de la evaluación: 5 Hrs.

Perfil del estándar:

**Estándar de competencia:** Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de las tecnologías de la información y comunicación

Elemento 1 de 4  
Utilizar y mantener en condiciones funcionales equipo y sistemas de cómputo para la administración y procesamiento de información.

Elemento 2 de 4  
Utilizar aplicaciones de procesador de texto, hojas de cálculo y presentaciones multimedia.

Elemento 3 de 4  
Utilizar herramientas de comunicación y colaboración.

Elemento 5 de 5  
Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para el diseño o adaptación de experiencias de aprendizaje.

<https://www.conocer.gob.mx>

TEL: 01800-288-26-66

Correo: [contacto@conocer.gob.mx](mailto:contacto@conocer.gob.mx)

INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE Q. ROO  
DIRECCIÓN TÉCNICA ACADÉMICA  
DEPARTAMENTO DE APOYO A LA CERTIFICACIÓN E INSERCIÓN

Av. Héroes Núm. 303  
Colonia Adolfo López Mateos  
Ede. icatqr@yahoo.com.mx

Teléfonos: (983) 12 92052 y (983) 7 1119

**ICATQR**  
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

Estándar ECO121



*¡Certifícate con nosotros!*


Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de las tecnologías de la información y comunicación

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA DIRIGIDO A PERSONAS QUE YA CUENTAN CON LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES, DESTREZAS Y ACTITUDES PARA UTILIZAR APLICACIONES DE PROCESADOR DE TEXTOS, HOJAS DE CÁLCULO, PRESENTACIONES MULTIMEDIA, MANEJO DE CORREO ELECTRÓNICO Y USO DEL INTERNET PARA ELABORAR PROGRAMAS DE ESTUDIO DE DIVERSOS TEMAS, UTILIZANDO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Demuestra con un documento oficial que eres  
**COMPETENTE** en tu ámbito laboral.  
El ICATQR te capacita y certifica.



## Anexo 6. Calendario de cursos



**CURSOS DE EXTENSIÓN 2016**

CURSO	DÍAS	HORARIO	DURACIÓN	COSTO
Mesa de Postres	Lun - Vie	17:00 - 20:00	85 hrs.	\$250
Decoración en pastelería y repostería con fondant	Lun - Vie	09:00-13:00	40 hrs.	\$150
Elaboración de Pasteles Desnudos	Lun - Vie	08:00 - 12:00	40 hrs.	\$150
Pastelería Fina	Lun - Vie	17:00 - 21:00	40 hrs.	\$150
Panadería Básica	Lun - Vie	17:00 - 21:00	40 hrs.	\$150
Tallado de Frutas y Verduras	Lun - Vie	08:00 - 12:00	80 hrs.	\$200
Pegado y Decorado de Uñas de Gel	Lun - Vie	08:00 - 12:00	40 hrs.	\$150
Decoración de Uñas en Gelish	Lun - Vie	09:00 - 13:00	40 hrs.	\$150
Mano alzada en Uñas de Acrílico	Sábado	08:00 - 14:00	40 hrs.	\$150
Manicure y Pedicure	Lun - Vie	08:00 - 12:00	40 hrs.	\$150
Ondulado de pestañas, planchado y diseño de cejas	Lun - Vie	08:00 - 12:00	40 hrs.	\$150
Painados	Lun - Vie	08:00 - 12:00	40 hrs.	\$150
Técnicas Básicas de Corte de Cabello	Sábados	08:00 - 12:00	40 hrs.	\$150
Técnicas Básicas de Colorimetría	Lun - Vie	08:00 - 14:00	85 hrs.	\$250
Servicios Faciales	Lun, Mi y Vie	17:00 - 20:00	40 hrs.	\$150
Herramientas Básicas de Computo	Lun - Vie	07:00 - 10:00	40 hrs.	\$150
Edición de Video y Fotografía	Sábado	08:00 - 12:00	40 hrs.	\$150
Inglés Básico Complementario	Lun - Vie	17:00 - 19:00	40 hrs.	\$150
Inglés Básico	Lun - Vie	07:00 - 09:00	40 hrs.	\$150
Inglés Básico	Sábado	08:00 - 12:00	40 hrs.	\$150
Electricidad Básica	Sábado	08:00 - 12:00	110 hrs.	\$250