



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**División de Ciencias Sociales y
Económico Administrativas**

**IMPORTANCIA DE LA DIRECCIÓN DE
ATENCIÓN CIUDADANA PARA LA
POBLACIÓN QUINTANARROENSE**

TRABAJO MONOGRÁFICO

Para obtener el grado de
*LICENCIADO EN ECONOMÍA Y
FINANZAS*

PRESENTA

MIRRAÍN MEDRANO RIVERA

DIRECTOR

DR. SALVADOR RAMOS TESCUM

Chetumal, Quintana Roo 2002

043929



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Trabajo monográfico elaborado bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobado como requisito parcial, para obtener el grado de Licenciado en Economía y Finanzas.

COMITÉ

SUPERVISOR: _____

SUPERVISOR: _____

SUPERVISOR: _____

Chetumal, Quintana Roo; Diciembre de 2002

CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS

**IMPORTANCIA DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
CIUDADANA PARA LA POBLACIÓN
QUINTANARROENSE**

TRABAJO MONOGRÁFICO PRESENTADO POR

MIRRAÍN MEDRANO RIVERA

EN OPCIÓN AL TÍTULO DE

LICENCIADO EN ECONOMÍA Y FINANZAS

DR. SALVADOR RAMOS TESCUM



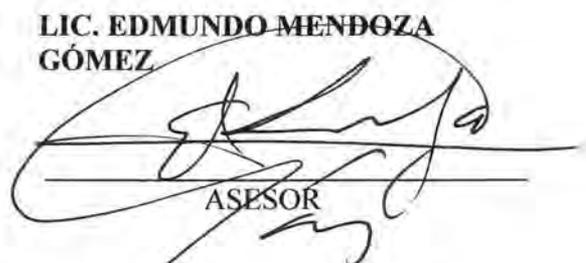
DIRECTOR

**MC. LUIS FERNANDO CABRERA
CASTELLANOS**



ASESOR

**LIC. EDMUNDO MENDOZA
GÓMEZ**



ASESOR

Chetumal, Quintana Roo, Diciembre de 2002

PRESENTACIÓN

La presente monografía es el fruto y culminación de 5 años de esfuerzos dedicados al estudio de Economía y Finanzas, en los cuales he obtenido importantes satisfacciones así como tropiezos que me han impulsado a mantener una estrecha relación con la Universidad de Quintana Roo con el afán de mejorar mi formación.

Para la elaboración de la presente, utilicé mi experiencia laboral en la Dirección de Atención Ciudadana (DAC), la cual considero de gran importancia para la población quintanarroense por la innegable labor que realiza dicha dirección y que describo a lo largo de esta memoria de experiencia laboral.

La formación de economista ha sido vital para un buen desempeño, permanencia y desarrollo dentro de esta organización y con mucho agrado les presento a detalle mi labor como Director de Administración dentro de la DAC.

DEDICATORIAS

Agradezco a Dios por darme salud y llegar hasta este momento en el que me puedo sentir satisfecho por ser profesionalista.

A mis queridos padres por darme amor y cariño para poder alcanzar esta meta.

A mí adorada esposa por estar siempre pendiente y apoyándome en mis decisiones y el amor que me ha brindado...Gracias...

A mis tres hijos, ya que por ellos me preocupa la vida futura, por lo tanto tengo que prepararme mejor y poder darles una mejor educación.

A mis hermanos por quererme como ellos saben y la hermandad que me han demostrado.

A mis amigos por ayudarme y apoyarme en la vida difícil que me ha tocado vivir, a todos mis compañeros

Gracias, por todos los que han sido algo importante en mi vida.

Gracias...

INDICE

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES GENERALES.....	1
1. Introducción.....	1
2. Objetivo general y objetivos particulares de la memoria.....	2
3. Justificación de la memoria.....	2
4. Perfil y objetivo de la licenciatura en Economía y finanzas.....	3
CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC).....	6
1. Objetivo general de la Dirección de Atención Ciudadana.....	8
2. Organigrama de la Dirección de Atención Ciudadana.....	10
3. Principales funciones de la Dirección de Atención Ciudadana.....	12
CAPÍTULO III. EXPERIENCIA LABORAL EN LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	13
1. Contexto estatal.....	13
2. Puesto, categoría y características laborales.....	16
3. Actividades de gestión desempeñadas.....	18
4. Resultados del impacto de la DAC.....	31
CAPÍTULO IV. EXPERIENCIA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL PROGRAMA EDUCATIVO DE LA LICENCIATURA EN ECONOMÍA Y FINANZAS.....	37
1. Análisis del programa educativo.	37
2. Aspecto laboral del programa educativo.....	39

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.....	46
1. Conclusiones.....	46
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	 48

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES GENERALES.

1. Introducción

El conocimiento de la importancia que representa para la sociedad contar con personal humano capacitado, que desempeñen puestos con gran énfasis en la maximización de los beneficios al más bajo costo representa una gran herramienta con base en la cual se podrán determinar innumerables beneficios para la función gerencial de órganos de gobierno y otros puestos símiles.

Por otra parte, detectar las necesidades de personal profesionalizado y aún más, el poder demostrar que dicho personal resulta de suma importancia para cualquier empresa, y que éste colabora con sus conocimientos como un facilitador e innovador en los procesos administrativos y financieros ha sido de gran utilidad en múltiples empresas, tanto públicas como privadas.

La experiencia, muchas veces empírica, señala que el profesional puede contribuir al logro de las metas de cualquier empresa, siempre y cuando se den las condiciones que le permitan desempeñarse de la manera más adecuada en su campo profesional y que cuente, además, con los conocimientos de una adecuada formación académica, los cuales son fruto de su paso por las universidades del país.

Por lo tanto, se considera importante conocer cual es el desempeño de los profesionales egresados de nuestras universidades mexicanas y cómo contribuyen a reducir los problemas y satisfacer las necesidades de los diferentes tipos de empresas.

2. Objetivo general y objetivos particulares de la memoria

El objetivo general del presente es “elaborar una memoria de experiencia laboral para poder optar por el título a Licenciado en Economía y Finanzas”.

Para lo anterior, será necesario cumplir con los siguientes objetivos particulares:

- Elaborar un estudio descriptivo de la Dirección de Atención Ciudadana.
- Análisis de las principales actividades realizadas en la Dirección de Atención Ciudadana.
- Realizar un análisis crítico de la relación de las actividades de la DAC y la carrera de economía y finanzas.
- Determinar las necesidades profesionales de los egresados de la carrera de Economía y Finanzas en su desempeño profesional.

3. Justificación de la memoria

La necesidad de contar con un título que respalde los conocimientos adquiridos a través de un largo proceso en el sistema educativo mexicano, confiere gran importancia para la adecuada validez de los conocimientos que alguien diga tener. Asimismo, en la actualidad el contar con el documento que respalda dichas actividades proporciona la apertura de diferentes modalidades de trabajo. Sin embargo, lo anterior puede contrastar con los bajos índices de titulación que refleja el sistema educativo quintanarroense, lo cual es producto también, de bajos índices de egresión. Lo rescatable de ello, es que el conocer que factores producen lo anterior, identificar las ventajas de una formación, así como los problemas que

enfrentamos los egresados de una carrera en el desempeño laboral, sin duda pueden contribuir al aumento de los anteriores indicadores.

Además, el contar con el documento que sea muestra fehaciente de los logros que se pueden obtener con base en el esfuerzo y aplicación de las destrezas profesionales si duda alguna contribuirá a fortalecer el lazo Universidad-Empresa.

Es así, que con base en los tres años de participar activamente en las actividades cotidianas de la Dirección de Atención Ciudadana (DAC), considero que cuento con las herramientas y recursos necesarios para elaborar un documento donde se especifique, desde mi perspectiva, la importancia de mis conocimientos en el buen desempeño para la sociedad de la Dirección de Atención Ciudadana.

Lo anterior, obviamente está condicionado a la necesidad de conocer la función de la Dirección de Atención Ciudadana como una dependencia del ejecutivo estatal con la función de apoyar a la población de escasos recursos a través de la gestión de diversos servicios y/o apoyos: para la alimentación, para la salud, para la vivienda, etc; de esta manera, se podrá tener una perspectiva del economista como agente integrante y motor de las diferentes actividades de la experiencia laboral y así, confluir en un análisis que permita fructificar la razón y trascender la cultura.

4. Perfil y objetivo de la licenciatura en Economía y Finanzas

El perfil de la licenciatura en Economía y Finanzas está basado en un conjunto de características tales como: gusto y habilidad para leer, aptitud para redactar, capacidad de análisis y síntesis, memoria comprensiva, interés por el desarrollo de las relaciones humanas, razonamientos lógico y numérico, buena expresión oral, y

un espíritu emprendedor y creativo; con los que el egresado de la carrera en Economía y Finanzas podrá:

- Analizar y describir los procesos socio-económicos y financieros y su interrelación con el resto del sistema.
- Proponer e implementar alternativas para el desarrollo socio-económico y financiero en los ámbitos micro y macroeconómicos.
- Propiciar el trabajo interdisciplinario, pues ello enriquece las propuestas de desarrollo.
- Elaborar programas de instrumentación financiera que permitan a las distintas instancias una óptima utilización de sus recursos y un máximo desarrollo a mediano y largo plazo.
- Emplear y desarrollar los instrumentos financieros que optimicen el desempeño de las diferentes instancias.

Con base en las anteriores características, el egresado de la licenciatura en Economía y Finanzas "...podrá realizar labores de planeación empresarial, estará en condiciones de trabajar en la banca privada y en las instituciones bursátiles. También, podrá trabajar en el sector público, en las áreas de planeación, presupuestación, instrumentación financiera, contraloría y finanzas de cualquier organismo de este sector. Por otra parte, tendrá la capacidad de efectuar investigaciones en su área de especialidad o complementar el trabajo

interdisciplinario en ámbitos que así lo requieran, pudiendo además, ejercer actividades de docencia”.¹

En referencia al objetivo de la licenciatura en Economía y Finanzas, se establece como: “Formar profesionistas con un amplio dominio de los conocimientos teóricos y las habilidades prácticas en economía y finanzas, que puedan aplicar, en forma concreta, en su entorno económico, político y sociocultural, de manera tal que contribuyan a un desarrollo equilibrado de la sociedad en un marco de aprovechamiento racional de los recursos y de interacción regional e internacional en el proceso económico, trabajando sobre una base de amplio criterio interdisciplinario”.²

¹ Pagina de la UQROO. http://www.uqroo.mx/uqroo/carreras/c_econfina.htm.

² Ibidem

CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA (DAC).

El escenario futuro de las principales variables de desarrollo se plasma en la estrategia de desarrollo que se impone a sí misma una comunidad nacional, regional o local. Esta estrategia debe incluir factores como el tipo de sociedad que se desea alcanzar, la participación de la sociedad civil, el rol del estado y del sector privado, la inserción de grupos en riesgo social en el desarrollo socioeconómico.

Como primer eslabón en la cadena de implementación de la estrategia de desarrollo, en el ámbito social se deben plantear las políticas o líneas de acción, con plazos y asignación de recursos fiscales o privados definidos, e instituciones administradoras identificadas.

En estos términos, las *políticas sociales* permiten alcanzar los objetivos de desarrollo planteados en la estrategia. Por ejemplo, el objetivo estratégico de insertar a grupos en riesgo social en el desarrollo socioeconómico del país se logra a través de la indentificación de estos grupos a quienes se les enfocará los apoyos correspondientes.

Programas sociales podrán ser la capacitación para el trabajo, la educación básica o la terminación de estudios de enseñanza media de grupos en riesgo social, como los discapacitados, etnias y mujeres jefas de hogar. Es decir, un programa social es una intervención específica de la política social.

En cuanto a los *proyectos sociales*, es usual diferenciarlos de los programas por la escala o cobertura de la acción. Los programas suelen ser de carácter nacional o regional -a diferencia de los proyectos que son más bien de significancia local- pudiendo estar constituidos por uno o más proyectos con un objetivo general común. En estos términos, los programas están en un

nivel más abstracto de la política social, correspondiendo a los proyectos la interacción directa con los beneficiarios.

Otra clasificación usada para diferenciar entre programas y proyectos sociales, éstos últimos denominados proyectos de inversión social, está relacionada con la necesidad de obras físicas por parte de la intervención. Se dice que un programa requiere esencialmente recursos de operación para poder entregar el bien o servicio en cuestión. Los proyectos, en cambio, requieren recursos de inversión o de capital, para entrar en operación.

Es indudable que muchos programas requerirán readecuaciones o habilitaciones de recintos, equipamientos -computadores, muebles- en ocasiones compras de vehículos para transporte, material de difusión inicial, capacitación de monitores, lo que involucra ciertos niveles de gastos previos o de inversión. Por ejemplo: programas de difusión de técnicas de riego; programas de vacunación; programas contra la drogadicciones; incubadoras de microempresas, etc.

Los programas sociales deben ser vistos como una herramienta de la política social que permita lograr una mejor calidad de vida y una justa distribución de las oportunidades, permitiendo a la población participar en la construcción de su desarrollo. Esto a diferencia de las orientaciones de corte puramente asistencialistas, donde era sólo el Estado quien asumía el propósito de elevar el consumo de alguna necesidad básica de un grupo de individuos.

En este sentido, un programa social no sólo es un instrumento de la política social tendiente a satisfacer una necesidad básica de una parte de la población, sino que debe constituirse en una instancia que posibilite su desarrollo económico, social, cultural y espiritual, lo que dista bastante de la sola entrega material que realizan algunas intervenciones creadas con fines sociales.

Para que esta visión de política sea posible, es necesario profundizar el enfoque de trabajar con y para aquellos grupos de la población con mayores necesidades y carencias, tanto en los aspectos materiales como sociales, culturales y espirituales, de modo de ir incorporando en los instrumentos de la política social, elementos como la participación de las personas, la identificación con valores y tradiciones culturales, la integralidad y la intersectorialidad.

En este contexto se encuentra la Dirección de Atención Ciudadana (DAC) quien busca la integración social de los diferentes sectores de la sociedad, promoviendo las gestiones necesarias para aquellos individuos que no cuentan con los recursos mínimos necesarios para realizarlas.

1. Objetivo general

En el estado de Quintana Roo, se crean dependencias o instancias que se desprenden del gobierno del estado como unidades de la administración pública federal, encaminadas a diferentes fines, por decreto publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo con fecha de 22 de octubre de 1988.

Sin embargo, es hasta el gobierno del licenciado Ernesto Hendricks Díaz que se mantuvo como propuesta el acercar las instituciones públicas con la ciudadanía, para lo cual se decide impulsar una oficina que se interrelacione con la problemática social del Estado y gestione antes las instancias gubernamentales las distintas demandas de los quintanarroenses.

Para su creación se toma en cuenta que la administración pública requiere, para una mejor cobertura de los servicios a la comunidad, de una necesaria readecuación a sus estructura orgánica de manera complementaria le haga más funcional, dinámica y eficiente, que le permita estar de acorde a los modelos modernos, con una amplia garantía de calidad en la

atención de las demandas ciudadanas; para lo cual se crea bajo decreto "... la unidad administrativa denominada Dirección de Atención Ciudadana"¹ el 11 de septiembre del año 2000.

Asimismo, se toma en cuenta que las demandas ciudadanas son una preocupación prioritaria del ejecutivo estatal, pues a través de esto el gobierno puede establecer un canal adecuado y ágil para dar respuesta a los sectores marginados de la sociedad y de alguna manera procurar su integración a núcleos productivos de la población.

Con base en lo anterior, la Dirección de Atención Ciudadana tiene como objetivo general "*.. los sectores marginados de la sociedad para canalizar adecuadamente y de manera ágil las necesidades y respuestas..*"² *mediante gestiones en los tres niveles de gobierno y de los organismos empresariales .*

Este objetivo está enfocado a la misión de integrar al desarrollo socioeconómico a aquellos sectores de la población con oportunidades escasas y que por consiguiente requieren del apoyo del gobierno a través de organismos que se encarguen de la atención de sus necesidades concretas, pero que en ocasiones no cuentan con la asesoría necesaria para llegar hasta ellas y gestionar por si mismos sus necesidades.

Para el logro del objetivo anterior el DAC cuenta con representaciones en Playa del Carmen, Cozumel, Cancún y Chetumal con personal calificado en la atención ciudadana y el correspondiente apoyo en las gestiones que la población requiera.

¹ Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo. Septiembre 11 de 2000, Tomo III, Número 14 extraordinario. Página 11

² Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo. Septiembre 11 de 2000, Tomo III, Número 14 extraordinario. Página 10

2. Organigrama de la Dirección de Atención Ciudadana

La Dirección de atención ciudadana se crea como órgano desconcentrado auxiliar de la administración pública estatal, dependiente del poder ejecutivo y con jurisdicción en el territorio del Estado.

Para cumplir con su objetivo, la Dirección de Atención Ciudadana cuenta con una estructura organizacional que le permite canalizar adecuadamente las demandas de los sectores marginados.

Cuenta con una Dirección General, una Dirección Administrativa, tres Delegaciones en los municipios de Cozumel, Benito Juárez y Solidaridad, respectivamente; además cuenta con un Departamento de Recursos Humanos, un Departamento de Recursos Financieros y Control Presupuestal, una coordinación de Seguimiento a Compromisos del Ejecutivo, una Coordinación de Atención a la Zona Maya, una Coordinación Operativa, una Coordinación de Atención al Público y una Oficina del P.E.I.

El organigrama de la Dirección de Atención Ciudadana se muestra en la figura 1.

DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA

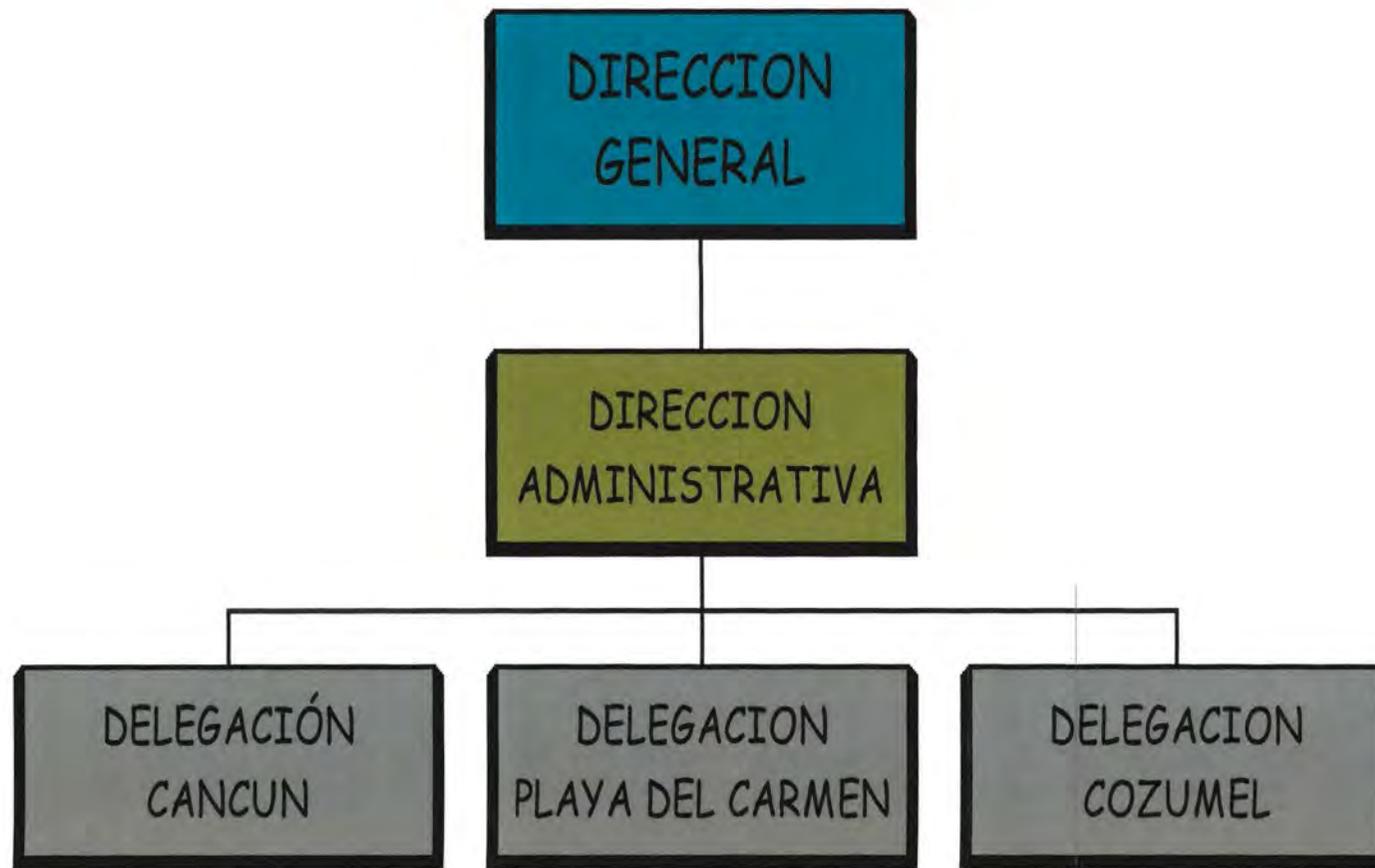


Figura 1. Organigrama general de la Dirección de Atención Ciudadana.

3. Principales funciones de la Dirección de Atención Ciudadana

Con base al objetivo fijado para la Dirección de Atención Ciudadana, las funciones³ encomendadas a dicho organismo son las siguientes:

- a) “...recibir las demandas de la ciudadanía y gestionar la solución de las mismas a través de las diferentes instancias de los tres niveles de gobierno;”
- b) “...llevar un registro de las diferentes acciones emprendidas y formular un reporte estadístico de las mismas;”
- c) “...implementar programas emergentes en coordinación con las instancias correspondientes para resolver las demandas sociales por encomienda del titular del poder ejecutivo;”
- d) “...brindar atención directa a los dignatarios mayas;”
- e) “...recibir, canalizar y efectuar el trámite correspondiente a las demandas planteadas al titular del poder ejecutivo en sus giras de trabajo por el estado;” y
- f) “...participar en las jornadas de asistencia social y médicas con los diferentes organismos del gobierno del estado.”

³ Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo. Septiembre 11 de 2000, Tomo III, Número 14 extraordinario. Artículo Séptimo. Página 12.

CAPÍTULO III. EXPERIENCIA LABORAL EN LA DAC

1. Contexto Estatal

Por las condiciones históricas de su desarrollo Quintana Roo había sido hasta hace unas cuatro décadas una entidad con baja densidad de población. Sin embargo a partir de 1980 el impacto demográfico sobre el territorio ha crecido aceleradamente, de una densidad poblacional de 4.4 hab/km² hasta alcanzar un promedio de 17.2 hab/ km² en el 2000¹.

Asimismo, Quintana Roo presenta la tasa de crecimiento demográfico más alta del país, con una aceleración en los años 70's y 80's, con tasas promedio anual de 9.5 y 8.3 respectivamente. Aunque en la presente década esta tendencia parece disminuir, sigue siendo mayor a la tasa nacional por que el número de habitantes es mayor (cuadro 1).

Cuadro 1. Tasas de crecimiento de 1921 al 2000 (%)

Año	Tasa de Crecimiento %	Año	Tasa de Crecimiento %
1921-1930	- 0.35	1960-1970	5.7
1930-1940	5.8	1970-1980	9.5
1940-1950	3.7	1980-1990	8.1
1950-1960	6.4	1990-2000	5.9

Fuente: Elaboración propia con base en: INEGI- Censos de población y Vivienda 2000, INEGI- Anuarios Estadísticos del Estado de Quintana Roo. 1980, 1990, 1995, 2000.

Cabe mencionar que este crecimiento se ha debido principalmente al desenfrenado flujo migratorio que han provocado los polos turísticos de la costa norte del estado, principalmente de población rural, entre ellos campesinos procedentes de otras entidades, en busca de tierras para cultivo y lugares de trabajo que les proporcionen sustento, por lo que el boom de los polos turísticos del estado son los principales destinos de este tipo de población a ocuparse

¹ INEGI. XII Censo General de Población y Vivienda 2000. México.

como mano de obra barata en las construcciones, y otras actividades de uso intensivo de mano de obra barata.

A nivel municipal podemos decir, que Benito Juárez y Solidaridad presentan la mayor dinámica poblacional de la entidad por su número de habitantes y su acelerado crecimiento, dinámica que incide en la planeación de los servicios educativos por la demanda que representa la población joven (cuadro 2) que incide fuertemente en la demanda de educación superior, así como en la dotación de vivienda, espacios de esparcimiento, fuentes de trabajo, servicios de salud, etc, que se constituyen como las principales ramas de gestión de la Dirección de Atención Ciudadana.

Cuadro 2. Población total, edad mediana e índice de masculinidad por municipio y sexo. 2000.

Municipio	Población Total			Edad Mediana			Índice de masculinidad *
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	
Quintana Roo	874,963	448,308	426,655	22	22	22	105.08
Benito Juárez	419,815	215,352	204,463	23	23	22	105.33
Cozumel	60,091	31,060	29,031	23	23	23	106.99
Felipe Carrillo Puerto	60,365	30,682	29,683	18	18	18	103.37
Isla Mujeres	11,313	5,930	5,383	23	24	23	110.16
José M. Morelos	31,052	16,023	15,029	17	18	17	106.61
Lázaro Cárdenas	20,411	10,537	9,874	20	20	19	106.71
Othón P. Blanco	208,164	104,314	103,850	21	21	21	100.45
Solidaridad	63,752	34,410	29,342	22	22	21	117.27

Fuente: <http://www.inegi.gob.mx/difusion/espanol/fpobla.html>

* Cantidad de hombres por cada 100 mujeres

Otra de las ramas de gestión de la DAC es la atención a indígenas, cabe señalar que la población indígena representa el 23% de la población estatal, los que sin duda son una fuente potencial de demanda de servicios de la Dirección de Atención Ciudadana, debido principalmente a la reducción de las posibilidades de subsistencia de actividades agropecuarias y por lo tanto en su creciente marginación de las actividades económicas del

estado. Lo anterior se puede observar en la figura 2, que muestra la reducción del PIB generado por el sector primario y el aumento del sector secundario y terciario en las últimas décadas.

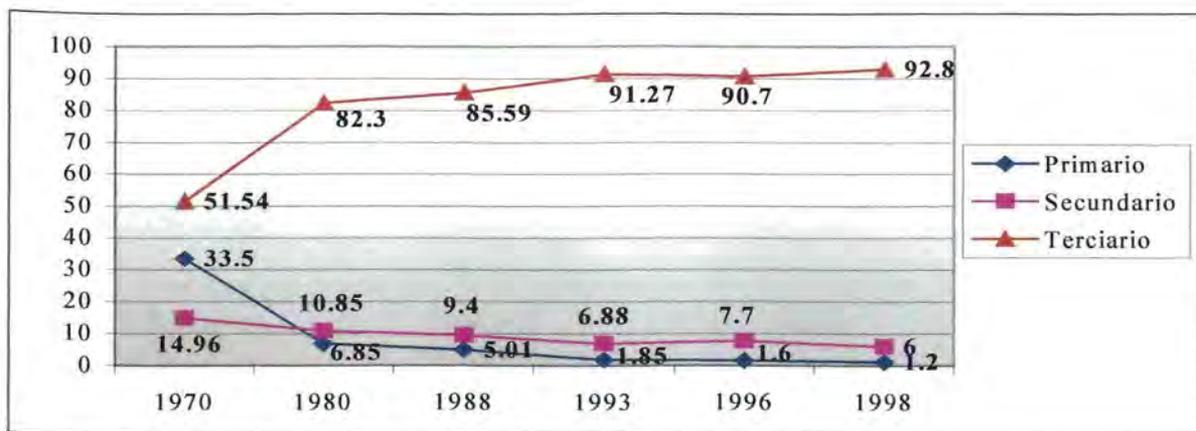


Figura 2. Comportamiento del PIB sectorial de 1970-1996 (%)



Figura 3. Estratificación de municipios de Quintana Roo, por niveles de bienestar.

En la figura 3, los municipios en color café son los que cuentan con menor nivel de bienestar hacia los que se enfoca parte de la gestión de la DAC. En este caso representados por los municipios de Felipe Carillo Puerto, José M. Morelos y Lázaro Cárdenas, que coincidentemente son los tres municipios que concentran a la mayoría de la población

mayor de 5 años que habla lengua indígena (mayor al 55% en los tres municipios), y que en el estado representa al 23% del total de la población.

Por otro lado, una característica muy especial de estos estratos de población es que los niveles de ingresos son muy bajos e inferiores a dos salarios mínimos.

Como dato cabe mencionar que casi el 30% de la población quintonarroense percibe hasta dos salarios mínimos (cuadro 3).

Cuadro 3. Distribución porcentual de la población por nivel de ingreso. 2000.

Nivel de ingreso	Porcentaje de población	Nivel de ingreso	Porcentaje de población
No recibe ingresos	9.55	De 3 hasta 5 salarios mínimos	21.96
Menos de un salario mínimo	4.61	Más de 5 hasta 10 salarios mínimos	22.77
De 1 hasta 2 salarios mínimos	12.20	Más de 10 salarios mínimos	13.94
Más de 2 hasta menos de 3 salarios mínimos	13.07	No especificado	1.9

Fuente: <http://www.inegi.gob.mx/difusion/espanol/fpobla.html>

Lo cual sin duda representa una demanda poblacional por apoyos de diversa índole hacia el gobierno estatal, lo que viene a realzar la importancia de que una dependencia como la Dirección de Atención Ciudadana funcione adecuadamente, cubriendo los diversos puntos de la superficie estatal y gestione los apoyos necesarios para este estrato poblacional.

2. Puesto, categoría y características laborales

En la Dirección de Atención Ciudadana actualmente ocupo el puesto de la Dirección Administrativa, la cual tiene como objetivo primordial el de planear, organizar, controlar, administrar y optimizar los recursos humanos, materiales y financieros, para poder dar pronta

respuesta por parte de esta Dirección a las demandas recibidas en giras del ejecutivo, o captadas a través de las diferentes áreas de atención al público de la misma².

Entre la funciones más importantes que desarrollo en la Dirección están las siguientes:

I. En materia de recursos humanos, la Dirección a mi cargo es la encargada de manejar al personal adscrito, realizando actividades como controlar, amonestar y sancionar, en su caso al mismo, así como el pago de la nómina, estímulos al personal, trámite de prestaciones y servicios; además de la recepción y evaluación de las personas que quieran realizar su servicio social.

II. En materia de recursos materiales, soy el responsable de administrar y tener el resguardo del inventario de los bienes muebles e inmuebles de la dirección, programar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y mobiliario; el control, resguardo y distribución de las diferentes áreas.

III. Me corresponde manejar, controlar y aplicar el presupuesto asignado a la Dirección, así como el manejo de los fondos revolventes determinados, los trámites para la adquisición o compra de mobiliario y materiales, así como el manejo de viáticos del personal que por sus funciones requiere realizar funciones fuera de su centro laboral.

IV. Manejo, control y aplicación del Programa Estatal de Inversión a través del Programa de Atención al Rezago Social.

V. Manejo de los controles administrativos como son la bitácora de asistencia del personal, de uso de vehículos, asignación y consumo de combustible y la bitácora de uso de líneas y extensiones telefónicas.

² Manual de Organización de la DAC, Sep 2002.

La Dirección Administrativa, a mi cargo, es la responsable de supervisar el desarrollo y efectividad de los diferentes departamentos con los cuales labora de manera directa, entre los que se encuentran el Departamento de Recursos Materiales y Control Presupuestal, el Departamento de Recursos Humanos y el Programa Estatal de Inversiones, entre otros.

La Dirección de Administración, mantiene relación interna con la Dirección, los módulos municipales, la Secretaría de Planeación y Desarrollo Regional y la Secretaria Particular de Gobierno y externa con los proveedores de bienes y servicios.

3. Actividades de gestión desempeñadas

La Dirección de Atención Ciudadana surge en el gobierno del Lic. Joaquín Ernesto Hendricks Díaz, siendo una de sus principales propuestas el acercamiento de las instituciones públicas con la ciudadanía, por lo cual esta dirección se encarga de la recepción, clasificación, seguimiento y finalización de los asuntos planteados por la ciudadanía al jefe del ejecutivo estatal, así como de los mecanismos de intercambio de información con dependencias federales, organismos e instancias de los poderes legislativo y judicial.

Entre las funciones de la DAC, se encuentra la de proporcionar apoyo a la ciudadanía, mediante programas sociales. Los programas sociales deben de ser vistos como una herramienta de la política social que permita lograr una mejor calidad de vida y una justa distribución de las oportunidades, permitiendo a la población participar en la construcción de su desarrollo.

En este sentido, un programa social no solo es un instrumento de la política social tendiente a satisfacer una necesidad básica de una parte de la población, sino que debe de constituirse en

una instancia que posibilite su desarrollo económico, social y cultural, lo que dista bastante de la sola entrega de material que realizan algunas intervenciones creadas con fines sociales.

En este contexto es como la DAC, desarrolla programas tendientes a la integración social de los diferentes sectores de la sociedad, promoviendo las gestiones necesarias para aquellos individuos que no cuenten con los recursos mínimos necesarios para realizarlas.

Con base a lo descrito anteriormente tenemos que de acuerdo a la magnitud, alcance e importancia de los programas, estos se desarrollan en diferentes lapsos de tiempo, es decir, existen **programas a corto, mediano y largo plazo, dignatarios mayas**, en los cuáles la Dirección Administrativa tiene una ingerencia de suma importancia para la correcta realización de los procesos descritos.

a. Programas a Corto Plazo

Tienen la finalidad de brindar apoyo a los ciudadanos de manera inmediata. Su principal función es la de dar soluciones rápidas y precisas a las peticiones o demandas de los ciudadanos.

La base para otorgar estos apoyos, es la aplicación y análisis de la situación a través de un estudio socioeconómico.

Entre los apoyos que brinda la DAC tenemos los siguientes:

- Apoyos de Medicamentos
- Apoyos de Intervención Médica
- Apoyos de Despensas
- Apoyos de Alimentos
- Apoyos de Transporte

- Apoyos de Lamina de Cartón
- Apoyos Escolares
- Apoyos de Lentes
- Apoyos de Gestoría

Apoyos de Medicamentos:

Para obtener el apoyo de medicamentos, el ciudadano deberá acudir a las oficinas de la DAC solicitando medicamentos de manera urgente. El servicio se proporciona a través de farmacias, con las cuales se tienen firmados convenios de colaboración.

El área administrativa extiende una tarjeta con la firma del director de la DAC o la del Administrador, en la que se especifica el medicamento que se proporcionará, el nombre del beneficiario, además de anexar la receta correspondiente.

Apoyos de Intervención Médica:

Son apoyos que se proporcionan para operaciones quirúrgicas las cuales dependiendo de la capacidad de gestión de la DAC, son gratuitas o se les proporciona un porcentaje del costo total de la operación.

En el 2001, los apoyos en este rubro representaron el 8.8% del presupuesto ejercido por concepto de apoyos diversos, cubriendo además de las intervenciones médicas, consultas con especialistas, estudios clínicos y pases médicos.

Apoyos de Despensas:

Los apoyos para despensas se otorgan una vez realizado un estudio socioeconómico. Este se hace con el propósito de valorar la necesidad real de los ciudadanos.

En caso de una respuesta negativa se hace llegar una copia del estudio socioeconómico en donde se informa el resultado del estudio. En el se señala la nula necesidad de este tipo de apoyo hacia la persona que lo solicitó.

Las despensas se proporcionan a través de un convenio firmado con DICONSA. Las despensas están integradas por 10 artículos de la canasta básica:

- | | |
|-------------------------|------------------|
| 1. Arroz | (1 Kg) |
| 2. Frijol | (1 Kg) |
| 3. Minsa | (1 Kg) |
| 4. Aceite | (1 Lt) |
| 5. Leche | (1 Lt) |
| 6. Azúcar | (1 Kg) |
| 7. Sopa | (360 Gr) |
| 8. Chocolate | (250 Gr) |
| 9. Atún | (1 lata, 360 Gr) |
| 10. Galletas Animalitos | (1 Kg) |

Apoyos de Alimentos:

Los apoyos de alimentos, se proporciona a las personas que no viven en la ciudad y están realizando trámites de carácter administrativo, consultas médicas o cualquier otro tipo y no cuentan con recursos económicos necesarios para su alimentación durante su estancia en la ciudad.

Apoyo de Transporte:

Se dividen en dos:

- a) Apoyos de autobuses
- b) Apoyo por boletos de autobús

Los primeros generalmente se le proporcionan a estudiantes que soliciten apoyo para una excursión, viaje de prácticas escolares, viaje, conferencias, entre otras.

Estos apoyos los autoriza el C. Gobernador, en base a la solicitud presentada, en caso de que no proceda el apoyo en un 100%, solo se otorga un porcentaje valorizado.

Si las personas que solicitan el apoyo son de escasos recursos, se realiza un estudio socioeconómico y se proporciona el apoyo en un 100%.

Por lo que se refiere a los apoyos por boletos de autobús, estos pueden ser de tres tipos:

1. Boletos Urgentes.- Se proporcionan para casos o por motivos de enfermedad.
2. Boletos Enfermedades.- Se proporcionan cuando un ciudadano esta físicamente grave y necesita una intervención medica en otra ciudad. Un medico certifica la gravedad del caso y con base a esta resolución se le otorgan los boletos mediante la empresa de transporte ADO SA de CV.
3. Funerarios.- Este apoyo se otorga cuando se comprueba que algún familiar del solicitante ha fallecido en otro lugar.

Apoyos de Laminas de Cartón:

Las laminas de cartón, se otorgan a personas de escasos recursos económicos y que sus techos están dañados o en mal estado. El apoyo consiste en proporcionar 2 fardos de 20 laminas cada uno. Como se menciona en un principio la aprobación de dicho apoyo esta sujeto a un estudio socioeconómico.

Apoyos Escolares:

Los apoyos escolares, se proporcionan a los padres de familia, al estudiante o a la misma escuela que solicita apoyo para la adquisición de uniformes, zapatos, útiles escolares, graduación o fin de cursos. El bien se adquiere a través de la Secretaría de Hacienda estatal.

Apoyos de Lentes:

De la misma forma en que se otorgan los apoyos escolares, se brinda el servicio de apoyo de lentes, y este se otorga en base a un diagnóstico médico en donde se dictamine la necesidad del apoyo.

Apoyos por gestoría:

Por último tenemos los apoyos por gestoría, esto es, los apoyos que la dependencia no pueda cubrir se turnan a las dependencias competentes para su pronta resolución. Los apoyos de gestoría, se encuentran dentro de la coordinación de gestoría, quien es la encargada de coordinar los trabajos necesarios para analizar y dar solución inmediata a las solicitudes que la ciudadanía plantea por conducto de la DAC al Gobernador, realizando gestiones en colaboración con las instituciones y órganos del Gobierno, así como de la iniciativa privada.

Por otra parte, los convenios con los proveedores se realizan cada principio de año en el que se estipula el compromiso del gobierno de pagar las facturas a los 20 días posteriores a recepción de las mismas. Las facturas se tramitan ante la Secretaría de Hacienda Estatal y el proveedor se compromete a dar el crédito y esperar el tiempo acordado anteriormente. Para ser proveedor del gobierno del estado los proveedores deberán concursar en una licitación, además de estar inscrito en el padrón de proveedores del gobierno del estado. En caso de no cumplir alguna de las partes, el contrato se cancela y se procede a convocar una nueva licitación para obtener nuevos proveedores. Los convenios finalizan el día 15 de diciembre.

Para el pago de facturas, el proveedor deberá entregar las facturas al Administrativo y este a su vez se encarga de tramitarlas ante la Secretaría de Hacienda Estatal, una vez autorizado el pago, se entrega un recibo que se deberá cobrar en la misma Secretaría. El cheque expedido por la secretaría sale a nombre del proveedor beneficiario.

Las facturas deberán de cumplir con todos los requisitos fiscales que se señalen.

El control de los apoyos otorgados es llevado a cabo por el administrador, éste a su vez certifica que las facturas que el proveedor emita sean las correctas y en caso de encontrarse algún tipo de anomalía se procede a la cancelación del contrato o convenio; y en caso de algún incremento de precios los proveedores están obligados a informar al Gobierno del Estado para que esta haga los ajustes necesarios.

Para la adquisición de bienes inmuebles, como lo son equipo de computo, vehículos, instalaciones, se solicitan mediante un oficio y una orden de compra firmada por el Director de Atención Ciudadana, este oficio deberá de contener las diferentes partidas presupuétales.

b. Programas a Mediano Plazo

Estos programas están encaminados a resolver problemas en tiempos no mayores a 5 años. Son programas de beneficio social enfocados a atender demandas colectivas, los programas o proyectos son realizados por expertos en el ramo de la cual es la solicitud, sustentados con los estudios pertinentes para cada caso, además de un calculo de costo total de proyecto. Una vez obtenidos estos resultados se realiza la evaluación del proyecto y se analiza al número de habitantes que resultaran beneficiados.

Entre los programas que se atienden a mediano plazo tenemos los siguientes:

- a. Pintar parques; en el Estado existen más de 5 000³ parques, para proyectar el mantenimiento en cuanto a pintura, se realiza un presupuesto y un proyecto para coordinar todas las actividades y analizar el porcentaje de beneficiarios.
- b. Apoyos de escombros

³ COESPO,2001.

- c. Limpieza de ciudades y comunidades
- d. Descacharrización
- e. Programas a los ejidos

c. Programas a Largo Plazo

En el caso de este tipo de apoyo, las solicitudes se turnan a las diferentes dependencias ya sean privadas, gubernamentales: municipales, estatales, federales y/o dependencias descentralizadas.

La solicitud la firma el titular del área de la Dirección de Atención Ciudadana y la autoriza el C. Gobernador, en caso de no existir el proyecto, la dependencia a la que se le turna el proyecto se encarga de realizarlo.

Los tipos de programas a largo plazo son:

- a). Solicitud de carretera, se refiere a solicitudes de carreteras federales o estatales.
- b). Solicitud de pavimento de carreteras.
- c). Solicitud de alumbrado público, rural o urbano
- d). Solicitud de agua potable, rural o urbano

d. Programas de Apoyo Dignatarios Mayas

Es un programa que se ha venido realizando desde el gobierno del Dr. Miguel Borge Martín, y consiste en brindar apoyo otorgando una despensa a cada persona además de un apoyo económico por la cantidad de \$130.00 ó 219.00 pesos.

Este programa se encuentra dentro de la Coordinación de Atención a la Zona Maya, y su objetivo principal es el de planear, organizar, dirigir, controlar e innovar las actividades

encaminadas a fin de atender las diversas peticiones que dirijan los dignatarios mayas al C. Gobernador.⁴

Los dignatarios mayas se encuentran distribuidos en los municipios de Felipe Carrillo Puerto y Solidaridad (Tulum). El total de dignatarios es de 324, a los cuales se les otorga el apoyo de despensa y apoyo económico, antes mencionado.

A los dignatarios que viven en la zona de Tulum se les apoya con \$ 219.00 pesos mensuales por ser una zona cara y esto fue por disposición del Gobernador Joaquín Ernesto Hendricks Díaz, el resto recibe el otro tipo de apoyo.

Las despensas se otorgan cada mes y la empresa que proporciona el servicio es DICONSA.

Por lo que respecta al apoyo económico, este se entrega de manera personal y se controla mediante una lista de registro de dignatarios, en la cual los beneficiados firman de conformidad.

e. Nómina

La nómina para el pago a los trabajadores la elabora la Secretaría de Administración, en esta se encuentran inscritos todos los trabajadores de la dependencia, esta nómina se proporciona quincenalmente para actualizarla en caso de ser necesario.

La Secretaría de Hacienda Estatal es la encargada de emitir el cheque por el monto total de la nómina que cubre el salario de los trabajadores, el sueldo se les entrega en sobres acompañado de las prestaciones correspondientes, el pago se realiza cada catorce días.

Los gastos por salarios mencionados anteriormente corresponden al Capítulo 1000 del presupuesto del Gobierno del Estado.

⁴ Manual de Organización de la DAC, Sep 2002.

f. Control del Personal, Sanciones y Estímulos

El control de asistencia del personal se lleva a cabo de dos formas:

1.- Reloj Checador. Este se aplica para aquellas personas que cubren ocho horas diarias específicamente, sean trabajadores de base, confianza o eventuales.

Existen dos horarios: 8:00 a 16:00 y de 16:00 a 23:00, esto es con el propósito de mantener la dependencia abierta o en servicio al público todo el día.

2.- Bitácora de Asistencia. Es un instrumento de control en donde los trabajadores que laboran más de ocho horas diarias registran su hora de entrada y de salida. Los jefes de área, departamento y directores también firman este libro de control. El administrador es el encargado de vigilar y controlar la asistencia.

Por otro lado, presento un informe mensual acerca de las asistencias e inasistencias del personal que labora en esta dependencia. Cabe mencionar que esta dependencia labora las 24 horas del día durante todo el año. Los turnos nocturnos y los días festivos son cubiertos por los jefes de área, de departamento y los directores, a los que se les remunera con un bono mensual.

Las inasistencias o faltas administrativas. Para justificar una falta el trabajador tiene 72 horas y en caso de no hacerlo se procede a descontarle el día no laborado.

Las sanciones por llegar en estado de ebriedad y otro tipo de faltas administrativas están registradas en el Reglamento del Gobierno del Estado.

Los trabajadores cuentan con 10 días hábiles de vacaciones por cada seis meses trabajados de acuerdo a las normas establecidas por el Gobierno del Estado.

El administrador realiza una calendarización del personal y de acuerdo a la carga de trabajo se programan las vacaciones del personal que labora en esta dependencia.

Cada 4 meses los trabajadores cuentan con tres días económicos; en esta situación el trabajador tiene la libertad de tomarlos o trabajarlos, en cuyo caso se procede a pagar dichos días.

Otro incentivo con el cual cuentan los trabajadores es el bono cuatrimestral, el cual es calificado por el administrador y se paga de acuerdo al desenvolvimiento que haya tenido el trabajador, el monto de este bono asciende a 15 días de trabajo.

Los viáticos se proporcionan a los trabajadores que por concepto de trabajo se vean en la necesidad de viajar fuera de la ciudad. Los viáticos se pagan de acuerdo a una tarifa autorizada y con base a la zona de la comisión.

El administrador es la persona encargada de autorizar los viáticos a los trabajadores.

Para que el monto por concepto de viáticos sea entregado al trabajador la comisión debe de ser por más de ocho horas en caso contrario solamente se le asigna un gasto de campo correspondiente por \$200.00 ó \$800.00 según sea el puesto que desempeña.

Para comprobar los gastos el trabajador deberá presentar facturas por el 80% del total del monto de los viáticos, en caso de que la comisión sea en una zona rural, los gastos se comprobaran presentando un oficio firmado y sellado por las autoridades del lugar.

En la DAC, se tiene programadas comisiones fijas los lunes de cada mes, para realizar entrega de despensas a dignatarios mayas y los días del 6 al 9 de cada mes para realizar entregas de apoyos económicos. Por lo que los viáticos se elaboran con una semana de anticipación.

El monto de los viáticos se presenta en la cuadro siguiente:

Cuadro 2. Tabulador de viáticos vigente

TABULADOR DE VIÁTICOS					
PUESTO	NIVEL	ZONA I	ZONA II	ZONA III DENTRO DEL MUNICIPIO	
				ZONA I	ZONA II
		Felipe Carrillo Puerto José Ma. Morelos Lázaro Cárdenas Cozumel	Otón P. Blanco Benito Juárez Cozumel Isla Mujeres Solidaridad Otras entidades del país		
Secretario	100	600	1,300	300	400
Subsecretario y Titular de Organismos	200	500	1,000	300	400
Director de Dependencia y Organizamos	300	400	800	200	300
Puestos no considerados en los anteriores	500 AL 3100	300	600	100	200
Nota: Para la zona III, solo se asignaran viáticos si se pernocta en el lugar de la comisión y deberán otorgarse por un término no mayor de 2 días por semana					

Fuente: Dirección de Atención Ciudadana. Dirección de Administración. 2002.

g. Fondos Revolventes

Se cuentan con cuatro oficinas en el Estado, ubicadas en: Chetumal, Cancún, Cozumel y Playa del Carmen. Las funciones de las diferentes oficinas son similares y la oficina central esta ubicada en la ciudad de Chetumal.

Cada una de ellas tiene un fondo por un monto igual a \$10, 000.00 pesos cada mes con los cuales se realizan los gastos de operación que se llevan a cabo en esta dirección.

De acuerdo con el clasificador por objeto del gasto las erogaciones que se realizan están clasificadas en partidas.

El tramite que se realiza para la apertura del Fondo Revolvente consiste en: elaborar un recibo que contiene la cantidad asignada por concepto de apertura del fondo asignada al C. Administrador de la DAC. Al pie del recibo la firma y el RFC del mismo.

Para realizar la apertura de los fondos revolventes de los módulos de atención ciudadana, se requiere hacer un recibo por cada módulo; Cancún, Playa del Carmen y Cozumel, solicitando la creación de éste junto con un memorando para solicitar el deposito en egresos.

La Secretaría de Hacienda es la encargada de proporcionar los fondos a las diferentes oficinas, estas a su vez deberán de hacer una comprobación el día 30 de noviembre de cada año.

Estos gastos pueden ser para:

- Material de oficina
- Equipo de computo
- Material de limpieza
- Alimentos del personal
- Otros gastos

Las facturas presentadas no deben ser mayores de \$1 000.00 pesos, además de que los conceptos en los que gaste dicho fondo, deben de ser diferentes, es decir, deben de estar repartidos en los diferentes conceptos (Ejemplo: no se debe de reportar que el total del fondo se gasto en alimentos solamente)

En caso de que los gastos se excedan, el administrador solicitará por oficio el reembolso de los mismos siempre y cuando este sea autorizado por el titular de la dependencia además de que deberá de estar debidamente sustentado.

h. Control presupuestal.

La Dirección de Atención Ciudadana tiene como toda dependencia, una partida presupuestal asignada para realizar sus funciones.

El control presupuestal, es llevado a cabo en el Departamento de Recursos Financieros y Control Presupuestal y tiene como objetivo central el de establecer las condiciones de trabajo que permitan el adecuado suministro de todos los insumos financieros y materiales necesarios para el adecuado funcionamiento de las oficinas centrales en la ciudad de Chetumal y los diferentes módulos situados en los municipios.

En el mes de mayo se realiza un ejercicio para el proyecto presupuestal, este se presenta al H. Congreso del Estado para su aprobación; en caso de no ser autorizado se realizan las correcciones correspondientes para su aprobación.

Una vez que se tiene autorizado el proyecto se realiza el calendario presupuestal y las partidas que se utilizarán para el gasto en un año.

Para el caso de que el presupuesto no sea suficiente se solicita una ampliación del mismo.

4. Resultados del impacto de la DAC

Con base a lo descrito anteriormente y como muestra de la labor de equipo desempeñada a lo largo de mi labor y profesionalismo con el cual he ido desempeñando las funciones que me fueron encomendadas y teniendo como misión principal la satisfacción y el ofrecimiento de alternativas de solución a la problemática social de los quintanarroenses y con el propósito de informar y demostrar la labor que día con día se lleva a cabo, a continuación enumero una serie de resultados que demuestran la importante labor del equipo de la Dirección de Atención Ciudadana.

Con miras a atender oportunamente la demanda social del Estado, la Dirección de Atención Ciudadana, tiene representaciones en puntos estratégicos en la geografía quintanarroense:

Representación Chetumal, Representación Playa del Carmen, Representación Cozumel y Representación Cancún; donde cada una tiene diferentes áreas de influencia (figura 2).

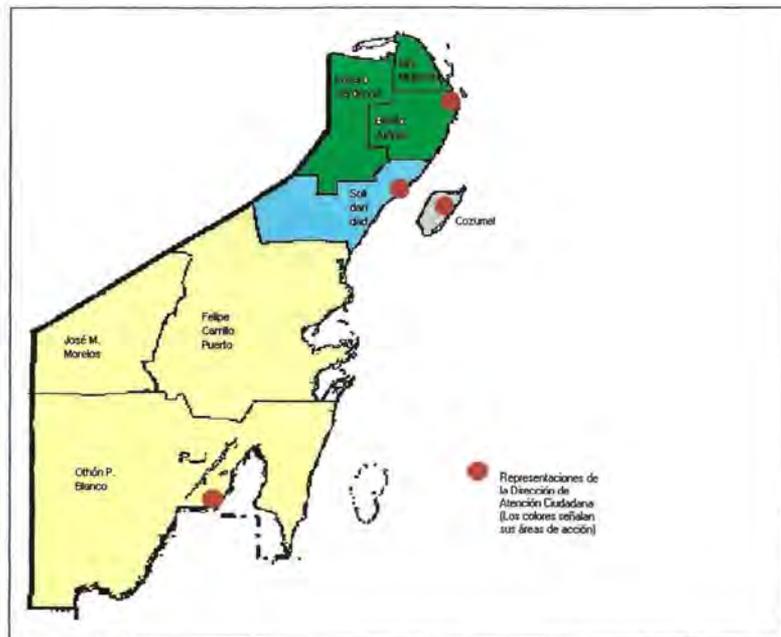


Figura 2. Representaciones de la DAC en Quintana Roo.

Para el cierre del ejercicio 2001, con relación al capítulo 4000, que se refiera a apoyos diversos, en la Dirección de Atención Ciudadana se realizaron una serie de gestiones y en muchos de los casos acompañados de un incentivo monetario, en este sentido, la Dirección de Atención Ciudadana realizó múltiples labores de suma importancia para la sociedad, realizando un total de 51,415 gestiones.

Poco más del 50% de las gestiones realizadas se centró en apoyos a la salud, 20% en apoyos a la vivienda y 13% en apoyos económicos, lo que en su conjunto representaron el 83% de todas las gestiones realizadas (figura 3).

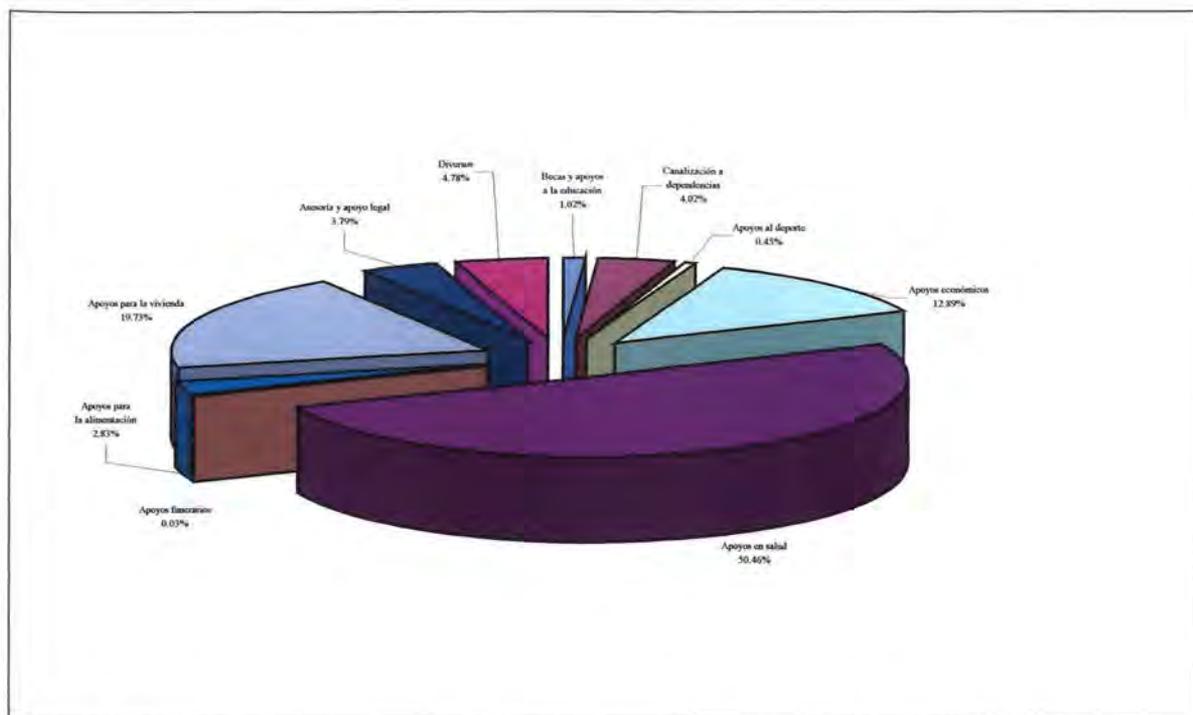


Figura 3. Tipos de gestiones realizadas por la Dirección de Atención Ciudadana

Respecto a los apoyos en salud, se incluyen consultas con especialistas, consultas particulares, estudios clínicos, gastos médicos, apoyos para lentes, medicamentos, y pases médicos entre otros.

Los apoyos para vivienda incluyen servicios tales como fardos de lámina, materiales de construcción y otros destinados para la vivienda.

Por último los apoyos económicos dentro de los cuales se incluyen, apoyos para agricultura, agua, luz, teléfono, hospedajes, pasajes, transporte, entre otros.

Los apoyos otorgados por las gestiones realizadas durante el 2001 se desglosan en el cuadro 3.

Cuadro 3. Presupuesto ejercido por concepto de Apoyos Diversos, durante al año 2001 (en pesos).

Tipo de apoyo	Ejercido
Apoyos a medicamentos	656,699.00
Apoyos en construcción	376,124.00
Apoyos para combustible	26,085.00
Apoyos a dignatarios mayas	532,632.00
Despensas	420,000.00
Apoyos a fiestas tradicionales mayas	325,200.00
Apoyos funerarios	396,000.00
Apoyos en salud	783,906.00
Apoyos económicos en efectivo	4'664,535.00
Apoyos de becas fijas a minusválidos	120,000.00
Apoyos de becas fijas a la tercera edad	607,200.00
Total	8'908,381.00

Fuente: Dirección de Atención Ciudadana. Dirección de Administrativa. 2002

En lo que se refiere a la atención directa en la oficinas tenemos que, se han atendido a un total de 4045 personas, siendo la oficina de Chetumal, la que mayor gente ha atendido con un total de 1601 la cual representa el 39.6%, le siguen en orden de atención la representación en Solidaridad, Cozumel y Benito Juárez.

Cuadro 4. Atención directa en oficinas de la Dirección de Atención Ciudadana a Mayo 2002.

Módulo	Enero – Mayo de 2002
Chetumal	1601
Solidaridad	1332
Cozumel	652
Benito Juárez	460
Total	4045

Fuente: Dirección de Atención Ciudadana, Informe de actividades Enero – Mayo de 2002.

La población urbana atendida es del orden del 52%, el resto es de la población es rural. Por lo que respecta al género el 62% de la población total atendida son hombres.

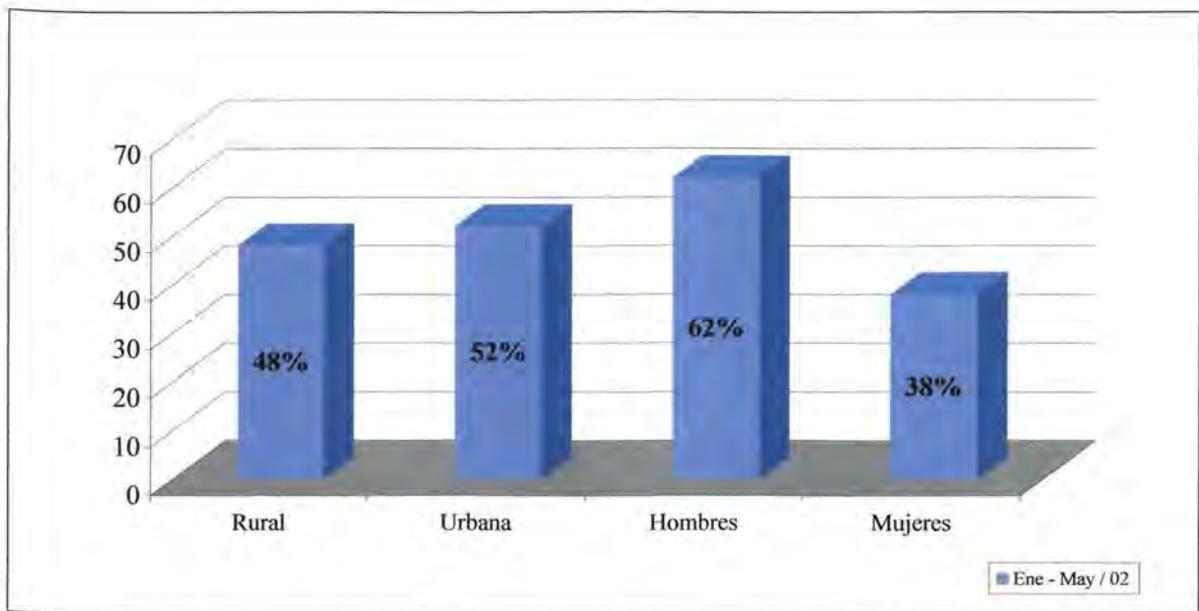


Figura 4. Población Atendida Fuente: Informe de Actividades Enero – Mayo 2002

Entre las diferentes actividades que se desarrollan en la DAC, tenemos que esta forma parte de la Comisión Intersecretarial del Combate a la Corrupción el cual tiene entre sus líneas de acción el “Programa para Fomentar la Transparencia e Integridad en los Cuerpos de Seguridad Pública y Tránsito del Estado, en base a lo anterior se ha trabajado en todos los municipios, con los cuales se han llevado a cabo 30 diálogos, se celebró el día del niño en la Zona Maya, beneficiando a un total de 9,500 niños, 30 personas atendidas en el día de la madre⁵.

La Coordinación de Seguimiento a los Compromisos del Ejecutivo, está operando las siguientes acciones: el total de asuntos atendidos fue de 2 548, repartidos de la siguiente manera, 580 asuntos canalizados y gestionados y 1 968 asuntos programados.

⁵ Dirección de Atención Ciudadana. Informe de labores Enero-Mayo 2002.

Por lo que respecta a la inversión, se han invertido un total de 2'471, 289.00 mil pesos, repartidos en los rubros como apoyos en especie (laminas, medicamentos), por un monto de 1'349,021.00 mil pesos, el Programa de Atención a la Zona Maya en el cual se han invertido 713, 768.00 miles de pesos y apoyo económicos por 408, 500.00 mil pesos⁶.

⁶ Dirección de Atención Ciudadana. Informe de Actividades Enero – Mayo de 2002

CAPÍTULO IV. EXPERIENCIA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL PROGRAMA EDUCATIVO DE LA LICENCIATURA EN ECONOMÍA Y FINANZAS

1. Análisis del programa educativo

a. Ventajas del programa educativo

El programa educativo de Economía y Finanzas cuenta con una currícula diseñada con elementos teórico – prácticos, que permiten que los egresados de la misma se desarrollen de manera eficaz en tareas relacionadas tanto directa como indirectamente con la carrera, es decir, proporciona herramientas para un alto desempeño en el ámbito profesional.

Durante el transcurso de esta desarrolle conocimientos que me ayudaron a comprender mejor la problemática actual y los retos a los que se enfrenta nuestro Estado y por consiguiente el País.

De este programa educativo se desprenden conocimientos que me facilitaron la comprensión y análisis de los procesos económicos del sistema, además de ser una herramienta que nos brinda la posibilidad de proponer e implementar nuevas ideas que contribuyan al desarrollo socioeconómico del Estado.

La interacción armónica y multidisciplinaria con otras áreas son objetivos fundamentales que se desarrollan a lo largo de mi paso por la Universidad. Aunado a esto tenemos la habilidad para el manejo de ciencias básicas como los son estadísticas y matemáticas, herramientas fundamentales en cualquier etapa de la vida profesional.

Tomando en cuenta que el Sur de Quintana Roo no cuenta con una economía elevada sino mas bien marginal, los egresados de Economía y Finanzas adquirimos los conocimientos necesarios para lograr una mejor distribución y equilibrio de los recursos con los cuales cuenta la región.

El egresar de la carrera nos permite contar con herramientas útiles las cuales nos facilitan la incorporación al medio laboral e incluso optar por la conformación de un negocio propio. Como claro ejemplo de lo antes mencionado tenemos que en el mes de abril del 2002 desarrollé un *“Diagnóstico – evaluación preliminar en términos de costo – beneficio de la DAC”*.

b. Desventajas del programa educativo

A grandes rasgos puedo mencionar que el Plan de Estudios de Economía y Finanzas cuenta con ventajas comparativas que permiten la incorporación de los egresados de manera eficiente al ámbito tanto laboral como educativo, sin embargo no hay que olvidar que al igual que la mayoría de la Licenciaturas que se imparten, tanto a nivel estatal como nacional, se enfrentan ante el reto de quedarse rezagadas debido al constante cambio científico – tecnológico y a la integración de las economías mundiales, es decir la globalización¹ es parte fundamental en el desarrollo de la educación, *“...los cambios en la organización mundial y le reparto internacional del trabajo impuestos por la comunidad de Estados Europeos, América del Norte, y Japón y países asiáticos, implican la necesidad de modificar las formas y los contenidos de todos los procesos educativos, en todos los niveles y grados dentro de las diferentes zonas globales²..”*. Por lo que de no implementar planes y programas para su mejoramiento y actualización corren el riesgo de quedarse en el olvido o simplemente desaparecer.

Aunado a lo anterior es importante mencionar la falta de capacitación por parte de algunos profesores que imparten clases en las Instituciones, los cuales perjudican de manera sustancial el

¹ Globalización, es la aceleración del desarrollo económico a través de las fronteras políticas nacionales. La Universidad Mexicana en el Siglo XXI, Visiones y Proyecciones. ANUIES.

² La Universidad Mexicana en el umbral del Siglo XXI, Visiones y Proyecciones. ANUIES. La globalización y su impacto en la reforma universitaria mexicana. Página 13. Reproducciones litográficas SA, junio de 1998.

desempeño de los egresados, ya que en la mayoría de los casos no cuentan con los conocimientos para impartir una cátedra.

Es bien sabido que las carreras que se ofrecen en la universidad son nuevas y esto representa una desventaja, por la falta de conocimiento por parte de la sociedad para incorporar a los egresados al campo laboral tanto del servicio público como privado, ya que no les brindan la oportunidad de expresar los conocimientos adquiridos en las aulas de clases.

Así mismo existe una confusión y falta de conocimiento de las ventajas y ahorros que pueden brindar los egresados de Economía y Finanzas, ya que la sociedad empresarial esta acostumbrada a contratar egresados de carreras conocidas: Contaduría y /o Administración de Empresas.

Otra desventaja importante que vislumbro, no solo de carrera si no de la Universidad en general, es la falta de financiamiento por parte de las autoridades, ya que esto podría llevarlas a un atraso con respecto a las universidades privadas, que si bien es todos sabido, ocupan un lugar importante en la oferta de egresados con alta capacidad. Es por esto que las universidades públicas deben de trazar sus metas de manera tal, que los egresados, puedan competir con los alumnos de las universidades privadas.

2. Aspecto laboral del programa educativo

a. Oferta de trabajo en el sector privado y gobierno

Como egresado del programa educativo en economía y finanzas se tiene un amplio panorama para desempeñarse laboralmente tanto en el sector privado como en el sector público. Desde mi particular punto de vista los economistas podemos realizar un sinfin de actividades donde nuestra

visión que integra aspectos macroeconómicos como microeconómicos de los sectores de la economía es de gran valor en el mercado laboral.

Es bien sabido que la capacidad de análisis y toma de decisiones bien orientadas tienen un gran valor de uso que aplicado en el caso del sector gobierno tiene las siguientes aplicaciones prácticas:

- Evaluación de proyectos sociales
- Elaboración de análisis costo-beneficio
- Elaboración de diagnósticos socioeconómicos
- Análisis de la eficiencia de una organización
- Presupuestación y programación
- Elaboración de planes de desarrollo
- Diseño de estrategias, etc.

Aunque como menciono anteriormente, la calidad de los egresados del programa educativo de Economía y Finanzas les da una gran visión para la planeación, evaluación y control, el gobierno apenas está retomando sus habilidades como entes detonantes del desarrollo.

Es tal la ignorancia en muchos casos de lo que un economista puede hacer en las dependencias gubernamentales y principalmente en las dependencias relacionadas a la planeación y el desarrollo que son contados los proyectos que impulsa el gobierno estatal en los distintos puntos de la geografía quintanarroense en los que participan economistas.

De hecho, la actual tendencia que impera en el país nos conduce a cada vez más a gestionar y ejercer los recursos de manera eficiente lo cual sin duda es un gran nicho para nosotros los

economistas salvo que muchas autoridades desconocen o se resisten a utilizar los servicios de nosotros.

Una clara muestra de esto, es raro observar en el periódico demandas de personal con el perfil de un economista, e incluso es más fácil que busquen ingenieros o administradores de empresas.

El gobierno que es la principal fuente de empleo de los economistas y que tiene una buena cantidad de dependencias para emplearlos no lo hace. A continuación se mencionan algunas dependencias que pueden emplear a economistas:

- Secretaría de Economía
- Secretaría de Desarrollo Económico
- Fideicomisos Instituidos en Relación a la Agricultura (FIRA) (demanda estudios de Factibilidad Financiera para cualquier apoyo que se requiera).
- Fideicomiso de Riesgo Compartido (FIRCO)
- Secretaría de Promoción Económica y Desarrollo Rural (SEPEDER)
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social
- Y otras dependencias educativas y gubernamentales que tengan actividades de planeación dentro de la institución.

En el sector privado, la oferta de trabajo está condicionada por muchos factores, principalmente que demandan personal calificado y con experiencia laboral, lo cual resulta ser aspectos difíciles de cubrir para los recién egresados. En este sector, las áreas de oportunidad para trabajar son:

- En instituciones financieras: casas de cambio, casas de bolsa, bancos, auxiliares del crédito, entre otras.

- En cualquier empresa que utilice puestos que demandan habilidades de planeación estratégica y evaluación de proyectos.
- En empresas propias del egresado.
- En la venta de servicios profesionales por honorarios.

b. Obstáculos para encontrar trabajo

Como todo egresado he de mencionar que el primer obstáculo que nos topamos al egresar es el saber realmente en donde trabajaremos. Particularmente si la formación obtenida es de un sentir que refleja duda en el campo laboral al carecer del uso práctico de las herramientas brindadas. Sin embargo puedo definir que los 4 principales obstáculos encontrados para obtener trabajo son:

1. Falta de experiencia laboral. Uno de los principales obstáculos que encontré al salir al campo laboral fue en que tanto las dependencias gubernamentales como las empresas privadas demandaban servicios profesionales con características muy definidas, principalmente: experiencia laboral de dos años. Esta condicionante es un obstáculo a los que recién egresamos ya que la mayoría iniciamos los estudios y es hasta el final de la carrera que optamos por entrar al campo laboral, lo cual es inhibido por la falta de experiencia laboral.

2. Desconocimiento de la carrera por parte de los empleadores. Con base en mi particular problemática y conocimiento laboral del mercado, me he percatado que principalmente en la Ciudad de Chetumal había un desconocimiento de la capacidad profesional de los economistas al momento de que egresé (1997). En los actuales tiempos en los que la economía nacional presenta vaivenes en sus ciclos económicos, el papel de los economistas es de suma importancia por su gran capacidad de planeación, programación y evaluación, pero aun no es de arraigo entre los empleadores del estado de Quintana Roo la demanda de profesionales y

más aun, la creación de áreas dedicadas a la planeación. En las dependencias gubernamentales si se ha dado un cambio con la creación de dependencias encaminadas al impulso del desarrollo empresarial, en los cuáles se utilizan como principal herramienta para solicitar apoyo es el contar con la "Evaluación del proyecto" o con un "Plan de Negocios".

3. Obtención de puestos por amistad.- Otro factor condicionante a la obtención de empleo es que la mayoría de los puestos que un economista puede obtener son por recomendación o amistad de sus padres con los titulares de las dependencias, por lo cual, los egresados economistas que no cuentan con contactos o conocidos (que en gran parte son la mayoría) se enfrentan a este obstáculo.

4. La mala situación económica del sur del estado.- Esta condicionante es de suma importancia debido a que la zona sur del Estado depende básicamente de las dependencias estatales y federales que están situadas en la ciudad de Chetumal, las cuales son la principal fuente de empleo de los economistas y que de mantenerse la actual tendencia que ha imperado en los primeros años de este siglo, la situación económica se agrava y se prevén recortes presupuestales a las dependencias federales, estatales y municipales.

c. Recomendaciones a la carrera

Considero que la formación recibida durante los 5 años en que cursé la carrera fue muy buena, sin embargo, existen algunos aspectos en los cuales considero deberán de tomarse las medidas necesarias para retomar los planes y/o reorientar la estructura del programa educativo.

En primer lugar, recomendaría mejorar la forma en que se imparten las materias prácticas del programa educativo. En las materias como: toma de decisiones gerenciales, mercado de valores y dinero, microeconomía, evaluación de proyectos, finanzas bursátiles y corporativas, entre otras,

las cuales carecen de una adecuada orientación y práctica. Los alumnos muchas veces no captan la aplicación práctica del contenido de las materias debido a que usualmente los profesores no relacionan los casos prácticos con la teoría vista anteriormente en otras materias y no verifican o no se interesan muchas veces porque el alumno realmente hayan entendido la aplicación de los conocimientos adquiridos.

En segundo lugar, mejorar la estructura del programa educativo en cuestión de que cada semestre que se cursa se retomen realmente lo visto en las materias básicas, ya que muchas veces se pierde la estructura del programa y se imparten las materias como un todo aislado.

En tercer lugar, mejorar la atención de los maestros a los alumnos. Puedo mencionar que durante mi estancia en la institución como estudiante uno podía darse cuenta de que varios maestros no han entendido el modelo educativo que plantea la UQROO y que se centra la atención sobre el alumno, con una formación que privilegie el autoaprendizaje, algo que me gustaría recomendar a las autoridades para que se diseñen las estrategias pertinentes que permitan arraigar una atención adecuada al alumno y una mejor calidad docente en los programas educativos y en especial al de Economía y Finanzas. Así también, quiero recomendar una mejor selectividad de maestros, ya que si bien se cuenta con una planta base de buenos teóricos, el programa educativo carece de profesores de tiempo completo con el perfil de financieros o de especialistas en finanzas con práctica en la materia demostrada; ya que considero, que ello debe reflejarse en una mejor preparación de los estudiantes y un mejor perfil de egreso que proporcione una mayor satisfacción social y una pertinencia del programa educativo con la sociedad.

d. Recomendaciones a los egresados

A los egresados del programa educativo de Economía y Finanzas hay mucho que recomendarles, principalmente de mi experiencia personal y de comentarios de otros egresados de la carrera que confluimos en los mismo puntos.

En primer lugar, quisiera aclararles que al egresar es cuando más debemos fortalecer nuestras habilidades adquiridas en nuestra preparación y que si presentan dudas sobre su formación consulten de inmediato a los profesores de la carrera para que obtengan asesoría y poder hacer un buen papel en el área laboral, ya que somos la cara de nuestra Universidad.

En segundo lugar, que no nos olvidemos de la casa educativa que nos vio nacer como profesionistas y que con cada acción que emprendamos, lo hagamos con la frente en alto y con el nombre de nuestra Institución como bandera, ya que en la medida en que fortalezcamos nuestra unión, es en la medida en que podremos seguir fortaleciéndonos por medio de la educación continua con ella.

En tercer lugar, que después de egresar, mantengan como constante el autoaprendizaje y la retroalimentación de sus tropiezos con nuestro programa educativo, ya que de nosotros y nuestras apreciaciones dependen las futuras generaciones de economistas.

Por último, que fortalezcamos nuestras personas mediante la integración de un Colegio de Economistas, ya que nos puede abrir las puertas y que formaría un nodo de pertinencia y contribución a la sociedad.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.

1. Conclusiones

Después de haber trabajado durante tres años en la Dirección de Atención Ciudadana (DAC) creo haber contribuido en el logro de la importante misión que tiene con la sociedad como ya se ha comentado en el apartado correspondiente. Sin embargo he de subrayar que el poder realizar mi trabajo ha dependido sin duda alguna de la formación recibida en la Universidad de Quintana Roo y también de mi afán por superarme. Mucho ha de hablarse sobre la cuestión de los empleadores y los empleados, pero quiero recalcar que la formación de un economista de un alto impacto para la sociedad quintanarroense y en general para nuestro México. Así también, el hecho de que los economistas tenemos una gran visión del panorama y de las problemáticas que aquejan a nuestra sociedad que complementado con las visiones de un equipo interdisciplinario podríamos encauzar el desarrollo integral de nuestro Estado. Es por ello que doy mucha importancia al papel de la DAC en la atención a los ciudadanos y como una fuente de poder aplicar mis conocimientos.

Así también quiero denotar la importancia de los seguimientos de egresados y de la vinculación constante y continua con la Universidad y los empleadores, ya que son las partes que le proporcionan la pertinencia social a los programas educativos.

Por otro lado, quiero expresar que mi desempeño laboral tiene aun mucho por desarrollar y que mi Universidad tiene buena parte de ingerencia en él, por lo que espero que a la larga poder demostrar que los economistas podemos ser parte importante del motor de desarrollo.

Para concluir, la elaboración de esta monografía me ha dejado una huella que remarca la importancia de que los egresados no dejemos de lado a nuestra institución y al

autoaprendizaje, ya que debemos estar estudiando día a día para poder dar nuestro mayor esfuerzo en nuestro trabajo y poder administrar eficientemente los recursos escasos de la sociedad, ya que el panorama económico-social que se cierne sobre nuestro estado y país ameritan tal misión y por lo tanto los economistas tenemos ahí una gran oportunidad de hacer fructificar la razón y poder trascender nuestra cultura.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- STONER, F. James. "Administración: una perspectiva Global". Prentice May. Sexta edición. México. 1996.
- ANUIES. La Universidad Mexicana en el Umbral del Siglo XXI, Visiones y Proyecciones. La globalización y su impacto en la reforma universitaria mexicana. Página 13. Reproducciones litográficas SA, junio de 1998.
- ANUIES, Nueve Retos para la Educación Superior, Funciones, actores y estructuras. La profesionalización de los directivos. Página 87. Julio de 2000.
- Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo. Septiembre 11 de 2000, Tomo III, Número 14 extraordinario. Página 10.
- Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo. Septiembre 11 de 2000, Tomo III, Número 14 extraordinario. Página 11.
- Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo. Septiembre 11 de 2000, Tomo III, Número 14 extraordinario. Artículo Séptimo. Página 12.
- INEGI. Instituto Nacional de Geografía e Informática. Perspectiva Estadística de Quintana Roo. 1997.
- INEGI. Instituto Nacional de Geografía e Informática. Anuarios Estadísticos del Estado de Quintana Roo. 1998-1999.
- INEGI. Instituto Nacional de Geografía e Informática. XII Censo General de Población y Vivienda 2000. México

INEGI. Instituto Nacional de Geografía e Informática. Censos de Población. 1980, 1990. Censo de Población y Vivienda. 1995.

INEGI. Instituto Nacional de Geografía e Informática Anuarios Estadísticos del Estado de Quintana Roo. 1995, 2000.

COESPO. Consejo Estatal de Población. Proyecciones de Población. 2001.

Dirección de Atención Ciudadana. Informe de Actividades Enero – Mayo 2002.

Manual de Organización de la Dirección de Atención Ciudadana. Septiembre 2002.

SAMPIERI, Ernesto. “Metodología de Investigación”. Quinta Edición. Mc-Graw Hill. México.

Fuentes de Internet:

<http://www.inegi.gob.mx/difusion/espanol/fpobla.html>

http://www.uqro.mx/uqroo/carreras/c_econfina.html

http://www.qroo.inegi.gob.mx/sociodem/espanol/municipal/mun_01.html